



**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KURANGNYA JUMLAH NASABAH
PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SYARIAH (PDS)
PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH UNIT SITEBA PADANG**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

Oleh:

VINNISYAH NURHIDAYAH
NIM. 1830401152

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BATUSANGKAR
2022**

ABSTRAK

Vinnisyah Nurhidayah, NIM. 1830401152. Judul Skripsi “**Faktor-Faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang**” Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang selama 3 tahun terakhir masih 31,35% dari jumlah keseluruhan nasabah per tahunnya. Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab masih kurangnya nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) serta menjelaskan kendala yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara wawancara langsung kepada pimpinan unit, kasir dan nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang untuk validasi data dan dokumentasi dengan mempelajari data-data tertulis yang ada pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang terkait dengan penelitian penulis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada dua faktor yang menyebabkan masih kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kualitas aplikasi, promosi, dan pelayanan. Sedangkan faktor eksternal meliputi selera nasabah, situasi persaingan, faktor psikologi, perkembangan atau kondisi ekonomi dunia, dan sosial ekonomi masyarakat. Kendala yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dapat dilihat dari keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki, pengetahuan nasabah, aplikasi *error* pada saat pendaftaran, nasabah tidak memiliki *smartphone*, dan nasabah tidak memiliki *e-mail*.

Kata kunci: Faktor Penyebab, Aplikasi, Pegadaian Digital Syariah

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirrabil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat merasakan manisnya iman, sejuknya kehidupan dan indahnya ilmu pengetahuan. Berkat itu jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang” ini. Selanjutnya *shalawat* beserta salam senantiasa penulis tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa cahaya kebenaran, sebagai suri tauladan dan telah meninggalkan dua pedoman hidup bagi umat manusia sebagai petunjuk ke jalan yang benar yaitu al-Qur’an dan Hadits.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Penghargaan yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis terkhususnya mama tercinta yang selalu menjadi kekuatan bagi penulis dalam menjalani dan menghadapi permasalahan hidup ini, yang selalu memberikan semangat serta dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas segala doa dan kasih sayang yang tulus pada setiap langkah penulis. Semoga segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan mendapatkan berkah dan ridho dari-Nya. Semoga harapan dan kebahagiaan beliau merupakan impian yang akan penulis wujudkan. Semoga penulis selalu diberi kekuatan oleh Allah untuk mewujudkannya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis dibantu oleh berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Marjoni Imamora, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

2. Bapak Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP® selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
3. Ibu Elmiliyani Wahyuni, ME., Sy selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
4. Ibu Deswita, S.Ag., MA sebagai penasehat akademik yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Widi Nopiardo, MA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan ilmunya dalam memberikan bimbingan, arahan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Himyar Pasrizal, SE., MM selaku Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. ... selaku Penguji II yang juga telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar khususnya seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah yang telah membekali ilmu kepada penulis.
9. Pimpinan Unit PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian di Lembaga yang beliau pimpin.
10. Seluruh staff karyawan/ karyawan PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya selama penulis melakukan penelitian.
11. Seluruh teman-teman keluarga besar Jurusan Perbankan Syariah dan para sahabat seperjuangan terkhusus kepada Amelya Ramadhani, Dwi Vinta Bella, Fitri Handayani, Lini Rahmadhani, Melani Agusni, Tari Ramadhana, Tris Riyana dan Yuliana.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan memberikan pahala atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Terakhir, penulis menyadari bahwa tak ada yang sempurna di dunia ini. Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan kritikan yang membantu kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, *Aamiin*.

Batusangkar, Juli 2022

Penulis



VINNISYAH NURHIDAYAH
NIM. 1830401152

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat dan Luaran Penelitian.....	6
F. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pegadaian Syariah.....	9
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kurangnya Penggunaan Aplikasi.....	17
3. Faktor-faktor Penyebab Ketertarikan Nasabah Pegadaian Syariah Menggunakan Aplikasi PDS.....	19
4. Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah.....	30
5. Pegadaian Digital Syariah (PDS).....	33
B. Penelitian yang Relevan.....	36

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Latar dan Waktu Penelitian.....	39
C. Instrumen Penelitian.....	40
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.....	43
1. Sejarah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.....	43
2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.....	45
3. Logo Perusahaan.....	45
4. Budaya Kerja PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.....	46
5. Struktur Organisasi.....	49
6. Profil Perusahaan.....	52
7. Tujuan PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.....	52
8. Produk-produk PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.....	53
9. Prosedur Pemasangan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).....	57
B. Hasil Penelitian.....	60
C. Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan antara Nasabah Pengguna Aplikasi PDS dan Nasabah Non Pengguna Aplikasi PDS	4
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Pegadaian Syariah.....	46
Gambar 4.2 Budaya Kerja G-VALUES.....	47
Gambar 4.3 Budaya Kerja AKHLAK.....	48
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang....	50
Gambar 4.5 Aplikasi PDS dalam <i>Playstore</i>	58
Gambar 4.6 Pendaftaran Akun pada Aplikasi PDS.....	58
Gambar 4.7 Kode OTP dan Verifikasi <i>E-mail</i>	59
Gambar 4.8 Pembuatan CIF.....	59
Gambar 4.9 Menu pada Aplikasi PDS	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing Proposal Skripsi	100
Lampiran 2 Surat Tugas Seminar Proposal	101
Lampiran 3 Surat Tugas Pembimbing Skripsi	102
Lampiran 4 Surat Tugas Ujian Munaqasyah	
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	103
Lampiran 6 Surat Balasan untuk Melakukan Penelitian	104
Lampiran 7 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian	
Lampiran 8 Pedoman Wawancara dengan Pimpinan Unit PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang	106
Lampiran 9 Pedoman Wawancara dengan Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang	106
Lampiran 10 Pedoman Wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Lembaga keuangan syariah adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah yaitu prinsip yang menghilangkan unsur-unsur yang dilarang dalam Islam, kemudian menggantikannya dengan akad-akad tradisional Islam atau yang lazim disebut dengan prinsip syariah. Atau, lembaga keuangan syariah merupakan sistem norma yang didasarkan ajaran Islam (Mardani, 2015: 1).

Lembaga keuangan syariah non bank adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang keuangan dengan secara langsung maupun tidak langsung menghimpun dana-dana yang berasal dari masyarakat kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat untuk tujuan kegiatan-kegiatan yang produktif namun dengan ketentuan-ketentuan yang syariah. Lembaga keuangan syariah non bank mendapatkan pembinaan serta pengawasan dari segi pemenuhan prinsip oleh DSN MUI (Kasmir, 2012: 177).

PT. Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Pegadaian adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian merupakan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh uang, dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali oleh nasabah sesuai perjanjian kedua belah pihak (Kasmir, 2016: 231).

Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan produk transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam perkembangannya pegadaian syariah tidak hanya menyediakan produk berbagai gadai namun juga pembiayaan lainnya yang juga dijalankan berdasarkan prinsip syariah (Siswanto, dkk, 2014: 191).

Perusahaan pegadaian terbagi menjadi dua yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Meskipun antara pegadaian konvensional dengan pegadaian syariah secara kasat mata dipandang sama tanpa ada perbedaannya namun keduanya terdapat hal yang jauh berbeda. Hal ini dapat dilihat dari sistemnya atau praktik dalam gadai itu sendiri. Jika pada pegadaian konvensional menetapkan bunga pinjaman beda dengan pegadaian syariah yang menetapkan sistem *fee* atau *ujrah* dari jasa pemeliharaan barang jaminan (Idris, 2022: 1).

Dalam al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang membahas persoalan gadai dan hukum kebolehan gadai itu sendiri, salah satunya surat al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

“Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Pada hari ini, kita berada di era globalisasi dimana web sedang berkembang untuk menyatukan orang, bisnis, mesin dan logistik ke dalam *Internet of Things* (IoT). IoT memiliki potensi untuk mengubah pemahaman kita tentang bagaimana segala sesuatu dapat terhubung dan juga memberikan nilai yang sangat besar bagi dunia. Pada tingkat fundamental, IoT merubah cara manusia hidup dan bekerja, yang dapat menyatukan dunia digital dan fisik serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan dan menggunakan

informasi. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan mendorong inovasi dalam skala besar (Savitri, 2019: 66).

Perkembangan era globalisasi dan teknologi informasi ini membuat pelayanan lembaga keuangan perbankan maupun lembaga keuangan non bank tidak hanya melayani di kantor saja tetapi juga sudah menggunakan aplikasi *digital smartphone*, pada saat ini perbankan telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya seperti *E-Banking*, *Mobile Banking*, dan *SMS Banking*.

PT. Pegadaian syariah mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi *financial company* melalui strategi *G-5Star Generation*. Dengan strategi *G-5Star Generation*, PT. Pegadaian syariah akan menumbuhkan bisnis yang ada sekarang (*grow core*), menangkap peluang baru (*grab new*), mengembangkan talenta internal (*groom talent*), menciptakan teknologi generasi terkini (*gen-z tech*) dan membangun budaya yang kuat (*great culture*). Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial (Ratnasari, 2018: 1-2).

Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) merupakan layanan digital dari pegadaian syariah dalam bentuk aplikasi yang berbasis web dan *mobile* yang diluncurkan pada bulan Agustus 2018 guna bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk pegadaian. Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) juga melayani nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan *top-up* tabungan emas, hingga melayani masyarakat yang ingin bergabung menjadi agen pegadaian syariah. Kehadiran aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) diharapkan semakin menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih dekat dengan produk-produk pegadaian syariah (Ratnasari, 2018: 1-2).

Keunggulan dari aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini yaitu pertama mengurangi jumlah nasabah yang melakukan transaksi tunai

sehingga membuat jumlah uang yang berada di kasir tidak terlalu banyak dan mengurangi kontak fisik dengan nasabah, kedua mengurangi antrian karena nasabah yang melakukan transaksi pembayaran tidak harus datang ke outlet pegadaian syariah, ketiga membantu pegawai pegadaian syariah dalam promosi produk yang ada di pegadaian syariah (Wahyudi, 2020: 1).

Nasabah yang memiliki tempat tinggal yang cukup jauh dari outlet atau nasabah yang memiliki jadwal kerja yang padat sehingga tidak dapat bertransaksi ke outlet maka dengan adanya aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi tanpa harus ke outlet pegadaian syariah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Pimpinan Unit PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mengatakan bahwa:

“Tidak semua nasabah yang memakai layanan jasa aplikasi PDS ini, hal ini dikarenakan nasabah umumnya kurang memahami apa fungsi dari layanan jasa aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) tersebut. Sehingga hanya beberapa nasabah yang tertarik menggunakan layanan jasa Aplikasi PDS” (Fauziah, Wawancara, 23 Februari 2022 pukul 11.00 WIB).

Berikut tabel perbandingan antara nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dan nasabah non pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang:

Tabel 1.1
Perbandingan antara Nasabah Pengguna Aplikasi PDS dan Nasabah Non Pengguna Aplikasi PDS

Tahun	Jumlah Keseluruhan Nasabah	Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi PDS	Persentase Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi PDS	Jumlah Nasabah Non Pengguna Aplikasi PDS	Persentase Jumlah Nasabah Non Pengguna Aplikasi PDS
2018	1.153	32	2,77%	1.121	97,22%
2019	1.921	402	20,92%	1.519	79,07%
2020	2.174	547	25,16%	1.627	74,83%
2021	2.293	719	31,35%	1.574	68,64%

Sumber: data PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

Pada tahun 2018 jumlah keseluruhan nasabah sebanyak 1.153 orang, jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi hanya 32 orang (2,77%)

sedangkan nasabah yang belum menggunakan aplikasi sebanyak 1.121 orang (97,22%). Pada tahun 2019 jumlah keseluruhan nasabah sebanyak 1.921 orang, nasabah yang menggunakan aplikasi sudah meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 402 orang (20,92%) dan nasabah yang belum menggunakan aplikasi sebanyak 1.519 orang (79,07%). Di tahun 2020 nasabah meningkat lagi menjadi 2.174 orang dan nasabah yang menggunakan aplikasi meningkat menjadi 547 orang (25,16%) sementara nasabah yang belum memakai juga mengalami peningkatan menjadi 1.627 orang (74,83%). Sedangkan pada tahun 2021 jumlah keseluruhan nasabah 2.293 orang, nasabah yang menggunakan aplikasinya 719 orang (31,35%) dan yang belum menggunakan aplikasi tersebut masih banyak yaitu 1.574 orang (68,64%). Idealnya kondisi ini sudah pada level minimal tapi kenyataannya nasabah yang belum menggunakan masih banyak daripada nasabah yang menggunakan, karena sudah dilakukan sosialisasi namun ditahun keempat masih banyak yang belum menggunakan.

Jika dilihat dari perbandingan antara nasabah yang menggunakan aplikasi dengan nasabah yang tidak menggunakan aplikasi PDS ini, terlihat perbedaan yang sangat jauh sekali. Dari tahun diluncurkannya aplikasi PDS sampai tahun 2021 jumlah nasabah menggunakan aplikasi PDS ini belum sampai 50% yaitu hanya 31,35% saja dari keseluruhan jumlah nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang sampai tahun 2021 yang mencapai 2.293 orang. Padahal dengan adanya aplikasi PDS ini dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi di pegadaian syariah. Oleh karena itu, perlu diketahui apa faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini maka penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di Pegadaian Syariah dalam penelitian yang berjudul **“Faktor-Faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, adapun yang menjadi fokus penelitian yaitu faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka yang menjadi pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah:

1. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).
2. Untuk menjelaskan kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Manfaat secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa, masyarakat, akademis dan organisasi baik melalui pemikiran atau pengembangan wawasan tentang perkembangan lembaga keuangan syariah. Khususnya untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah

pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

b. Manfaat secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

2. Luaran Penelitian

Adapun luaran penelitian ini dapat diterbitkan pada jurnal ilmiah.

F. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Untuk memahami istilah-istilah yang terdapat pada judul sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memahaminya, berikut ini akan penulis jelaskan beberapa istilah yang memerlukan pemahaman lebih lanjut, diantaranya:

Faktor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan atau memengaruhi terjadinya sesuatu. **Faktor penyebab** adalah variabel-variabel yang berhubungan dan yang menyebabkan atau yang memengaruhi kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

Kurang dalam KBBI adalah belum atau tidak cukup (sampai, genap, lengkap, tepat dan sebagainya). **Kurangnya Jumlah Nasabah** merupakan angka yang menunjukkan masih kecil atau masih rendahnya nasabah pengguna layanan.

Pegadaian Digital Syariah (PDS) merupakan aplikasi digital yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian Syariah guna mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Aplikasi PDS diluncurkan bermaksud untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Nasabah yang memiliki tempat tinggal yang cukup jauh dari outlet atau nasabah yang memiliki jadwal kerja

yang padat sehingga tidak dapat bertransaksi ke outlet apabila ingin melakukan transaksi ke pegadaian syariah cukup lewat *smartphone* yang dimiliki dan tidak perlu lagi datang ke outlet Pegadaian Syariah.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Istilah pegadaian dalam fikih Islam disebut dengan *ar-rahn*. Secara etimologis *ar-rahn* berarti *tsubut* (tetap) dan *dawam* (kekal, terus-menerus). Adapun secara terminologis, *ar-rahn* adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utangnya itu dilunasi (dikembalikan) atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya. Dalam pengertian lain, *ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang (Mardani, 2015: 171).

Menurut Sayid Sabiq, *rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut *syara'* sebagai jaminan utang, sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utang atau ia bisa mengambil sebagian dari manfaat barang itu. Hal ini merupakan pengertian secara praktis, bahwa setiap orang yang mengutangkan sesuatu biasanya meminta jaminan dari pihak yang berutang, baik jaminan berupa barang bergerak maupun barang berupa benda tidak bergerak (Sabiq, 2012: 182).

Selain pengertian gadai di atas berikut pengertian *rahn* (gadai) menurut ulama mazhab, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menurut Syafi'iyah, *rahn* adalah menjadikan suatu barang yang biasa dijual sebagai jaminan utang dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya.
- 2) Menurut Hanabilah, *rahn* adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan suatu utang, untuk dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya.

3) Menurut Malikiyah, *rahn* adalah suatu yang bernilai harta (*mutamawwal*) yang diambil dari pemiliknya untuk dijadikan pengikat atas utang yang tetap (mengikat) (Zainuddin, 2008: 1).

b. Sejarah Singkat Pegadaian di Indonesia

Usaha pegadaian di Indonesia dimulai pada masa penjajahan Belanda (VOC) di mana pada masa itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya, usaha ini hanya dilakukan oleh pihak swasta, namun pada perkembangannya usaha gadai ini diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda kemudian dijadikan perusahaan negara menurut undang-undang pemerintah Hindia Belanda pada waktu itu dengan status Dinas Pegadaian (Hery, 2019: 159).

Dalam sejarah dunia, usaha pegadaian pertama kali dilakukan di Italia. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya meluas ke wilayah-wilayah Eropa lainnya seperti Inggris, Perancis, dan Belanda. Oleh orang-orang Belanda melalui VOC, usaha pegadaian ini dibawa ke Indonesia.

Pada zaman kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan Undang-Undang No.19 Prp. 1960. Perkembangan selanjutnya, pada tanggal 11 Maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.7 Tahun 1969, Perusahaan Negara Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan). Kemudian pada tanggal 10 April 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000), Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian (Hery, 2019: 159).

c. Sejarah Singkat Berdirinya Pegadaian Syariah

Cikal bakal lembaga gadai berasal dari Italia yang kemudian berkembang ke seluruh dataran Eropa. Di Indonesia terbitnya PP/10 Tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal

kebangkitan pegadaian, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP/20 menegaskan misi yang harus diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP/103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha perum pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak yang berpendapat bahwa operasional pegadaian pra fatwa MUI Tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep Islam meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Selain itu, sejarah pegadaian syariah di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari keinginan masyarakat Islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum Islam. Hal ini dilatarbelakangi oleh maraknya aspirasi dari masyarakat Islam di berbagai daerah yang menginginkan pelaksanaan hukum Islam dalam berbagai aspek termasuk pegadaian syariah. Semakin populernya praktik bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan.

Berdasarkan hal di atas, pihak pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan untuk melegitimasi secara hukum positif pelaksanaan praktik bisnis dengan syariah, salah satunya yaitu gadai syariah. Oleh karena itu, pihak pemerintah bersama DPR merumuskan rancangan peraturan perundang-undangan yang kemudian disahkan pada bulan Mei menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Undang-undang tersebut dimaksud untuk memberi peluang agar diterapkan dalam praktik perekonomian sesuai syariah di bawah perlindungan hukum positif. Berdasarkan undang-undang tersebut maka terwujudlah lembaga-lembaga keuangan syariah (LKS).

Besarnya permintaan masyarakat terhadap jasa perum pegadaian membuat lembaga-lembaga keuangan syariah juga melirik kepada sektor pegadaian, sektor yang dapat dikatakan sedikit tertinggal dari

sekian banyak lembaga keuangan syariah lainnya. Padahal dalam diskursus ekonomi Islam, pegadaian juga merupakan salah satu praktik transaksi sosial dan keuangan yang juga pernah dipraktikkan pada masa Rasulullah yang amat menjanjikan mengayomi perekonomian rakyat untuk dikembangkan.

Melihat adanya peluang dalam mengimplementasikan praktik gadai berdasarkan prinsip syariah. Perum Pegadaian yang telah bergelut dengan bisnis pegadaian konvensional selama ratusan tahun, berinisiatif untuk mengadakan kerjasama dengan PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) dalam mengusahakan praktik gadai syariah sebagai diversifikasi usaha gadai yang sudah dilakukannya. Sehingga pada bulan Mei tahun 2002 ditandatangani sebuah kerjasama antara keduanya untuk meluncurkan gadai syariah, yaitu BMI sebagai penyanggah dana.

Perkembangan produk-produk berbasis Islam kian marak di Indonesia tidak terkecuali pegadaian. Perum pegadaian mengeluarkan produk berbasis Islam yang disebut dengan pegadaian syariah. Pada dasarnya produk-produk ini memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan bagi hasil. *Rahn* dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau *Mudharabah* (bagi hasil). Karena nasabah dalam menggunakan *marhun bih* mempunyai tujuan yang berbeda-beda misalnya untuk konsumsi, membayar uang sekolah atau tambahan modal. Penggunaan metode *Mudharabah* belum tepat pemakaiannya. Oleh karena itu pegadaian syariah menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) (Tarantang, dkk, 2019: 6).

Konsep operasional PT Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang didasarkan dengan nilai Islam. Fungsi operasional pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian

Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain PT Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika di bulan Januari 2003. Setelah itu baru ada cabang-cabang lainnya di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama 4 cabang kantor pegadaian di Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah, yang dilatarbelakangi oleh mengakomodir keinginan nasabah untuk bertransaksi gadai dengan akad syariah yang sesuai dengan Fatwa MUI No.1 Tahun 2004 yang isinya (Mardani, 2015: 189):

- 1) Praktek pembungaan uang saat ini telah memenuhi kriteria riba yang terjadi pada zaman Rasulullah SAW, yakni *riba nasi'ah*. Dengan demikian, praktek pembungaan uang termasuk salah satu bentuk riba yang haram hukumnya.
- 2) Praktek pembungaan tersebut hukumnya haram, baik dilakukan oleh bank, asuransi, pasar modal, pegadaian, koperasi dan lembaga keuangan lainnya ataupun yang dilakukan oleh individu.
- 3) Untuk wilayah yang sudah ada kantor atau jaringan lembaga keuangan syariah dan mudah dijangkau, tidak dibolehkan melakukan transaksi yang didasarkan kepada perhitungan bunga.
- 4) Untuk wilayah yang belum ada kantor/ jaringan lembaga keuangan syariah, dibolehkan melakukan kegiatan transaksi di lembaga keuangan konvensional berdasarkan prinsip darurat/ *hujat*.

d. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Boleh tidaknya transaksi pegadaian menurut Islam diatur dalam al-Qur'an, sunnah, dan ijtihad ulama, seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) QS. al-Baqarah ayat 283, yang berbunyi:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَنَّمَا
بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا
تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

2) Sunnah atau Hadist

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ. ثنا حَفْصُ بْنُ غِيَاثٍ. عَنِ الْأَعْمَاشِ، عَنِ إِبْرَاهِيمَ.
حَدَّثَنِي الْأَسْوَدُ عَنْ عَائِشَةَ: أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا
إِلَى أَجْلِ وَرَهْنَهُ دِرْعَةً. (رواه البخارى والمسلم)

“Telah mengabarkan kepada kami Abu Bakr bin Abu Syaibah; mengabarkan kepada kami Hafsh bin Ghiyats, dari Al-A'masy, dari Nabi SAW. membeli makanan dari seorang Yahudi secara bertempo, sedangkan beliau menggadaikan baju besinya kepada Yahudi itu” (HR. Bukhari Juz II Kitab Buyu’/ 729 No. 1962 dan Muslim Juz III Kitab Al MUSAQAT/ 1226 No. 1603).

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا جَرِيرٌ عَنْ الْأَعْمَشِ عَنْ إِبْرَاهِيمَ عَنْ الْأَسْوَدِ عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ
عَنْهَا قَالَتْ اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا وَرَهْنَهُ دِرْعَةً

“Telah menceritakan kepada kami Qutaibah telah menceritakan kepada kami Jarir dari Al A'masy dari Ibrahim dari Al Aswad dari Aisyah radliallahu'anha berkata: Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam pernah membeli makanan dari orang Yahudi dengan menggadaikan (menjaminkan) baju besi Beliau” (HR. Bukhari No. 2330).

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا يَغْلُقُ الْهَنْ مِنْ صَاحِبِهِ الَّذِي رَهْنَهُ لَهُ غُنْمُهُ وَعَلَيْهِ غُرْمُهُ (رواه الحاكم والبيهقي وابن حبان)

“*Abu Hurairah r.a. berkata bahwa Rasulullah SAW. bersabda: Barang yang digadaikan itu tidak boleh ditutup dari pemiliknya, karena hasil (dari barang jaminan) dan resiko (yang timbul atas barang itu) menjadi tanggung jawabnya*” (HR. al-Hakim, al-Baihaqi dan Ibnu Hibban).

3) Ijtihad Ulama

Perjanjian gadai yang diajarkan dalam al-Qur'an dan hadits itu dalam pengembangan selanjutnya dilakukan oleh para *Fuqaha* dengan jalan ijtihad, dengan kesepakatan para ulama bahwa gadai diperbolehkan dan para ulama tidak pernah mempertentangkan kebolehanannya demikian juga dengan landasan hukumnya. Namun demikian, perlu dilakukan pengkajian ulang yang lebih mendalam bagaimana seharusnya pegadaian menurut landasan hukumnya.

Para *fiqh*, menjelaskan bahwa peristiwa Rasulullah SAW, me-*rahn*-kan baju besinya itu, adalah kasus *ar-rahn* pertama dalam Islam dan dilakukan sendiri oleh Rasulullah SAW.

Dari dasar hukum yang disebutkan di atas membuktikan bahwa Islam juga melegitimasi berlakunya pegadaian dalam kehidupan masyarakat. Namun, pegadaian tersebut haruslah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Islam.

e. Tujuan Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan gadai syariah yang mempunyai fungsi sosial yang sangat besar. Pada umumnya, orang-orang yang datang ke pegadaian syariah ini adalah mereka yang secara ekonomi sangat kekurangan dan biasanya pinjaman yang dibutuhkan adalah pinjaman yang bersifat konsumtif dan sifatnya mendesak (Siagian, 2021: 139).

Oleh karena itu, pegadaian syariah turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang

pinjaman atas dasar hukum gadai pada dasarnya mempunyai tujuan-tujuan pokok seperti dicantumkan dalam PP No.103 Tahun 2000, sebagai berikut (Mardhiyaturrositaningsih, 2020: 48):

- 1) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- 2) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman berbasis bunga.
- 3) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari pegadaian dalam pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan motto "*Menyelesaikan Masalah Tanpa Masalah*" (Siagian, 2021: 139).

f. Manfaat Pegadaian Syariah

Banyak manfaat yang bisa diperoleh dari pegadaian syariah, adapun manfaat pegadaian syariah antara lain (Soemitra, 2018: 408):

- 1) Bagi nasabah: tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/ kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapatkan manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak/ non bergerak secara profesional dan mendapatkan fasilitas penitipan barang yang aman dan dipercaya.
- 2) Bagi perusahaan pegadaian syariah:
 - a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
 - b) Penghasilan yang bersumber dari *ujroh/ fee* yang dibayarkan oleh nasabah yang memperoleh jasa tertentu.
 - c) Pelaksanaan misi PT. Pegadaian Syariah sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

- d) Berdasarkan PP No.10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk dana pembangunan (55%), cadangan umum (20%), cadangan tujuan (5%), dan dana sosial (20%).

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kurangnya Penggunaan Aplikasi

Faktor adalah suatu hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan atau memengaruhi terjadinya sesuatu. Faktor penyebab adalah faktor yang memengaruhi mengapa mereka melakukan suatu hal atau apa yang mendorong mereka melakukan tindakan tersebut. Suatu faktor dapat terdiri dari faktor yang dapat menyebabkan seseorang menjadi lebih baik dan faktor yang dapat menyebabkan seseorang menjadi kurang baik. Tentunya hal ini dipengaruhi oleh beberapa sebab yang berasal dari internal atau eksternal orang tersebut.

Faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang bersumber dari dalam diri seseorang atau dalam perusahaan itu sendiri, seperti pentingnya promosi produk, pengalaman, daya tarik suatu produk dan lainnya. Faktor eksternal yaitu faktor yang bersumber dari luar perusahaan, seperti memperhatikan munculnya pendatang baru, memiliki konsumen yang kuat, dan persaingan diantara perusahaan lainnya yang memiliki jenis produk yang sejenis. Menganalisis dan memperhatikan lingkungan perusahaan yang berasal dari luar juga akan mempengaruhi perkembangan perusahaan (Karina, 2019: 16).

Ada banyak faktor penyebab kurangnya penggunaan aplikasi baik dari faktor internal maupun dari faktor eksternal. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1) Kualitas Produk

Turunnya kualitas suatu produk akan menimbulkan kekecewaan, hal ini akan mengurangi kepercayaan konsumen

terhadap produk perusahaan dan berpengaruh terhadap perkembangan penggunaan suatu produk.

2) Kegiatan *Sales Promotion*

Usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan penggunaan suatu produk yaitu dengan *sales promotion*. Kegiatan ini meliputi cara penyajian produk, penetapan media untuk *sales promotion*, kemudahan dalam bertransaksi melalui aplikasi *online* serta merek yang dapat menarik minat konsumen.

3) Pelayanan yang diberikan

Pelayanan yang baik akan memuaskan konsumen dan merupakan salah satu daya tarik bagi konsumen untuk membeli dan memakai produk yang ditawarkan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Saputra, 2013: 23-25).

b. Faktor Eksternal

1) Selera Konsumen

Selera konsumen merupakan faktor penentu dalam proses pembelian suatu produk, intensitas keinginan seseorang terhadap suatu barang akan mengakibatkan naiknya jumlah permintaan terhadap suatu barang.

2) Situasi Persaingan

Bermunculan produk yang sama persis atau produk pengganti akan menimbulkan persaingan dalam pasar dan biasanya akan menurunkan jumlah pengguna suatu produk.

3) Faktor Psikologi

Faktor psikologi bisa menyebabkan kepercayaan konsumen terhadap produk lama akan berkurang dan membuat konsumen akan beralih ke produk lain.

4) Perkembangan atau Kondisi Ekonomi Dunia

Dengan struktur ekonomi terbuka saat ini perkembangan ekonomi dalam negara tidak terlepas dari perkembangan ekonomi

dunia. Perkembangan perekonomian negara dapat dilihat dari pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Pertumbuhan ekonomi berarti perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang di produksi dalam masyarakat bertambah dan kemakmuran masyarakat meningkat.

5) Sosial Ekonomi Masyarakat

Perkembangan masyarakat atas barang dan jasa apa yang dapat dipergunakan sebagai simbol kedudukan sosial akan banyak memengaruhi jumlah permintaan atas barang dan jasa yang dipergunakan tersebut (Saputra, 2013: 23-25).

3. Faktor-faktor Penyebab Ketertarikan Nasabah Pegadaian Syariah Menggunakan Aplikasi PDS

Dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini, menurut Syaifudin (2016: 289) mengatakan bahwa ada 3 faktor utama yang memengaruhi nasabah dalam menggunakan aplikasi yaitu kegiatan pemasaran oleh produsen dan lembaga lainnya, faktor lingkungan konsumen seperti lingkungan keluarga dan rumah tangga, dan yang terakhir faktor perbedaan individu konsumen seperti faktor budaya dan faktor sosial. Selain itu, menurut Nurul Fauziah Olli (2021: 11), mengatakan bahwa ada tiga faktor yang memengaruhi nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan sebuah aplikasi yaitu dari segi faktor lokasi, faktor kualitas layanan dan faktor promosi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 4 faktor yang dapat menyebabkan ketertarikan nasabah dalam memutuskan menggunakan sebuah aplikasi, yaitu:

a. Faktor Pemasaran/ Promosi

Menurut Kasmir (2004: 175) mengatakan bahwa promosi adalah sarana yang paling manjur dan tepat untuk dapat menarik dan mempertahankan nasabahnya, tanpa promosi jangan harap nasabah

dapat mengenal produk yang diluncurkan, selain itu juga dengan promosi dapat meningkatkan citra organisasi/ perusahaan oleh nasabah.

Promosi mencerminkan kegiatan yang mengkomunikasikan keunggulan produk serta membujuk konsumen untuk membeli atau memakainya. Jadi, promosi merupakan aktivitas yang diperuntukkan untuk memengaruhi konsumen agar dapat mengenal produk yang ditawarkan di perusahaan dan setelah itu mereka menjadi senang sehingga membeli dan memakai produk tersebut. Promosi ialah fasilitas yang paling ampuh untuk menarik serta mempertahankan nasabah. Adapun kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam promosi adalah periklanan, promosi penjualan, *personal selling* dan publisitas. Bauran pemasaran terdiri dari segala sesuatu yang dapat dilakukan pegadaian syariah untuk memengaruhi permintaan produknya. Kemungkinan yang banyak itu bisa dikelompokkan menjadi 4 kelompok variabel yang dikenal sebagai 4P yaitu *product*, *price*, *place* serta *promotion*.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Kosasih Liu, promosi merupakan suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan serta membujuk pasar tentang produk ataupun jasa yang baru pada perusahaan lewat iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, ataupun publikasi (Hadi, 2013: 78).

Pegadaian syariah dalam memasarkan produknya perlu merancang serta menyebarkan informasi tentang kehadirannya, ketersediaannya, identitas produk dan keadaan produknya serta manfaat yang dapat diperoleh para nasabah/ calon nasabah atas produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah tersebut. Usaha untuk mengenalkan produk kepada pasar yaitu *promotionmix*, kegiatan-kegiatan yang mengkombinasikan keunggulan produk serta membujuk nasabah untuk membeli (Purnamasari, 2018 : 25).

Promosi adalah salah satu alat komunikasi antara penjual dengan pembeli yang sangat dibutuhkan dalam kegiatan usaha (bisnis). Dengan berpromosi, penjual bisa menyebarluaskan informasi usaha (bisnis),

memengaruhi, ataupun membujuk pembeli/ konsumen serta menegaskan supaya barang/ jasa yang kita jual tidak terlupakan dari benak para konsumen.

Menurut Hapsari, tujuan kegiatan promosi adalah pertama, menginformasikan barang/ jasa. Kedua, menarik konsumen untuk melakukan pembelian. Dan ketiga, mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang (Nugraha, 2020: 1).

Bentuk-bentuk kegiatan promosi yang bisa dilakukan adalah sebagai berikut (Rukmanasari, 2017: 124):

- 1) Periklanan (*Advertising*) yaitu setiap bentuk persentasi dan promosi non-personal yang membutuhkan biaya tentang gagasan, barang, atau jasa oleh sponsor.
- 2) Penjualan Perseorangan (*Personal Selling*) yaitu persentasi personal oleh tenaga penjualan suatu perusahaan dengan tujuan menghasilkan transaksi penjualan dan membangun hubungan atau ikatan dengan konsumen.
- 3) Promosi Penjualan (*Sales Promotion*) yaitu insentif-insentif jangka pendek untuk mendorong pembelian atau penjualan suatu produk atau jasa.
- 4) Hubungan Masyarakat (*Public Relation*) yaitu membangun hubungan baik dengan berbagai publik pegadaian syariah dengan citra pegadaian syariah yang bagus, serta menangani atau meluruskan rumor, cerita, dan *event* yang tidak menguntungkan.
- 5) Informasi dari Mulut ke Mulut (*Word of Mouth*) yaitu informasi tentang kualitas pegadaian syariah dari mulut ke mulut.
- 6) Pemasaran Langsung (*Direct Marketing*) yaitu hubungan-hubungan langsung dengan masing-masing nasabah yang dibidik secara seksama dengan tujuan baik untuk mendapatkan asumsi segera, ataupun untuk membina hubungan dengan nasabah yang langgeng.

Dengan demikian promosi yaitu aktivitas pegadaian syariah yang dilakukan dalam rangka memperkenalkan produk kepada nasabah/

calon nasabah sehingga dengan kegiatan tersebut nasabah tertarik untuk melakukan pembelian ulang.

b. Faktor Kualitas Layanan

Kualitas suatu layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan barang dan jasa yang memiliki pengaruh pada kemampuan untuk pemenuhan kebutuhan yang nyata ataupun tersembunyi (Sunyoto, 2013: 44). Faktor kualitas layanan ini saling berkaitan dengan faktor promosi karena dengan pengetahuan penawaran yang ditawarkan dan fakta yang dirasakan dengan adanya kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

Kualitas Pelayanan ialah salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika pegadaian sudah mampu menyediakan produk berkualitas hingga sudah membangun salah satu fondasi untuk menghasilkan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono yaitu diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Sembiring, 2014: 3-5).

Menurut Kotler kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja yang bisa ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan barang apapun terhadap siapapun (Sondakh, 2015: 19-32).

Menurut Wyckof kualitas jasa merupakan tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kemauan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sempurna. Sebaliknya bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap kurang baik (Kalebos, 2016: 48-50).

Kualitas layanan cenderung mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan suatu produk atau jasa sebab pelayanan yang dinilai baik serta melebihi ekspektasi akan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Perihal tersebut akan membuat nasabah semakin yakin untuk menggunakan jasa pegadaian syariah. Dan sebaliknya bila kualitas layanan yang dinilai buruk akan dipresepsikan sebagai kualitas layanan yang kurang baik. Jika dianggap kurang baik maka nasabah akan enggan serta tidak tertarik lagi dengan pegadaian syariah.

Menurut Edwardsdson dalam buku Tjiptono dan Chandra produktivitas biasanya senantiasa dikaitkan dengan kualitas serta profitabilitas. Meskipun demikian ketiga konsep tersebut mempunyai penekanan yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

- 1) Produktifitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang kerap diikuti dengan penekanan biaya serta rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/ operasi.
- 2) Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan serta pemasukan, fokus utamanya yaitu *customer utility*.
- 3) Profitabilitas ialah hasil dari hubungan antara penghasilan (*uncome*), biaya dan modal yang digunakan (Olli, 2021: 17).

Pegadaian Syariah adalah perusahaan yang menawarkan kualitas pelayanan yang baik sehingga jadi nilai tambah tersendiri, indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reability*) adalah keahlian perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan suatu kemauan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan, serta keahlian para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.

- 4) *Empathy* ialah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan dari konsumen.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah keahlian suatu perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, saran dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Peralatan serta perlengkapan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya (Olli, 2021: 17).

Dari teori diatas tentang kualitas pelayanan tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan seluruh bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pegadaian syariah guna memenuhi harapan nasabah. Pelayanan dalam perihal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, keahlian serta keramah-tamahan yang ditunjukkan lewat perilaku serta watak, memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah.

c. Faktor Lingkungan Konsumen

Faktor lingkungan konsumen terdiri dari beberapa faktor yaitu faktor budaya, faktor sosial ekonomi, faktor keluarga dan rumah tangga, dan faktor situasi konsumen (Syaifudin, 2016: 288). Faktor lingkungan konsumen merupakan faktor pendukung yang memengaruhi nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

Faktor lingkungan berperan dalam membantu konsumen pada saat proses pengambilan keputusan. Sudah menjadi pengetahuan umum bahwa manusia adalah makhluk sosial. Manusia tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya tanpa berintegrasi antara satu dengan yang lain. Manusia hidup berada dalam lingkungan. Lingkungannya tersebut akan memberikan pengaruh, baik kuat maupun tidak pada perilaku individu manusia tersebut (Lailasari, 2017: 145).

Menurut Syaifudin, faktor lingkungan konsumen terdiri dari beberapa faktor yaitu:

1) Faktor Budaya

Kebudayaan merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar untuk mendapatkan nilai, persepsi, preferensi dan perilaku dari lembaga-lembaga penting lainnya. Faktor kebudayaan memberikan pengaruh paling luas dan dalam pada tingkah laku konsumen.

Menurut Samarwan (2003: 170) definisi kebudayaan adalah keseluruhan kepercayaan, nilai-nilai dan kebiasaan yang dipelajari yang membantu mengarahkan perilaku konsumen pada anggota masyarakat tertentu. Secara sosial suatu budaya dapat diamati dari bagaimana masyarakat itu berbicara (bahasa), cara kerja, aturan-aturan dan pola hidup yang diyakini hal itu berarti kebudayaan bersifat sangat luas dan menyangkut segala aspek kehidupan manusia.

Engel (2004: 120) mengungkapkan bahwa budaya memberikan makna tidak hanya pada iklan atau komunikasi mengenai produk, tetapi juga pada tindakan konsumsi. Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh pernyataan yaitu budaya menentukan konsumsi dari kegiatan penting seperti apa, kapan, dimana, dan dengan siapa kita makan. Budaya mengacu pada seperangkat nilai, gagasan, artefak, dan simbol-simbol lainnya yang bermakna membantu individu berkomunikasi, membuat taksiran, dan melakukan evaluasi sebagai anggota masyarakat.

2) Faktor Sosial

Kelas sosial merupakan pembagian masyarakat yang relatif homogen dan permanen yang tersusun secara hierarkis dan yang anggotanya menganut nilai-nilai, minat dan perilaku yang serupa. Kelas sosial ditentukan oleh satu faktor tunggal, seperti pendapatan tetapi diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan,

pendidikan dan kekayaan. Dalam beberapa sistem sosial, anggota dari kelas yang berbeda memelihara peran tertentu dan tidak dapat mengubah posisi sosial mereka (Kotler & Keller, 2000: 186).

Menurut Engel, ada dua hal pengertian akan pengembangan kelas sosial penting dalam memahami konsumen. Pertama, konsumen menggunakan gaya hidup yang disyaratkan di dalam kelas orisinal mereka. Kedua, gaya hidup menengah atas cenderung diterima oleh masyarakat secara umum (Engel, 2004: 105).

Kelas sosial tidak ditentukan oleh faktor tunggal seperti pendapatan tetapi diukur sebagai kombinasi pekerjaan, pendapatan, pendidikan, kekayaan, dan variabel lainnya. Hampir setiap masyarakat memiliki beberapa struktur kelas sosial. Menurut Sumarwan kelas sosial adalah pembagian masyarakat ke dalam kelas-kelas yang berbeda. Perbedaan kelas atau strata akan menggambarkan perbedaan pendidikan, pendapatan, pemilikan harta benda, gaya hidup, nilai-nilai yang dianut. Lebih lanjut, Swastha dan Handoko mengemukakan ukuran atau kriteria yang biasanya dipakai dalam menggolongkan anggota masyarakat dalam kelas-kelas tertentu adalah kekayaan, kekuasaan, kehormatan dan ilmu pengetahuan (Lailasari, 2017: 144).

3) Faktor Keluarga dan Rumah Tangga

Studi tentang keluarga dan hubungan mereka dengan pembelian dan konsumsi adalah hal yang penting. Menurut Engel (2004: 95) pentingnya memahami pengaruh keluarga timbul karena dua alasan. Pertama, banyak produk yang dibeli/ dipakai oleh konsumen ganda yang bertindak sebagai unit keluarga. Kedua, ketika pembelian/ pemakaian dibuat oleh individu, keputusan tersebut mungkin dipengaruhi oleh anggota lain di dalam keluarga. Keluarga adalah kelompok yang terdiri dari dua atau lebih orang yang berhubungan darah, perkawinan, atau adopsi dan tinggal bersama.

Keluarga dan rumah tangga memiliki pengertian yang berbeda, menurut Engel (2004: 194) rumah tangga mendeskripsikan semua orang, baik yang kerabat maupun tidak, yang menempati satu unit perumahan. Keputusan konsumsi keluarga sangat dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

- a) Pengaruh Individu dalam Konsumsi Keluarga, keputusan konsumsi keluarga setidaknya melibatkan 5 peranan yaitu:
 - (1) Penjaga Pintu (*Gate Keeper*), merupakan inisiator pemikiran keluarga mengenai pembelian produk dan pengumpulan informasi untuk mengambil keputusan.
 - (2) Pemberi Pengaruh (*Influencer*) merupakan individu yang opininya dicari sehubungan dengan kriteria yang harus digunakan oleh keluarga dalam keputusan konsumsi.
 - (3) Pengambil Keputusan (*Decider*) merupakan orang yang memiliki wewenang dan atau kekuasaan keuangan dalam menentukan konsumsi.
 - (4) Pembeli (*Buyer*) merupakan orang yang bertindak sebagai agen pembelian.
 - (5) Pemakai (*User*) orang yang menggunakan produk.
- b) Perilaku Peran (*Role Behavior*), keluarga dan kelompok lain juga memerhatikan apa yang disebut dengan perilaku peran instrumental dan ekspensif. Peran instrumental melibatkan aspek keuangan, karakter, performansi dan sifat fungsional lain.
- c) Peranan Pasangan Hidup, memberikan peran dalam mengambil keputusan konsumsi.

d. Faktor Lokasi

Lokasi merupakan keputusan manajemen tentang dimana tempat yang strategis untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen. Lokasi pelayanan jasa digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju ialah keputusan kunci. Keputusan mengenai lokasi pelayanan yang hendak digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana

penyerahan jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung. Lokasi yang strategis serta gampang dijangkau sangat memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah dan lokasi pegadaian syariah dekat dari jangkauan jalan raya memudahkan nasabah menemukan pegadaian syariah walaupun terdapat diantara nasabah yang tinggal agak jauh dari pegadaian syariah (Silviana, 2018: 48).

Lokasi mempunyai peranan penting dalam melakukan suatu usaha. Karena berkaitan dengan dekatnya lokasi usaha dengan keramaian pusat kota, mudah dijangkau serta tersedia lahan parkir yang luas pada umumnya lebih disukai nasabah. Nasabah cenderung mempertimbangkan lokasi sebelum memutuskan membeli/ memakai suatu produk. Sehingga adanya hubungan antara lokasi dengan keputusan nasabah.

Aspek lokasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih. Perihal ini diakibatkan karena konsumen akan mempertimbangkan lokasi pembelian yang dekat serta akses yang mudah. Semakin dekat lokasi dan semakin mudah dijangkau nasabah maka akan semakin memengaruhi keputusan nasabah (Ribeiro, 2014: 56).

Menurut Kotler salah satu kunci menuju sukses yaitu lokasi. Keputusan ini sangat tergantung pada kemampuan perkembangan ekonomis dan stabilitas, persaingan, iklim politik, dan sebagainya (Tyas & Setiawan, 2012: 285).

Menurut Kasmir lokasi adalah tempat melayani konsumen, bisa pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan beberapa barang dagangannya. Lokasi merupakan aspek penting dalam kegiatan distribusi yang dapat menarik sebagian besar nasabah, karena lokasi yang tepat dapat menjadi jaminan adanya akses yang cepat dalam pelaksanaan layanan (Kasmir, 2008: 71).

Menurut Lopiyoadi lokasi merupakan tempat dimana industri wajib bermarkas melakukan operasi. Jadi lokasi merupakan tempat dimana suatu usaha akan dilaksanakan. Lokasi merupakan aspek penting dari strategi saluran, lokasi yang bagus mempermudah akses ke tempat usaha menarik banyak konsumen. Dalam perihal ini terdapat tiga jenis interaksi yang memengaruhi lokasi, yaitu (Audina, 2018: 157-164):

- 1) Konsumen mendatangi pemberi jasa (perusahaan), apabila keadaannya semacam ini maka dari itu lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan hendaknya memilih tempat dekat dengan konsumen sehingga mempermudah untuk dijangkau dengan kata lain harus strategis.
- 2) Pemberi jasa mendatangi konsumen, dalam perihal ini lokasi tidak terlalu penting namun harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus senantiasa berkualitas.
- 3) Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung. Berarti *service provider* dan konsumen berinteraksi lewat fasilitas tertentu seperti aplikasi yang telah disediakan, telepon, komputer, dan surat.

Indikator lokasi yang sangat memengaruhi keputusan nasabah memilih menggunakan suatu produk, adalah (Pratiwi, 2016: 23-25):

- 1) Akses, misalnya yang mudah atau gampang dijangkau transportasi umum.
- 2) Visibilitas, lokasi bisa dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- 3) Strategis, dekat dengan keramaian serta pertokoan. Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang.
- 4) Tempat parkir yang luas serta aman.
- 5) Ekspansi, adalah tersedianya tempat yang lumayan luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.
- 6) Lingkungan, merupakan wilayah sekitar yang menunjang jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan teori diatas, bisa disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan lokasi dalam penelitian ini adalah letak yang strategis dari jangkauan konsumen meliputi transportasi, lokasi pegadaian syariah, terletak dipusat kota, serta jarak antara lokasi pegadaian syariah dengan rumah nasabah.

4. Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah

Ada beberapa faktor yang memengaruhi minat masyarakat menggunakan jasa pegadaian syariah, diantaranya yaitu:

a. Faktor Lokasi

Pemilihan lokasi harus dipertimbangkan berdasarkan beberapa faktor yaitu akses (misalnya lokasi yang mudah dijangkau transportasi umum), visibilitas (lokasi dapat dilihat jelas dari tepi jalan), dan strategis (dekat dengan keramaian dan pertokoan dengan banyaknya orang yang lalu-lalang dapat memberikan peluang). Adanya pengaruh faktor lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa pegadaian syariah. Faktor lokasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah. Semakin dekat lokasi dan semakin mudah lokasi untuk dijangkau nasabah maka semakin memengaruhi minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah (Silviana, 2018: 14).

b. Faktor Syarat Mudah dan Proses Cepat

Faktor syarat mudah dan proses cepat berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih jasa pegadaian syariah. Faktor syarat mudah dan proses cepat ini termasuk ke dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah. Syarat yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi di pegadaian syariah ini hanya dengan KTP dan barang jaminan untuk pembiayaan produk gadai (*ar-rahn*), MULIA, dan lainnya sedangkan untuk membuka tabungan hanya memerlukan KTP dan uang untuk

saldo awalnya. Waktu yang dibutuhkan untuk pencairan dana tidak lama sekitar 10-15 menit saja, ini menjadi pertimbangan nasabah untuk memilih pegadaian syariah (Dewi, 2018: 55).

c. Faktor Syariah

Faktor aspek syariah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk di pegadaian syariah. Pendapat masyarakat tentang faktor syariah yaitu terhindarnya dari riba (bunga) serta yang halal sesuai dengan pandangan syariat Islam.

Syariah sebagai ketentuan yang mengatur persoalan-persoalan yang amaliah terdiri ketentuan-ketentuan hukum yang secara langsung ditetapkan oleh *syara'*. Ketentuan-ketentuan tersebut bersifat abadi dan tidak berubah, karena tidak ada yang mempunyai wewenang merubahnya kecuali Allah. Istilah syariah dalam konteks kajian hukum Islam lebih menggambarkan norma-norma hukum yang merupakan hasil dari proses *tasyrik* yaitu proses menetapkan dan membuat syariah (Nurhayati, 2011: 65).

Islam merupakan suatu sistem jalan hidup yang utuh dan terpadu, Islam memberikan panduan yang dinamis di semua sektor kehidupan termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan, maka diharapkan dengan menggunakan sistem syariah dapat memberikan *mashlahat* bagi umat. Salah satu kelebihan dari lembaga keuangan syariah khususnya pegadaian syariah adalah tidak boleh meminta kelebihan dari pokok pinjaman (pembiayaan) karena hal tersebut termasuk riba. Sebagaimana kita ketahui bahwa riba dalam Islam itu sangatlah diharamkan (Rodoni, 2004: 42).

Dalam pegadaian syariah juga menyalurkan uang pinjaman dengan jaminan barang bergerak, nasabah dapat memperoleh dana atau modal yang diperlukan dengan waktu yang relatif cepat. Perbedaannya dengan pegadaian konvensional dikenakan bunga layaknya sistem yang diterapkan jasa perbankan. Sedangkan dalam pegadaian syariah nasabah

hanya dipungut biaya penitipan, pemeliharaan, dan penaksiran barang yang digadaikan (Kartini, 2019: 16).

d. Faktor Produk

Faktor produk berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih pegadaian syariah karena produk-produk yang beragam serta inovatif memberikan keuntungan untuk nasabah sehingga dipertimbangkan menjadi salah satu faktor (Silviana, 2018: 16).

Produk yang ditawarkan di pegadaian syariah sangat beragam, menarik dan inovatif yang meliputi produk *rahn* (gadai), amanah, *arrum* (*arrum* haji, *arrum* BPKB, *arrum* emas), MULIA, tabungan emas dan MPO (*Multi Payment Online*). Selain itu, produk di pegadaian syariah tersebut memiliki keuntungan yang sangat bermanfaat bagi para nasabahnya, misalnya produk amanah yaitu pembiayaan untuk memiliki motor atau mobil dengan uang muka yang terjangkau, nasabah sudah mendapatkan motor atau mobil yang diinginkan.

Dan yang paling penting dalam produk pegadaian syariah ini adalah cara penaksir melakukan taksiran barang jaminan setiap produk yang dipilih nasabah sangat optimal sesuai dengan standar nilai yang ditetapkan oleh pegadaian syariah (Silviana, 2018: 20).

e. Faktor Tarif *Ujrah*

Ujrah adalah pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada seseorang, lembaga, instansi terhadap orang lain atas pekerjaan yang telah dilakukan. Di dalam muamalah atau transaksi keuangan syariah, *ujrah* adalah upah atau *fee* yang telah disyariatkan dalam Islam. Istilah *ujrah* dalam bahasa Arab yang artinya upah.

Dalam akad *ijarah* selalu disertai dengan kata imbalan ataupun upah yang mana disebut dengan *ujrah*. Namun di dalam lembaga keuangan nama lain dari *ujrah* diantaranya adalah upah atau imbalan (*fee*).

Upah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bermakna uang yang dibayarkan sebagai pembalas jasa atau sebagai pembayar tenaga yang sudah dikeluarkan untuk mengerjakan sesuatu. Selain itu, menurut *al-Ba'liy*, arti kebahasaan lain dari *al-ajru* tersebut, yaitu “ganti”, baik ganti itu diterima dengan didahului akad atau tidak.

Istilah *ujrah* selain *ijarah*, upah (*fee*) atau imbalan, ada juga *jialah/ jualah* secara istilah yakni pemberian upah atas suatu jasa (manfaat) yang sudah diduga akan terwujud (Jafri, 2008: 165).

5. Pegadaian Digital Syariah (PDS)

a. Pengertian Pegadaian Digital Syariah (PDS)

Pegadaian Digital Syariah (PDS) adalah layanan digital pegadaian syariah dalam bentuk aplikasi web dan/ atau *mobile* yang dapat memberikan pelayanan produk pegadaian syariah kepada masyarakat untuk membantu nasabah melakukan transaksi gadai dan produk-produk pegadaian syariah lainnya melalui *smartphone* (Patriniyasari & Ulfa, 2021: 307).

Secara lebih spesifik Pegadaian Digital Syariah (PDS) merupakan salah satu layanan pegadaian syariah yang berbasis aplikasi *online* secara *realtime*. Dengan aplikasi tersebut nasabah dapat melakukan transaksi ini kapanpun dan dimanapun.

Dalam aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini terdapat berbagai fitur yang meliputi informasi-informasi tentang produk pegadaian syariah, misalnya apabila seseorang ingin melakukan gadai bila dicek terlebih dahulu nominal pinjaman yang akan didapatkan nantinya, di aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) juga terdapat fitur tabungan emas, pembayaran, dan informasi mengenai produk-produk pegadaian syariah lainnya. Pada aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini nasabah juga dapat mengetahui tanggal jatuh tempo dan harga emas pada saat ini (Hariyati, dkk, 2020: 63).

Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) merupakan salah satu fasilitas nasabah dan calon nasabah agar dalam melakukan transaksi lebih cepat dengan banyak fitur pilihan dan informasi produk yang dapat diakses melalui *handphone* milik mereka (Peraturan Direksi Nomor 87/DIR I/2018 tentang pedoman umum layanan produk pegadaian pada aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), Direksi PT Pegadaian Persero).

Dalam rangka memanjakan penggunaannya, aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) hadir dengan dilengkapi berbagai fitur unggulan. Mulai dari *Booking Gadai Online*, Pengajuan Pembiayaan Usaha *Online*, Pembukaan Rekening Tabungan Emas Pegadaian, hingga pembelian (*Top Up*) Tabungan Emas Pegadaian. Di samping beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya, dalam aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) juga terdapat fitur pembayaran Transaksi Gadai, Pembayaran Transaksi Mikro, Simulasi Transaksi Gadai, Informasi Seputar Produk dan Layanan Pegadaian, serta berbagai fitur unggulan lainnya (Hariyati, dkk, 2020: 63).

Hal penting lainnya yang perlu diketahui adalah transaksi pembelian dan pembayaran di Pegadaian Digital Syariah (PDS) kini lebih mudah karena jika menggunakan layanan transfer via *virtual account* (VA) BNI. Nasabahpun dapat melakukan pembayaran secara lebih mudah layaknya melakukan transfer bank. Kabar baiknya, dalam waktu yang dekat ini PT. Pegadaian Syariah akan menambahkan *channel* pembayaran lain untuk semakin memudahkan nasabahnya (Hariyati, dkk, 2020: 63).

b. Tujuan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)

Adapun tujuan dari aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) diantaranya sebagai berikut (Setyaningrum & Khotijah, 2020: 110):

- 1) Mampu bersaing secara global, seiring meningkatnya teknologi digital dengan adanya aplikasi ini pegadaian syariah juga mampu

- melaksanakan pelayanan yang mudah, cepat dan seluruh nasabah bisa melakukan transaksi dengan aplikasi ini.
- 2) Menarik minat nasabah khususnya generasi milenial.
 - 3) Mampu membantu nasabah yang memiliki sedikit waktu untuk pergi ke outlet.
- c. Syarat pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)
- 1) Warga negara Indonesia maupun warga negara asing.
 - 2) Memiliki tanda pengenal berupa KTP atau *Passport*.
 - 3) Menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku.
- d. Skema Sebelum dan Sesudah Kemunculan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)
- 1) Sebelum adanya aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)
 - a) Nasabah langsung datang ke outlet Pegadaian Syariah.
 - b) Nasabah masih perlu untuk mengantri.
 - c) Nasabah melakukan transaksi sesuai nomor urut antrian.
 - d) Nasabah belum mengetahui berapa nominal yang akan didapatkan.
 - e) Pembayaran dilakukan manual (Setyaningrum & Khotijah, 2020: 110).
 - 2) Sesudah adanya aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)
 - a) Nasabah tidak perlu datang ke outlet Pegadaian Syariah.
 - b) Nasabah tidak perlu mengantri di outlet Pegadaian Syariah.
 - c) Nasabah bisa mengetahui berapa nominal yang akan didapatkan.
 - d) Pembayaran bisa dilakukan dimana saja.
 - e) Terdapat berbagai informasi pada aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) (Setyaningrum & Khotijah, 2020: 110).

B. Penelitian yang Relevan

Agar penelitian yang penulis lakukan tidak tumpang tindih dengan penelitian lain, maka tinjauan terhadap penelitian yang relevan merupakan suatu kemestian yang penulis lakukan, terutama di perpustakaan IAIN Batusangkar.

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Jarkoni, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, NIM SHE.162054 dengan judul penelitian “Faktor Penyebab Kurangnya Minat Masyarakat menjadi Nasabah di Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri”. Dengan hasil penelitian bahwa kurangnya minat masyarakat menjadi nasabah di Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor promosi, faktor produk dan pengetahuan.

Perbedaan antara peneliti sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah permasalahan yang diteliti. Penelitian terdahulu membahas tentang kurangnya minat masyarakat menjadi nasabah di Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri sedangkan penulis meneliti kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Perbedaan lainnya adalah terletak pada tempat penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri sedangkan penelitian yang penulis lakukan di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Persamaan antara kedua penelitian tersebut adalah sama-sama dalam hal variabel yang diteliti yaitu faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Reno Wahyudi, IAIN Bengkulu, NIM 2113618114 dengan judul penelitian “Faktor-faktor yang Menyebabkan Kurangnya Minat Nasabah untuk Membeli Produk Deposito *Mudharabah* BRI Syariah KCP Panorama Bengkulu”. Dengan hasil penelitian bahwa kurangnya minat nasabah untuk membeli produk deposito *mudharabah* BRI Syariah KCP Panorama Bengkulu disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Perbedaan antara peneliti sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah permasalahan yang diteliti. Penelitian terdahulu membahas tentang kurangnya minat nasabah untuk membeli produk deposito *mudharabah* BRI Syariah KCP Panorama Bengkulu sedangkan penulis meneliti kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Perbedaan lainnya adalah terletak pada tempat penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu dilakukan di BRI Syariah KCP Panorama

Bengkulu sedangkan penelitian yang penulis lakukan di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Persamaan antara kedua penelitian tersebut adalah sama-sama dalam hal variabel yang diteliti yaitu faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Siska Rahmawati, IAIN Batusangkar, NIM 15301100130 dengan judul penelitian “Faktor-faktor Penyebab Penurunan Jumlah Nasabah pada Pembiayaan *Arrum* Haji di Pegadaian Syariah Batusangkar”. Dengan hasil penelitian bahwa penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan *Arrum* Haji disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Perbedaan antara peneliti sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah produk yang diteliti. Penelitian terdahulu membahas tentang produk pembiayaan *Arrum* Haji sedangkan penulis meneliti produk aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Perbedaan lainnya adalah terletak pada tempat penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu dilakukan di Pegadaian Syariah Batusangkar sedangkan penelitian yang penulis lakukan di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Persamaan antara kedua penelitian tersebut adalah sama-sama dalam hal variabel yang diteliti yaitu faktor-faktor penyebab turunnya/ kurangnya jumlah nasabah.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Elma Laila Fitriani, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor, NPM 170110075 dengan judul penelitian “Tinjauan atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala”. Dengan hasil penelitian bahwa dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) masih terdapat kekurangan dan hal tersebut harus diperbaiki agar aplikasi PDS dapat digunakan secara optimal oleh semua nasabah. Terlepas dari hal tersebut peran aplikasi PDS sangat membantu transaksi nasabah dikarenakan terdapat fitur-fitur dan pelayanan yang dapat mempermudah urusan nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

Perbedaan antara peneliti sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah variabel yang diteliti. Penelitian terdahulu membahas tentang

tinjauan atas pelaksanaannya sedangkan penulis meneliti faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah. Perbedaan lainnya adalah terletak pada tempat penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala sedangkan penelitian yang penulis lakukan di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Persamaan antara kedua penelitian tersebut adalah sama dalam hal produk yang diteliti yaitu aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggambarkan apa saja faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

B. Latar dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang penulis lakukan berada di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Sedangkan waktu penelitian terhitung dari bulan Januari s/d Juli 2022.

**Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian**

Kegiatan	2022						
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pengajuan Proposal Skripsi							
Bimbingan Proposal Skripsi							
Seminar Proposal							
Revisi setelah Seminar							
Penelitian							
Mengolah Data							
Bimbingan Skripsi							
Sidang Munaqasah							
Perbaikan setelah Munaqasah							

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah yang sedang diteliti. Pada instrumen penelitian ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah:

1. Instrumen utama (kunci) yaitu peneliti sendiri yang akan mengumpulkan data jumlah nasabah yang berkaitan dengan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).
2. Instrumen pendukung seperti alat tulis dan *handphone*.
3. Daftar wawancara yang merupakan susunan daftar wawancara yang akan dipertanyakan.

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dari penelitian ini berasal dari Pimpinan Unit, Kasir dan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dari penelitian ini berasal dari dokumen pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, berupa Peraturan Direksi No. 87 tentang Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), dokumen atau data tertulis yang terdapat pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dan dokumen terkait lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara penulis lakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada Pimpinan Unit, Kasir dan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk seperti foto dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018: 244).

Teknik analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Adapun langkah-langkah yang digunakan penulis dalam menganalisa data adalah teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan (Milles & Huberman, 1992: 16). Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting dari lapangan sejak awal sampai akhir. Dengan demikian data yang telah diperoleh akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya mengenai faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Reduksi data yaitu melakukan wawancara dengan pertanyaan terstruktur, dicatat, direkam dan dokumentasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pemberian sekumpulan informasi yang sudah disusun, dimana memungkinkan untuk mengambil kesimpulan

mengenai mengenai faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Penyajian data dilakukan dengan memahami mengenai faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dan ditampilkan dalam bentuk apapun.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari hasil interpretasi terhadap data penelitian yang diperoleh dari lapangan, penarikan kesimpulan dilakukan dengan memaparkan hasil yang telah diteliti secara terperinci. Sehingga memberikan informasi yang lengkap tentang mengenai faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Teknik penjaminan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2018: 273). Penulis melakukan pengecekan data melalui wawancara dengan Pimpinan Unit, Kasir dan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang disertai dengan panduan wawancara untuk menghasilkan data-data yang akurat atau valid. Disamping itu dokumen-dokumen terkait juga akan membantu terwujudnya validitas data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

1. Sejarah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

Pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang, gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jl. Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jl. Kramat 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Pada masa awal Pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan, Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintahan Republik Indonesia.

Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP No. 10/1990 (yang diperbaharui dengan PP No. 103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Perihal meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan penyaluran pinjaman khususnya penyaluran masyarakat menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah PERUM Pegadaian akhirnya berubah menjadi PT (Perusahaan Terbatas) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 103 Tahun 2000 tentang PERUM Pegadaian. Pasal 29 Peraturan Pemerintah No. 43

Tahun 2005 tentang penggabungan, peleburan, pengambil alihan dan perubahan badan hukum, Badan Usaha Milik Negara. Disahkan oleh Presiden Republik Indonesia, Menteri Hukum dan Hak asasi Manusia ditetapkan di Jakarta pada tanggal 13 Desember 2011 yang dituangkan dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2011.

Berdasarkan Akta Pendirian PT. Pegadaian (Persero) Nomor 01 tanggal 1 April 2012 yang dibuat dihadapan Nada Fauz Iwan, SH., M.Kn, Notaris di Jakarta Selatan, dan kemudian disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Republik Indonesia Nomor AHU-17525. AH. H.01.01 Tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan, telah disahkan Badan Hukum Perseroan (Persero) Pegadaian, yang kemudian diubah terakhir dengan Akta Nomor 10 tanggal 12 Agustus 2015 yang dibuat dihadapan Nada Fauz Iwan, SH., M.Kn, Notaris dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Nomor AHU-AH.01.03-0956467 tanggal 12 Agustus 2015.

PT. Pegadaian Syariah memiliki 1 kantor pusat yang beralamat di Jl. Kramat Jaya No. 162 Jakarta 10430 PO Box 1090 telp (62-21 315-5550). Memiliki beberapa kantor wilayah yaitu Kanwil I Medan beralamat di Jl. Pegadaian No. 122 dan Kanwil II Pekanbaru beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 167 A-B Sumatera Barat. Pada kantor cabang di wilayah Pekanbaru memiliki beberapa kantor cabang di Sumatera Barat seperti di Padang yaitu PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dan masih banyak kantor cabang pegadaian syariah lainnya yang berada di Sumatera Barat.

PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang berdiri sejak tahun 2010. Pada saat awal berdirinya PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang menggunakan sistem *offline* dengan nama *SISCADU* (Sistem Cabang Terpadu), kemudian pada tahun 2014 PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang beralih ke sistem *online* dengan nama sistem *Passion Syariah* (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.00 WIB).

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan syariah yang berbasis al-Qur'an dan Hadits, maka PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mempunyai visi dan misi yang hendak dicapai agar selalu menjadi lembaga keuangan yang berkompeten dan selalu dipercaya oleh nasabahnya.

a. Visi

“Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis *fidusia* selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah”.

b. Misi

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
- 3) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian syariah dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.00 WIB).

3. Logo Perusahaan

Logo pegadaian syariah adalah sebuah tulisan, sketsa atau gambar yang mempunyai makna tertentu dalam menggambarkan lembaga atau perusahaan tersebut, berikut gambar logo pegadaian syariah:



Gambar 4.1

Logo Pegadaian Syariah

Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

Pada logo pegadaian syariah tersebut, simbol tiga lingkaran yang bersinggungan mewakili tiga layanan utama, yaitu pembiayaan gadai dan mikro, emas dan aneka jasa. Simbol timbangan merepresentasikan keadilan dan kejujuran. Hampir sama dengan logo sebelumnya, warna hijau tetap menjadi warna utama bedanya logo baru menggunakan warna hijau lebih variatif. Warna hijau melambangkan keteduhan, senantiasa tumbuh berkembang melindungi dan membantu masyarakat.

Motto yang ditampilkan “mengatasi masalah tanpa masalah” yang bermakna bahwa PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang sebagai salah satu perusahaan di bidang jasa mampu mengatasi masalah keuangan dengan cara yang mudah dan waktu yang relatif singkat. Cara pelayanannya yang sederhana dan target operasionalnya yang melayani nasabah dari berbagai kalangan masyarakat, menjadikan PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang sebagai alternatif dalam mengatasi masalah keuangan tanpa mengalami masalah. Maka atas dasar ini PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang menjadi suatu bagian yang penting dalam kehidupan perekonomian (www.pegadaiansyariah.co.id).

4. Budaya Kerja PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

Pegadaian syariah di dalam operasionalnya sehari-hari mempunyai budaya perusahaan yang disebut dengan G-VALUES:



Gambar 4.2

Budaya Kerja G-VALUES

Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

- a. *Integrity* yaitu memiliki prinsip moral yang kuat, jujur, tulus, objektif serta terdapat kesesuaian antara pikiran, ucapan dan tindakan.
- b. *Professional* yaitu selalu mengembangkan diri dan meningkatkan keahlian dengan komitmen tinggi untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.
- c. *Mutual Trust* yaitu menciptakan keyakinan bersama secara terbuka, transparan, kolaboratif dan tidak sungkan serta memelihara budaya saling menghargai di antara karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- d. *Customer Focus* yaitu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan (internal dan eksternal) dan menjadikan kebutuhan serta harapan pelanggan sebagai fokus utama.
- e. *Social Value* yaitu bertindak berlandaskan manfaat untuk peduli dan memberi nilai tambah bagi lingkungan serta nama baik perusahaan (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Dalam rangka mendukung Prioritas Kementerian BUMN, diperlukan sebuah *core values* bersama yang berfungsi sebagai pondasi dan perekat seluruh BUMN. AKHLAK, yang terdiri dari nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif menjadi *core values* tersebut yang diharapkan dapat menunjang proses transformasi BUMN lebih cepat. Pada tanggal 3 Agustus 2020, PT. Pegadaian Syariah secara resmi mengadopsi *core values* AKHLAK dan mengganti *values* yang telah ada sebelumnya yaitu G-VALUES.

Budaya AKHLAK yang dilakukan Pegadaian Syariah dalam operasional sehari-hari adalah:



Gambar 4.3
Budaya Kerja AKHLAK

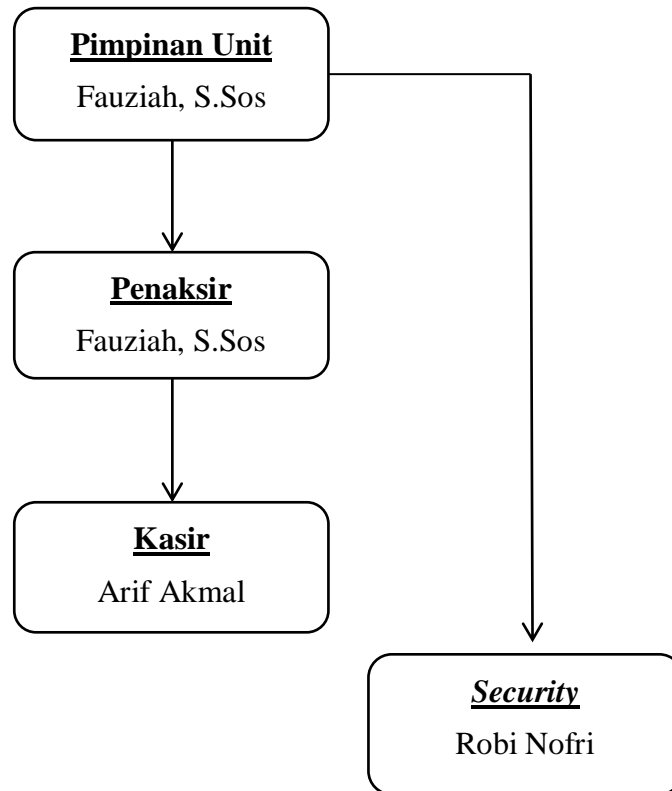
Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

- a. Amanah (Memegang teguh kepercayaan yang diberikan), yaitu:
 - 1) Memenuhi janji dan komitmen.
 - 2) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan.
 - 3) Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
- b. Kompeten (Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas), yaitu:
 - 1) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
 - 2) Membantu orang lain belajar.
 - 3) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
- c. Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan), yaitu:
 - 1) Menghargai setiap orang ataupun latar belakangnya.
 - 2) Suka menolong orang lain.
 - 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
- d. Loyal (Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara), yaitu:
 - 1) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan BUMN dan Negara.
 - 2) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
 - 3) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

- e. Adaptif (Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan), yaitu:
 - 1) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
 - 2) Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
 - 3) Bertindak proaktif.
- f. Kolaboratif (Membangun kerjasama yang sinergis), yaitu:
 - 1) Memberikan kesempatan berbagai pihak untuk berkontribusi.
 - 2) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
 - 3) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

5. Struktur Organisasi

Dalam sebuah lembaga keuangan atau perusahaan jasa keuangan struktur organisasi mempunyai arti sangat penting agar pelaksanaan kegiatan maupun usaha dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan ketentuan masing-masing organisasi. Hal ini juga dipengaruhi oleh fungsi dasar perusahaan yang dijalankan tersebut.



Gambar 4.4
Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang
Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

Adapun penjelasan mengenai tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan Unit

Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah Ibu Fuziah, S.Sos yang bertugas mengelola operasional unit, yaitu:

- 1) Menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang didasarkan pada penetapan prinsip-prinsip syariah Islam.
- 2) Pimpinan unit juga melaksanakan usaha-usaha lain yang telah ditentukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain.

- 3) Pimpinan unit sebagai pelaksana teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.
- 4) Secara organisatoris pimpinan unit bertanggung jawab kepada pimpinan cabang, selanjutnya pimpinan cabang akan melaporkan hasil kegiatan kepada pimpinan wilayah dan pimpinan wilayah akan melaporkan hasil kegiatan binaan kepada direksi. Sedangkan direksi akan membuat kebijakan dan pengelolaan kantor UPS dan memberikan respon atau tindak lanjut atau laporan pimpinan wilayah dengan dibantu oleh jenderal manager pegadaian pusat.

b. Penaksir

Penaksir di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah Ibu Fauziah, S.Sos merupakan orang yang menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan penaksiran uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan. Tugas-tugas penaksir:

- 1) Memberikan pelayanan kepada *rahin* dengan cepat, mudah dan aman.
- 2) Memberikan perhitungan kepada pimpinan unit penggunaan pinjaman gadai oleh *rahin*.
- 3) Menetapkan biaya administrasi dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Kasir

Kasir di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah Bapak Arif Akmal merupakan orang yang melakukan penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran operasional kantor unit. Adapun tugas kasir sebagai berikut:

- 1) Menerima SBR lembar asli dari nasabah (*rahin*) dan SBR yang dilipat dari penaksir dan memeriksa keabsahannya.

- 2) Menyiapkan pembayaran, membutuhkan paraf dan tanda sah bayar pada SBR asli dan lembar SBR pertama beserta uangnya diserahkan kepada nasabah.
- 3) Pembuatan pencatatan dan Laporan Kas Harian (LKH) yang dibuat setiap hari diakhir jam kerja.
- 4) Pada saat pelunasan, kasir menerima dan memeriksa SBR asli tentang kelengkapan data dan keabsahannya.
- 5) Menerima pembayaran dari *rahin* berupa pokok pinjaman dan jasa simpanan sesuai dengan yang tertera dalam SBR dan Slip Pelunasan (SP).
- 6) Mencatat semua penerimaan dalam bentuk pelunasan pinjaman dan pendapatan jasa simpan dalam laporan harian kas.

d. Security

Security di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah Bapak Robi Nofri merupakan orang yang bertugas menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di kantor yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya.

6. Profil Perusahaan

Adapun profil PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu:

Nama : PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang
 Alamat : Jl. Raya Siteba No.3, Surau Gadang, Kec. Nanggalo
 Kota Padang
 No. Telp : 08117097909
 Website : www.pegadaian.co.id
 Berdiri Unit : 2010

7. Tujuan PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

Sifat usaha pegadaian syariah pada prinsipnya adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan. Sifat lain dari lembaga pegadaian adalah lembaga ini hanya memberikan pinjaman untuk jangka waktu pendek,

yaitu berkisar 3-6 bulan dan dalam jumlah yang relatif kecil. Namun ada juga produk pembiayaan yang memberikan jangka waktu 1 sampai 3 tahun seperti pembiayaan *arrum*, MULIA dan lainnya. Oleh karena itu, pegadaian syariah mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran dana pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Pencegahan praktik riba pada lembaga keuangan non bank (Mardhiyaturrositaningsih, 2020: 48).

8. Produk-produk PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

a. Pembiayaan *Ar-Rahn*

Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam (*rahin*) atas pinjaman yang diterimanya atau dapat juga disebut dengan gadai. Objek sebagai jaminan berupa barang perhiasan, barang elektronik seperti *handphone*, tablet, laptop, TV atau kendaraan bermotor dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya yang berlandaskan kepada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah akan dipungut biaya administrasi dan *ijarah* (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan). Keunggulan produk pembiayaan *rahn* adalah:

- 1) Layanan *rahn* tersedia di outlet pegadaian syariah seluruh Indonesia.
- 2) Prosedur pengajuannya sangat mudah.
- 3) Prosesnya cepat hanya butuh 15 menit.
- 4) Pinjaman (*marhun bih*) mulai dari 50 ribu rupiah hingga 200 juta rupiah atau lebih.
- 5) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan membayar *ijarah* saja atau mengansur sebagian uang pinjaman.
- 6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

- 7) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai dan non tunai.
- 8) Barang jaminan tersimpan aman di pegadaian syariah.

Adapun syarat yang harus dipenuhi adalah:

- 1) Fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya.
- 2) Menyerahkan barang jaminan berupa perhiasan, barang elektronik atau kendaraan.
- 3) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.

b. Pembiayaan *Arrum*

Terkait produk *rahn*, *arrum* juga memberikan skim pembiayaan. Biasanya pembiayaan ini diberikan kepada pengusaha mikro dan UMKM dengan menjaminkan BPKB motor atau mobil. Produk *arrum* ini terbagi atas 3 yaitu:

1) *Arrum* Haji

Pembiayaan *arrum* haji adalah layanan yang diberikan dengan mudah untuk pendaftaran porsi haji dengan menjaminkan emas minimal senilai 3,5 gram emas sudah bisa mendapatkan porsi haji senilai Rp. 25.000.000 dengan persyaratan memenuhi syarat sebagai pendaftar haji dan fotocopy KTP.

2) *Arrum* BPKB

Arrum BPKB adalah produk pembiayaan pegadaian syariah yang melayani pinjaman modal untuk pengembangan usaha mikro kecil menengah melalui ikatan hukum fidusia/ kepercayaan dengan jaminan surat berharga khususnya BPKB kendaraan dengan syarat usaha minimal telah berjalan 1 tahun dilengkapi dengan dokumen usaha (SIUP, SITU, TDP) dan yang lainnya beserta fotocopy identitas berupa KTP/ Kartu Keluarga.

3) *Arrum* Emas

Arrum emas merupakan gadai dengan sistem angsuran dengan pinjaman sesuai prinsip syariah dengan jaminan emas atau berlian dan dengan metode angsuran dan persyaratan berupa fotocopy

KTP/SIM kemudian menyerahkan jaminan berupa emas atau berlian.

Keunggulan *arrum* emas adalah:

- a) Pelayanan lebih dari 4400 outlet pegadaian di seluruh Indonesia.
- b) Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 sampai Rp. 250.000.000.
- c) Proses cepat tanpa survey.
- d) Pinjaman maksimal 95% dari nilai taksiran agunan.
- e) Pinjaman dengan sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap perbulan.
- f) Pinjaman berjangka waktu fleksibel mulai dari 12 bulan, 18 bulan, 24 bulan sampai 36 bulan.
- g) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.
- h) Adanya perlindungan atas risiko kehilangan/ kerusakan barang.

c. MULIA

MULIA adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat/ nasabah secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Produk MULIA terbagi atas 4 jenis, yaitu:

- 1) Mulia Angsuran Kolektif adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk komunitas dengan proses cepat dan mudah.
- 2) Mulia Angsuran Personal adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran perorangan di outlet pegadaian dengan proses cepat dan mudah.
- 3) Mulia Angsuran Arisan adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk kelompok arisan dengan harga yang pasti dan tidak dipengaruhi oleh fluktuasi emas.

d. Amanah

Pembiayaan yang berprinsip syariah kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS), Karyawan Swasta, dan Pengusaha Mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Akad yang digunakan adalah akad murabahah dimana pihak pegadaian membelikan mobil atau motor

terlebih dahulu dan pada saat tanda tangan akad, pihak pegadaian akan menyebutkan harga pokok barang, margin keuntungan yang diambil oleh pihak pegadaian, biaya administrasi yang harus dibayar oleh nasabah dan setiap bulan nasabah membayar cicilan kepada pegadaian. Syaratnya cukup dengan fotocopy KTP, SK bagi pegawai, dan SKU (Surat Keterangan Usaha) bagi pengusaha mikro. Untuk uang muka atau DP yaitu minimal sebesar 40% dari harga kendaraan untuk PNS dan Karyawan Swasta dan Pengusaha Mikro. Pembiayaan amanah dimulai dengan jangka waktu 12, 18, 24, 36 hingga 60 bulan dengan prosedur pelayanan yang cepat dan mudah.

e. *Rahn Tasjily* Tanah

Rahn tasjily tanah adalah fitur produk pegadaian syariah yang jaminannya berupa bukti kepemilikan tanah atau sertifikat tanah yang ditujukan kepada petani dan pengusaha mikro. Pinjaman *rahn tasjily* tanah dapat dimulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000 dengan angsuran yang fleksibel berdasarkan prinsip syariah. Untuk persyaratan yang harus dipenuhi nasabah yaitu nasabah menyerahkan fotocopy KTP, sertifikat tanah dengan status hak milik, fotocopy pembayaran PBB terakhir, untuk lahan yang dimaksud adalah tanah yang produktif yang dapat diperjualbelikan dan bukan lahan yang mati.

f. Tabungan Emas Pegadaian

Tabungan emas pegadaian adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Akad yang digunakan adalah *wadiah* (titipan) dimana nasabah menitipkan uangnya kepada pihak pegadaian, maka perhitungan uangnya dalam hitungan emas pergramnya. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Pembelian emas yang terjangkau (mulai dari berat 0,01 gram) dan juga tentunya mudah dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah. Syarat untuk pembukaan rekening tabungan emas cukup mudah nasabah

tinggal menyerahkan fotocopy KTP dan mengisi formulir pembukaan tabungan.

g. Multi Pembayaran *Online* (MPO)

Multi Pembayaran *Online* (MPO) merupakan produk pegadaian syariah yang melayani pembayaran berbagai tagihan seperti BPJS, tagihan rekening listrik, telepon/ pulsa ponsel, dan *top up* dana lainnya secara *online*. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di bank.

Untuk persyaratannya nasabah cukup datang ke outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia dengan membawa dan menyerahkan nomor kartu pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, PDAM, dan lain sebagainya (<https://pegadaiansyariah.co.id>).

9. Prosedur Pemasangan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)

Prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah untuk mendapatkan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dan mengajukan ingin memiliki aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).
- b. Nasabah membawa syarat sebagai berikut:
 - 1) Membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - 2) Nomor HP
 - 3) *Smartphone*
 - 4) *E-mail*
 - 5) Rekening Bank
 - 6) NPWP (jika ada)
- c. Nasabah melakukan penginstalan aplikasi melalui *playstore* dengan kata kunci “Pegadaian Digital Syariah”. Maka kita akan menemukan aplikasi tersebut pada bagian paling atas.



Gambar 4.5

Aplikasi PDS dalam *Playstore*

Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

- d. Setelah berhasil *download* dan *install* aplikasinya, kemudian buka aplikasi dan daftarkan diri nasabah. Ini dikarenakan pengguna yang belum memiliki akun dianjurkan untuk daftarkan data diri terlebih dahulu dengan cara mengisi data diri sesuai dengan KTP dan mengisi nomor *handphone* beserta *e-mail* yang masih aktif.



Gambar 4.6

Pendaftaran Akun pada Aplikasi PDS

Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

- e. Apabila pengisian data diri nasabah sudah sukses maka nasabah akan mendapatkan kode OTP dan diharuskan lagi memverifikasi lewat *e-mail*. Ketika nasabah sudah mendapatkan *e-mail* dari pegadaian syariah kemudian klik “Verifikasi *E-mail* Saya” tunggu sampai muncul notifikasi yang bertuliskan “Verifikasi *E-mail* Berhasil”.



Gambar 4.7

Kode OTP dan Verifikasi *E-mail*

Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

- f. Ketika sudah login aplikasi PDS menggunakan nomor *handphone* dan kata sandi yang telah dibuat, maka langsung klik profil dan harus menghubungkan nomor CIF dengan cara mengklik “Hubungkan Sekarang” dan isi nomor CIF nasabah tersebut maka otomatis data diri anda sudah terisi. Proses nomor CIF ini dilakukan oleh pihak pegadaian syariah.



Gambar 4.8

Pembuatan CIF

Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

- g. Setelah proses CIF sukses maka aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) sudah dapat digunakan dan pada halaman awal sudah ada menu produk-produk yang terdapat di pegadaian syariah juga ada harga emas perharinya (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).



Gambar 4.9

Menu pada Aplikasi PDS

Sumber: Dokumen PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

B. Hasil Penelitian

1. Faktor-faktor yang Menyebabkan Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)

Faktor adalah suatu hal atau keadaan yang memberi pengaruh kepada sesuatu. Sedangkan penyebab adalah sesuatu yang mengakibatkan sesuatu. Jadi dalam hal ini sesuatu yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dikarenakan faktor internal dan faktor eksternal, yaitu:

a. Faktor Internal

Faktor internal yang dimaksud disini adalah faktor dari dalam yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) adalah sebagai berikut:

1) Kualitas Aplikasi

Kualitas sistem aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri yang mana kualitas sistem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari sistem aplikasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Widodo, dkk, 2016: 164).

Dengan kualitas aplikasi tersebut dapat berpengaruh pada naik turunnya penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) hal ini dibuktikan dengan lebih banyaknya nasabah yang melakukan transaksi ke outlet daripada menggunakan aplikasi PDS.

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang bernama Fauziah menyatakan bahwa:

“Adanya aplikasi PDS ini memudahkan sekali ya, kalau bisa semua nasabah menggunakan aplikasi PDS ini, karena jika nasabah ingin menggadai tanpa mengantri nasabah hanya melakukan *booking* gadai saja menggunakan aplikasi lalu datang ke outlet untuk melakukan transaksi gadai dan memberikan barang jaminan nanti uangnya bisa ditransfer atau tunai, jika nasabah ingin membayar angsuran tapi terkendala rumah jauh atau tidak memiliki waktu atau bisa jadi jatuh temponya pada hari minggu kan pegadaian syariah tutup ya maka dengan bertransaksi menggunakan aplikasi ini jam berapapun dimanapun bisa dilakukan oleh nasabah. Itu yang membuat aplikasi ini sangat memudahkan nasabah, namun kekurangannya aplikasi PDS ini kadang *error* sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi menggunakan aplikasi” (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh Bapak Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Arif Akmal yang mengatakan bahwa:

“Salah satu penyebab nasabah kurang menggunakan aplikasi PDS ini dikarenakan aplikasi yang sering terjadi *error* ketika nasabah ingin bertransaksi jadi nasabah sering mengeluhkan hal tersebut. Kami pun selalu membuat laporan kepada Pegadaian Syariah Pusat untuk memperbaiki *server* tersebut agar nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi PDS ini” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini senada dengan yang dikatakan Dona Yulisia selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), aplikasi PDS ini sangat memudahkan dalam bertransaksi tanpa harus ke outlet karena rumah beliau yang cukup jauh dari PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang namun beliau sering mengeluhkan

server jaringan internet aplikasi PDS yang terkadang *error* ketika beliau ingin bertransaksi sehingga beliau harus *login* atau masuk kembali ke dalam aplikasi jika terjadi *crash* atau *error* yang disebabkan *server* jaringan yang kurang memadai. Ibu Dona Yulisia mengatakan:

“Saya senang adanya aplikasi PDS ini karena memudahkan saya untuk bertransaksi tanpa harus ke pegadaian syariah, terkadang saya tidak memiliki waktu untuk datang ke outlet dan jarak rumah saya dengan outlet lumayan jauh. Namun sayangnya aplikasi ini kerap *error* saat saya sedang menggunakannya untuk melakukan transaksi, yang mana saya harus *log out* dan *login* kembali. Menurut saya itu kekurangan dari aplikasi PDS ini” (Dona Yulisia, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 09.30 WIB).

Hal ini senada dengan yang dikatakan Ranti Elisa selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Saya menyukai adanya aplikasi PDS ini karena dengan aplikasi ini saya tidak perlu bertransaksi ke outlet pegadaian syariah lagi. Hanya pada saat ingin menggadai dan pelunasan saja saya ke pegadaian syariah selebihnya untuk membayar angsuran saya menggunakan aplikasi. Kelemahan aplikasi ini yaitu sering terjadi *error* mungkin ke depannya pegadaian syariah bisa meningkatkan kualitas aplikasinya agar tidak sering terjadinya *error*” (Ranti Elisa, Wawancara, 25 Juni 2022 pukul 15.20 WIB).

Dari wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini sungguh membantu nasabah dalam melakukan transaksi tanpa datang ke outlet baik melakukan *rahn* (gadai), membayar angsuran, perpanjangan, dan lain sebagainya. Namun yang menjadi permasalahan disini aplikasi PDS ini sering mengalami gangguan *server* jaringan yang menyebabkan aplikasi *error* dan membuat nasabah tidak bisa melakukan transaksi. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas aplikasi ini agar nasabah nyaman menggunakan aplikasi tersebut.

2) Promosi

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Kosasih Liu, promosi merupakan suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan serta membujuk pasar tentang produk ataupun jasa yang baru pada perusahaan lewat iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, ataupun publikasi (Hadi, 2013: 78).

Promosi adalah sarana yang paling manjur dan tepat untuk dapat menarik dan mempertahankan nasabahnya, tanpa promosi jangan harap nasabah dapat mengenal produk yang diluncurkan, selain itu juga dengan promosi dapat meningkatkan citra perusahaan oleh nasabah (Kasmir, 2004: 175).

Promosi aplikasi PDS memang perlu terutama dalam pengenalan aplikasi dan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi agar nasabah mampu menggunakan aplikasi PDS terutama pada masa pandemi ini. Selain itu, promosi yang kurang oleh pihak pegadaian syariah menyebabkan nasabah kurang minat melakukan transaksi menggunakan aplikasi tersebut.

Melalui wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang bernama Fauziah menyatakan bahwa:

“Promosi terkait dengan produk telah kami lakukan sebaik mungkin, biasanya tiap bulan kami ada promo yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Pusat sehingga kami mempromosikan hal tersebut. Contohnya jika ingin membuka rekening tabungan emas nasabah dimintai administrasi dan saldo awal senilai Rp. 50.000,00 namun pada saat ada promo nasabah tidak dipungut biaya apapun hanya membawa KTP saja nasabah sudah bisa membuka tabungan emas. Jika untuk promosi aplikasi Pegadaian Digital Syariah kurang maksimal kami lakukan sehingga membuat nasabah kurang minat menggunakannya dan kami terfokus mempromosikan produk saja” (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Bapak Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Kami lebih terfokus mempromosikan produk yang mengarah ke penjualan dikarenakan lebih menguntungkan bagi nasabah ya,

seperti promo-promo yang diberikan pihak pegadaian syariah pada waktu-waktu tertentu contohnya menggratiskan biaya administrasi dan saldo awal tabungan emas, memberikan gratis pulsa yang melakukan pembiayaan *rahn* (gadai) lebih dari Rp. 5.000.000,00 dan lain sebagainya. Untuk mempromosikan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) kurang kami lakukan dikarenakan kurangnya personil dan tidak adanya penyebaran brosur dari kami” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Eliyasni selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Alasan saya masih bertransaksi langsung ke outlet karena saya tidak tahu adanya aplikasi PDS ini, jika pihak pegadaian syariah ada membagikan brosur atau melakukan promosi tentang aplikasi ini mungkin saat ini saya sudah menggunakannya” (Eliyasni, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 11.30 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Murni yang tidak menggunakan aplikasi PDS dikarenakan tidak tahu, beliau mengatakan:

“Saya melakukan transaksi selalu ke outlet pegadaian syariah karena saya tidak tahu bahwa pegadaian syariah memiliki aplikasi tersebut. Tidak ada pihak pegadaian syariah mempromosikan aplikasi tersebut kepada saya” (Murni, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 14.05 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Ibu Destitirina selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Di masa covid-19 ini memang perlu adanya pelayanan bagi kami untuk melakukan transaksi tanpa harus ke outlet pegadaian syariah, saya sendiri tidak tahu apa aplikasi Pegadaian Digital Syariah ini dan fungsinya karena yang biasanya saya lakukan hanya datang ke pegadaian syariah untuk melakukan transaksi gadai secara langsung” (Destitirina, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 11.00 WIB).

Dari beberapa orang nasabah yang telah diwawancarai oleh penulis mengatakan bahwa mereka tidak tahu akan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), hal ini tentu berkaitan juga dengan tidak adanya brosur yang tersedia sehingga pihak PT. Pegadaian

Syariah Unit Siteba Padang tentunya kekurangan jangkauan dalam mempromosikan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) kepada masyarakat. Brosur itu sangat berguna untuk memperluas jangkauan dalam promosi di saat pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang tidak mampu menjangkau wilayah tersebut, keberadaan brosur itu menggantikan pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam memasarkan dan memberikan informasi-informasi terkait aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di tengah-tengah masyarakat.

Dikuatkan lagi oleh wawancara yang penulis lakukan dengan Pimpinan Unit dan Kasir yang mengatakan bahwa PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang lebih fokus mempromosikan produk penjualan dan tidak adanya penyebaran brosur membuat pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang kekurangan alat dalam memasarkan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

3) Pelayanan

Pelayanan adalah suatu perbuatan atau tindakan menawarkan produk untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika pegadaian syariah sudah mampu menyediakan produk berkualitas sehingga sudah membangun salah satu pondasi untuk menghasilkan kepuasan nasabah.

Faktor selanjutnya yang menyebabkan kurangnya pengguna aplikasi PDS adalah kurangnya pelayanan yang memprioritaskan pengaktifan aplikasi PDS karena pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang lebih memfokuskan pada pelayanan transaksi manual. Kemudian kurangnya edukasi dan ajakan bagi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang untuk melakukan transaksi non tunai menggunakan aplikasi berbasis digital di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang bernama Fauziah menyatakan bahwa:

“Kami sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada nasabah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang ini, dengan pelayanan yang kami berikan menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada pegadaian syariah jadi nasabah itu dianggap bagian dari diri kita. Namun pelayanan yang kami berikan mengenai pengaktifan aplikasi PDS saya rasa memang masih kurang ya, mungkin karena masih belum ada *front liner* atau yang mengisi bagian khusus untuk peningkatan penggunaan melalui aplikasi Pegadaian Digital Syariah selama pandemi ini hingga sekarang. Dengan proses pendaftarannya saja yang memakan waktu hampir 40 menit belum lagi jam operasional yang sibuk dikarenakan banyaknya nasabah yang mengantri, hal ini mengakibatkan kami tidak dapat membantu nasabah untuk pendaftaran akun, mengenal fitur-fitur pada aplikasi PDS dan lain sebagainya” (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Arif Akmal yang mengatakan bahwa:

“Karena yang melayani nasabah untuk bertransaksi itu hanya saya dan penaksir jadi kami mengakui kurang maksimal dalam melayani nasabah untuk mengaktifkan akun pada aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Noverma Liza yaitu nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang baru menggunakan aplikasi karena melihat iklan di televisi. Ibu Noverma Liza mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah sudah baik, namun pegadaian syariah masih kurang memberikan pelayanan untuk mengaktifkan aplikasi PDS ini. Saya mengetahui adanya aplikasi PDS ini lewat iklan di televisi sehingga saya datang dan bertanya kepada pihak pegadaian syariah untuk mengaktifkan aplikasi PDS pada *smartphone* saya” (Noverma Liza, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 13.15 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Destitirina selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Di masa covid-19 ini memang perlu adanya pelayanan bagi kami untuk melakukan transaksi tanpa harus ke outlet pegadaian syariah, saya sendiri tidak tahu apa aplikasi Pegadaian Digital Syariah ini dan fungsinya karena yang biasanya saya lakukan hanya datang ke pegadaian syariah untuk melakukan transaksi secara langsung” (Destitirina, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 11.00 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Trisna yang menyatakan:

“Saya tidak menggunakan aplikasi itu karena saya tidak tahu kalo pegadaian syariah memiliki aplikasi berbasis *online*. Biasanya saya bertransaksi di pegadaian syariah ini hanya langsung kesini. Transaksi yang saya lakukan yaitu menggadai” (Trisna, Wawancara, 24 Juni 2022 pukul 08.00 WIB).

Dari wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang untuk melakukan transaksi sudah baik dan sesuai dengan SOP PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Dengan adanya pelayanan baik yang telah diberikan oleh pihak pegadaian syariah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari nasabah itu sendiri. Maka dari itu akan membuat nasabah semakin percaya untuk menggunakan jasa pegadaian syariah.

Tetapi kurang maksimalnya pelayanan mengenai aplikasi PDS karena tidak adanya personil khusus untuk menangani aplikasi PDS. Pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang juga kurang melakukan edukasi kepada nasabah tentang aplikasi PDS sehingga nasabah tidak mengetahui bahwa pegadaian syariah memiliki aplikasi berbasis *online* dengan bertransaksi tanpa harus ke outlet.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang dimaksud disini adalah faktor dari luar yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) adalah sebagai berikut:

1) Selera Nasabah

Selera Nasabah merupakan faktor penentu dalam proses pembelian suatu produk, intensitas keinginan seseorang terhadap suatu barang akan mengakibatkan naiknya jumlah permintaan terhadap suatu barang (Saputra, 2013: 23-35).

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang bernama Fauziah menyatakan bahwa:

“Dikarenakan aplikasi ini sulit untuk diakses bagi nasabah yang tidak paham akan penggunaan aplikasi digital, mungkin ini yang membuat nasabah lebih menyukai bertransaksi secara langsung ke outlet sebab tipe nasabah ini tidak suka yang ribet dan lama ya” (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Arif Akmal yang mengatakan bahwa:

“Seperti yang dikatakan pimpinan unit tadi bahwa memang karena nasabah suka bertransaksi yang mudah maka nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara langsung dan pengetahuan nasabah yang kurang akan aplikasi PDS membuat nasabah tidak tertarik menggunakan aplikasi ini” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Yusuf selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Saya tidak menggunakan aplikasi PDS dikarenakan saya lebih suka melakukan transaksi secara langsung dan tidak ribet. Walaupun saya harus mengantri tapi lebih jelas langsung ke PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang” (Yusuf, Wawancara, 23 Juni 2022 pukul 11.00 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Salis yang menyatakan:

“Saya tidak paham menggunakan aplikasi PDS karena memang saya kurang mengerti cara menggunakan *handphone*. Yang biasa saya lakukan adalah bertransaksi ke outlet secara manual karena menurut saya itu lebih mudah daripada harus menggunakan aplikasi PDS” (Salis, Wawancara, 24 Juni 2022 pukul 14.05 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Milda Selviyani yang menyatakan:

“Dalam melakukan pembayaran mungkin saya lebih suka secara langsung dikarenakan aplikasi yang sering *error*. Pada akhirnya kita harus pergi ke outlet dan membayar secara langsung juga” (Milda Selviyani, Wawancara, 25 Juni pukul 15.15 WIB).

Dari wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kurangnya selera nasabah akan menggunakan aplikasi PDS dikarenakan nasabah lebih menyukai transaksi yang mudah dan tidak ribet, di lain sisi nasabah juga tidak mengetahui aplikasi PDS ini serta tidak paham menggunakannya. Untuk itu perlu adanya edukasi yang dilakukan pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang agar selera nasabah akan menggunakan aplikasi PDS semakin tinggi dan tentunya pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang juga perlu meningkatkan aplikasinya.

2) Situasi Persaingan

Persaingan atau *competition* dapat diartikan sebagai suatu proses sosial, dimana individu atau kelompok manusia yang bersaing mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada suatu masa tertentu menjadi pusat perhatian umum (baik perseorangan maupun kelompok) dengan cara menarik perhatian atau dengan mempertajam prasangka yang ada tanpa menggunakan ancaman atau kekerasan (<https://buguruku.com>). Bermunculan produk yang sama persis atau produk pengganti akan menimbulkan

persaingan dalam pasar dan biasanya akan menurunkan jumlah pengguna suatu produk.

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang bernama Fauziah menyatakan bahwa:

“Adanya sebuah lembaga keuangan yang mengeluarkan aplikasi digital seperti perbankan yang memiliki *Mobile Banking* dan di *Mobile Banking* perbankan tersebut memiliki produk gadai dan beli emas seperti yang ada pada aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Akibat aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) yang ketinggalan selangkah dibandingkan aplikasi perbankan tadi maka aplikasi ini ditinggalkan oleh nasabah” (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Arif Akmal yang mengatakan bahwa:

“Sekarang sudah banyaknya lembaga keuangan yang menggunakan layanan digital, kami pun menggunakan layanan digital dikarenakan tidak mau kalah dengan lembaga lain, namun karena aplikasi kami ketinggalan satu langkah dan masih tergolong baru, menyebabkan aplikasi yang mudah *error*. Oleh karena itu aplikasi ini ditinggalkan oleh nasabah” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Diwan Arifin yang menyatakan:

“Saya lebih suka menggunakan aplikasi *Mobile Banking* salah satu bank swasta daripada aplikasi PDS ini dikarenakan aplikasinya lebih ringan dan jarang terjadi *error*. Ketika saya bandingkan lebih mudah memahami fitur-fitur aplikasi *Mobile Banking* daripada aplikasi PDS sehingga saya lebih tertarik menggunakan aplikasi *Mobile Banking*” (Diwan Arifin, Wawancara, 23 Juni 2022 pukul 14.20 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Dona Yulisia yang menyatakan:

“Pernah saat itu saya ingin membayar tagihan listrik dan air pada aplikasi PDS dikarenakan aplikasi yang kerap *error* membuat saya beralih membayar menggunakan *e-commerce* perusahaan ternama

agar lebih cepat” (Dona Yulisia, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 09.30 WIB).

Dari wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa situasi persaingan menjadi faktor yang menyebabkan kurangnya nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), ini dikarenakan adanya produk yang sama fungsinya dengan aplikasi Pegadaian Digital Syariah dan dari segi kualitas aplikasinya menurut nasabah aplikasi digital lain yang lebih bagus dari aplikasi PDS. Oleh karena itu, perlunya peningkatan aplikasi agar kualitas aplikasi PDS ini sama dengan aplikasi digital lainnya.

3) Faktor Psikologi

Psikologis merupakan pikiran, perasaan dan perilaku individu yang dipengaruhi oleh banyak hal. Psikologi adalah pengalaman manusia yang dipelajari dari sudut pandang pribadi yang mengalaminya. Faktor psikologi bisa menyebabkan kepercayaan konsumen terhadap produk lama akan berkurang dan membuat konsumen akan beralih ke produk baru.

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit dan Bapak Kasir di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang menyatakan bahwa:

“Dari segi aplikasi yang tergolong baru perlunya peningkatan akan aplikasi ini, dikarenakan banyak keluhan dari nasabah yang mengatakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah ini *error* yang memungkinkan nasabah tidak mempercayai lagi menggunakan aplikasi PDS ini dan lebih memilih bertransaksi secara manual. Dengan waktu penanganan yang cukup lama untuk menghadapi keluhan nasabah membuat kami terpaksa meminta nasabah untuk menunggu” (Fauziah & Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Milda Selviyani selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Saya pernah mengalami aplikasi *error* ketika bertransaksi menggunakan aplikasi PDS, mau tidak mau saya harus pergi ke outlet untuk menanyakan secara langsung masalah yang saya alami

karena ketika saya menghubungi *call center*-nya saya tidak mengerti apa yang harus saya lakukan. Namun ketika saya sampai di outlet, saya diminta untuk menunggu karena saya terburu-buru dan penanganannya lama, pada akhirnya saya harus kembali hari esok karena hal tersebut membuat saya tidak ingin menggunakan aplikasi PDS lagi” (Milda Selviyani, Wawancara, 25 Juni 2022 Pukul 14.15 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Diwan Arifin selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Saya memang pengguna baru di aplikasi ini, jadi saya belum begitu memahaminya, pada saat transaksi pertama saya yaitu saya menggunakan fitur MPO (*Multi Payment Online*) untuk membayar BPJS. Tapi pembayarannya tidak bisa dilakukan sementara saldo saya sudah terpotong, kemudian aplikasi *error* dan meminta *log in* ulang dengan memasukkan *username* dan *password*, karena saya kebingungan akhirnya saya melakukan pembayaran ulang dengan cara langsung datang ke outlet. Untuk saldo saya yang sudah dipotong tadi kata pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang harus mengirim laporan ke Pegadaian Syariah Pusat terlebih dahulu sehingga memakan waktu cukup lama. Jika aplikasi terus seperti ini membuat saya tidak mau menggunakannya lagi” (Diwan Arifin, Wawancara, 23 Juni 2022 pukul 14.20 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Ranti Eliza yang menyatakan:

“Waktu itu saya sudah mentransfer untuk menabung Tabungan Emas Pegadaian sudah saya transfer selama seminggu namun tulisan di aplikasinya mengatakan masih menunggu pembayaran. Jadinya saya trauma untuk melakukan transaksi lewat aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini” (Ranti Elisa, Wawancara, 25 Juni 2022 pukul 15.20 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Noverma Liza yang menyatakan:

“Saya mau mendaftarkan rekening bank ke aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dan sudah ke baca sama aplikasinya, namun pada saat saya mau menyimpan dan diminta untuk memasukkan nomor PIN lalu aplikasinya *force close*. Sudah beberapa kali saya coba tetapi tetap gagal. Ini yang membuat saya tidak ingin

menggunakannya lagi karena aplikasinya sering *error* dan penanganan dari pihak pegadaian syariah juga lama” (Noverma Liza, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 13.15 WIB).

Dari wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor psikologi menjadi faktor yang menyebabkan kurangnya nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), ini dikarenakan aplikasi yang kerap *error* pada saat nasabah melakukan transaksi dan penanganan yang memakan waktu. Tentunya hal ini menjadi penyebab nasabah tidak minat menggunakan aplikasi PDS. Untuk itu perlu adanya perbaikan aplikasi agar kepercayaan nasabah akan aplikasi PDS semakin bertambah dan nasabah tidak beralih ke aplikasi lain.

4) Perkembangan atau Kondisi Ekonomi Dunia

Ekonomi dunia atau ekonomi global secara umum merujuk ke ekonomi yang didasarkan pada ekonomi nasional semua negara di dunia. Ekonomi dunia juga dapat dipandang sebagai ekonomi masyarakat global dan ekonomi nasional yaitu ekonomi masyarakat setempat, sehingga menciptakan satu ekonomi global. Dengan struktur ekonomi terbuka saat ini perkembangan ekonomi dalam negara tidak terlepas dari perkembangan ekonomi dunia.

Perkembangan ekonomi adalah proses perubahan kondisi perekonomian suatu negara secara berkesinambungan menuju keadaan yang lebih baik selama periode tertentu. Perkembangan ekonomi dapat diartikan juga sebagai proses kenaikan kapasitas produksi suatu perekonomian yang diwujudkan dalam bentuk kenaikan pendapatan nasional.

Perkembangan perekonomian negara dapat dilihat dari pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Pertumbuhan ekonomi berarti perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang diproduksi dalam masyarakat bertambah dan kemakmuran masyarakat meningkat.

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, Fauziah menyatakan bahwa:

“Pada masa pandemi covid-19 bukan hanya ekonomi Indonesia saja yang mengalami kemerosotan namun ekonomi dunia juga mengalaminya. Hal ini mengakibatkan masyarakat lebih banyak melakukan transaksi gadai dan menjual perhiasan untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Kebanyakan transaksi gadai itu dilakukan secara langsung ke outlet karena harus memberikan barang jaminannya lalu ditaksir, sebenarnya melalui aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) nasabah bisa melakukan *booking* gadai sehingga tidak perlu mengantri dan bisa mengecek sendiri berapa dana yang akan ia dapatkan menggunakan aplikasi tersebut. Namun nasabah tidak ingin disibukkan dengan menggunakan aplikasi makanya nasabah lebih memilih datang langsung ke outlet” (Fauziah, Wawancara, 24 Juni 2022 pukul 10.31 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, Arif Akmal mengatakan bahwa:

“Wabah penyakit covid-19 bukan hanya sekedar penyakit yang memengaruhi kesehatan saja namun juga ada dampaknya secara ekonomi. Seruan untuk pemberlakuan *social distancing* mempunyai dampak yang tidak sekedar menjauhkan hubungan fisik antar manusia namun juga mengganggu perilaku ekonomi masyarakat. Dengan adanya kondisi ekonomi yang merosot, nasabah lebih membutuhkan transaksi yang cepat cair dan tidak ribet itu mengapa nasabah yang tidak mengerti akan aplikasi PDS ini hanya bertransaksi langsung ke outlet” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Yusuf selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Saya tidak menggunakan aplikasi PDS karena menurut saya pendaftaran yang cukup memakan waktu karena saya sangat membutuhkan dana cepat untuk usaha saya dan jika disibukkan mendaftar pada aplikasi ini akan membuat pelanggan saya lari nantinya makanya saya datang ke outlet meskipun harus mengantri sebentar” (Yusuf, Wawancara, 23 Juni 2022 pukul 11.00 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Robi Augusta yang menyatakan:

“Pada masa covid-19 keuangan saya memang sedang tidak baik. Oleh karena itu saya melakukan transaksi ke pegadaian syariah sebab saya membutuhkan dana cepat untuk membayar uang sekolah anak saya. Jika saya melakukan transaksinya menggunakan aplikasi PDS saya rasa terlalu lama dan ribet karena itu saya belum menggunakan aplikasi PDS tersebut” (Robi Agusta, Wawancara, 25 Juni 2022 pukul 10.00 WIB).

Dari wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa perkembangan ekonomi dunia memengaruhi minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada masa pandemi dikarenakan kondisi ekonomi dunia sedang mengalami kemerosotan menjadikan salah satu faktor nasabah tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Alasannya yaitu nasabah yang membutuhkan dana cepat tidak ingin diribetkan dengan pendaftaran aplikasi yang cukup memakan waktu. Ini yang menyebabkan nasabah enggan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Untuk itu perlu adanya kemudahan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah bisa menghemat waktunya.

5) Sosial Ekonomi Masyarakat

Sosial ekonomi adalah kedudukan atau posisi seseorang dalam kelompok masyarakat yang ditentukan oleh jenis aktivitas ekonomi, pendidikan, serta pendapatan. Dalam pembahasannya sosial dan ekonomi sering menjadi objek pembahasan yang berbeda (<https://id.wikipedia.org>).

Perkembangan masyarakat atas barang dan jasa apa yang dapat dipergunakan sebagai simbol kedudukan sosial akan banyak memengaruhi jumlah permintaan atas barang dan jasa yang dipergunakan tersebut.

Wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya sosial ekonomi juga menjadi salah satu faktor penyebab nasabah tidak menggunakan aplikasi PDS ini, karena semakin tinggi pendapatan seseorang maka semakin tidak mau diribet-ribetkan, hanya ingin yang instan atau cepat saja karena ada

sumber pendapatan yang lain yang ingin dia kejar. Jika ia disibukkan dengan 40 menit dalam pembuatan akun di aplikasi PDS itu akan membuat melayang pembelinya. Rendahnya pendapatan seseorangpun juga begitu”. (Fauziah, Wawancara, 24 Juni 2022 pukul 10.31 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Bapak Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mengatakan bahwa:

“Alasan utama nasabah tidak menggunakan aplikasi mungkin karena pendapatan yang bisa dibidang kurang mencukupi apalagi pada saat pandemi ya kan keuangan masyarakat sangat menurun. Untuk menggunakan aplikasi PDS ini nasabah diharuskan memiliki sarananya terlebih dahulu, seperti *smartphone*. Ini mungkin sejalan ya dengan usia pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) yang lebih menasar ke usia produktif seperti anak-anak milenial yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi melalui gawai yang kita tahu lebih memudahkan tanpa harus ke outlet pegadaian syariah” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Maryeli Afria Weni yang menyatakan:

“Saya tidak menggunakan aplikasi PDS karena lama proses mendaftarnya ya, saya tidak bisa lama-lama menunggu dikarenakan saya ada kesibukan. Jika tidak menggunakan aplikasi PDS ini pun saya masih bisa bertransaksi langsung ke outlet pegadaian syariah” (Maryeli Afria Weni, Wawancara, 23 Juni 2022 pukul 09.17 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Yusuf selaku nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Memang pada saat baru-barunya masa pandemi covid-19 penghasilan saya tidak ada sehingga saya mencari solusi ke pegadaian syariah, dan itu pertama kali saya bertransaksi ke pegadaian syariah. Karena saya disarankan oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang menggunakan aplikasi PDS agar mempermudah saya melakukan transaksi-transaksi lainnya namun saya tidak paham dan menurut saya aplikasi ini susah untuk di mengerti oleh saya makanya saya tidak menggunakan aplikasi PDS” (Yusuf, Wawancara, 23 Juni 2022 pukul 11.00 WIB).

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Robi Agusta yang menyatakan:

“Ketidaktahuan saya pada cara menggunakan aplikasi PDS yang menurut saya terlalu ribet, mulai dari mengisi data diri, di mana kita harus menghafal *password* dan PIN yang akan kita masukkan serta aplikasi yang sering *error* membuat saya kesulitan dalam mengoperasikannya” (Robi Agusta, Wawancara, 25 Juni 2022 pukul 10.00 WIB).

Dari wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa dari sosial ekonomi masyarakat memengaruhi minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada masa pandemi dari segi pendapatan nasabah yang menjadi alasan nasabah tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Untuk itu perlu adanya edukasi yang diberikan PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang kepada nasabah terkhusus nasabah milenial agar nasabah bisa memahami fungsi dari aplikasi tersebut.

2. Kendala yang Dihadapi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) kendala berarti halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran. Kendala adalah suatu hal yang dapat menghambat proses dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi PDS, PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mengalami kendala-kendala dalam menawarkan aplikasi PDS ini, diantaranya:

a. Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Manusia yang Dimiliki

Sumber daya manusia adalah salah satu yang terpenting bahkan tidak dapat dilepaskan dalam suatu organisasi, baik institut maupun perusahaan. Melalui wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu

Pimpinan Unit pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, Fauziah mengatakan bahwa:

“Kendala pertama terletak pada jumlah sumber daya manusia yang ada di pegadaian syariah ini. Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang ini hanya memiliki 2 orang karyawan yang akan melayani nasabah, yang mana saya memiliki 2 jabatan yaitu menjadi pimpinan unit sekaligus penaksir dan Arif Akmal sebagai kasir. Memang kami sedikit kurang konsisten dalam memasarkan aplikasi Pegadaian Digital Syariah dikarenakan beberapa faktor yaitu kami lebih terfokus memasarkan produk-produk yang ada di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Di pegadaian syariah tidak hanya bisa melakukan gadai saja namun masih banyak lagi produk dan tujuan kami adalah setiap nasabah tidak hanya menggunakan satu produk saja tetapi satu nasabah dapat menggunakan berbagai macam produk. Dengan belum ada *front liner* atau yang mengisi bagian khusus untuk peningkatan penggunaan melalui aplikasi Pegadaian Digital Syariah selama ini karena dengan proses pendaftarannya yang memakan waktu hampir 40 menit belum lagi jam operasional yang sibuk dikarenakan banyaknya nasabah yang mengantri, hal ini menjadikan kami lebih terfokus memasarkan produk-produk yang ada di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang terlebih dahulu” (Fauziah, Wawancara, 24 Juni 2022 pukul 10.31 WIB).

Hal ini sama dengan yang dikatakan oleh Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, Arif Akmal yang mengatakan bahwa:

“Kekurangan kami dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah adalah dikarenakan jumlah personil yang melayani nasabah hanya dua orang saja. Seperti yang saya katakan tadi bahwa tugas saya sebagai kasir adalah melayani nasabah yang melakukan transaksi pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang namun karena tidak ada yang membantu untuk menangani masalah aplikasi PDS seperti mendaftarkan akun, membantu menjelaskan fitur-fitur yang ada di aplikasi dan lainnya, inilah yang menjadi kendala karena untuk melakukan hal tersebut membutuhkan waktu cukup lama. Ditambah lagi jam operasional yang padat dan nasabah yang melakukan transaksi juga dikatakan banyak sehingga untuk mempromosikan atau memasarkan aplikasi PDS setelah melakukan transaksi bisa kami lakukan namun untuk menjelaskan secara rinci masih kurang maksimal kami lakukan karena banyaknya nasabah mengantri dan kami mendahulukan keperluan nasabah yang datang ke pegadaian syariah yaitu melakukan transaksi baik gadai, membayar angsuran dan lain sebagainya” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Unit dan Kasir pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dapat disimpulkan

bahwa yang menjadi kendala pada peningkatan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dikarenakan jam operasional yang padat dan tidak adanya sumber daya manusia yang dikhususkan untuk menangani aplikasi ini. Untuk itu perlu adanya penambahan personil agar PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dapat meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi PDS ini.

b. Pengetahuan Nasabah

Kurangnya pengetahuan nasabah dalam mengakses layanan berbasis digital menjadi salah satu kendala yang dihadapi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah pengguna aplikasi PDS. Pengetahuan nasabah akan teknologi finansial yang relatif rendah memungkinkan nasabah tidak dapat maksimal dalam mengakses aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) karena tanpa adanya pengetahuan yang seharusnya diedukasikan oleh pihak pegadaian syariah sendiri.

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Pimpinan Unit dan Kasir pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Alasan nasabah masih kurang berminat menggunakan aplikasi PDS salah satunya yaitu pengetahuan nasabah yang kurang tentang aplikasi, kami juga mengakui bahwa edukasi kami tentang aplikasi memang kurang sehingga nasabah tidak memiliki pengetahuan tentang aplikasi ini. Ditambah lagi dengan jam operasional yang padat membuat kami kurang melakukan edukasi tentang aplikasi PDS ini” (Fauziah & Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh Yusuf selaku nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Saya tidak menggunakan aplikasi PDS karena tidak paham, pihak pegadaian syariah juga tidak menjelaskan kepada saya mungkin karena sibuk soalnya nasabah selalu ramai ke pegadaian syariah. Untuk melayani satu nasabah saja membutuhkan waktu kurang lebih 20 menit jadi mungkin disitu kendala pegadaian syariah yang tidak memberitahukan kepada saya apa itu aplikasi PDS ini” (Yusuf, Wawancara, 23 Juni 2022 pukul 11.00 WIB).

Selaras dengan yang disampaikan oleh Robi Agusta nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Pada saat saya ke pegadaian syariah untuk melakukan transaksi gadai, ada nasabah yang menggunakan aplikasi PDS ini, jadi saya tanya ke kasir bagaimana caranya menggunakan aplikasi tersebut lalu kasir menjelaskannya dan saya tertarik menggunakannya namun setelah saya mencoba untuk bertransaksi lewat aplikasi tersebut saya jadi bingung karena saya belum mengetahui secara rinci bagaimana menggunakannya jadi saya ke pegadaian syariah lagi untuk bertanya lagi bagaimana melakukan transaksi di aplikasi PDS” (Robi Agusta, Wawancara, 25 Juni 2022 pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang menyebabkan kurangnya pengetahuan nasabah akan aplikasi PDS ini terletak pada edukasi yang kurang dari pihak pegadaian syariah dan juga pengetahuan nasabah akan teknologi berbasis *online* rendah sehingga nasabah tidak dapat memahami fitur-fitur yang ada pada menu aplikasi PDS tersebut. Untuk dapat menambah wawasan nasabah akan aplikasi ini tentunya harus diedukasikan oleh pihak pegadaian syariah.

c. Aplikasi *Error* saat Pendaftaran

Dikarenakan aplikasi masih baru dan membutuhkan *update* jadi pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mengatakan sering terjadi *error* saat pendaftaran. Sebagaimana yang dikatakan oleh Pimpinan Unit pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, Fauziah mengatakan:

“Aplikasi ini baru diluncurkan pada bulan Agustus 2018 dan membutuhkan *update* untuk mengatasi *bug* atau *error* pada aplikasinya. Sampai saat ini nasabah masih mengeluhkan terjadinya *error* pada aplikasi saat pendaftaran dan juga pada saat transaksi. Biasanya pada saat terjadinya *error* ini kami membuat laporan ke Pegadaian Syariah Pusat terlebih dahulu dan pendaftaran dilakukan kembali setelah aplikasi sudah tidak *error* lagi” (Fauziah, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 09.09 WIB).

Hal ini seperti yang telah disampaikan oleh Kasir pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, Arif Akmal mengatakan:

“Setelah saya menawarkan nasabah untuk menggunakan aplikasi dan nasabahnya tertarik, pernah terjadi aplikasi *error* pada saat saya akan

mendaftarkan data nasabah. Tentunya nasabah harus menunggu aplikasinya tidak *error* kembali dan saya membuat laporan langsung kepada Pegadaian Syariah Pusat. Itu biasanya saya sarankan nasabah untuk datang besok harinya mungkin nasabah tidak memiliki waktu untuk datang kembali sehingga pada saat nasabah ingin melakukan transaksi lagi baru nasabah menyebutkan ingin menggunakan aplikasi PDS ini” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Unit dan Kasir pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang kerap *error* menjadi kendala bagi PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi PDS. Untuk itu perlu adanya *update* ke versi lebih baik dari versi sebelumnya agar nasabah dapat mendaftar dan menggunakan layanan pegadaian syariah berbasis *online*.

d. Nasabah Tidak Memiliki *Smartphone*

Untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi PDS nasabah diharuskan memiliki *smartphone* karena aplikasi ini akan di *download* melalui *playstore*. Namun yang bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang kebanyakan nasabah yang berumur lebih dari 40 tahun yang mana nasabah tersebut awam dalam menggunakan *smartphone*.

Berikut wawancara dengan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang tidak menggunakan aplikasi PDS karena tidak memiliki *smartphone* dan berumur diatas 40 tahun yang bernama Murni. Ia mengatakan bahwa:

“Saya tidak menggunakan aplikasi PDS karena tidak memiliki *handphone android*. Itu sebabnya saya melakukan transaksi langsung ke outlet saja karena lebih mudah dan tidak ribet serta pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah juga sangat baik sehingga mempermudah saya melakukan transaksi gadai. Namun kekurangannya saya harus menunggu antrian saat bertransaksi” (Murni, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 14.05 WIB).

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Salis yaitu nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan:

“Saya tidak paham menggunakan aplikasi PDS karena memang saya kurang mengerti cara menggunakan *handphone*. Yang biasa saya lakukan adalah bertransaksi ke outlet secara manual karena menurut saya itu lebih mudah daripada harus menggunakan aplikasi PDS” (Salis, Wawancara, 24 Juni 2022 pukul 14.05 WIB).

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Fauziah yang mengatakan:

“PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang ini terletak di tengah pasar dan pada umumnya nasabah yang melakukan transaksi disini yaitu para ibu-ibu yang rata-rata umurnya diatas 40 tahun dan tentunya tidak paham soal teknologi serta tidak memiliki *smartphone* untuk *download* aplikasi tersebut. Oleh karena itu, nasabah lebih minat melakukan transaksi secara langsung ke outlet daripada menggunakan aplikasi pegadaian digital syariah (PDS)” (Fauziah, Wawancara, 24 Juni 2022 pukul 10.31 WIB).

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara Kasir di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu Arif Akmal yang mengatakan:

“Pihak pegadaian syariah ada melakukan promosi, namun seperti yang sudah dikatakan oleh Ibu Fauziah memang kebanyakan nasabah di sini sudah berumur, tidak memiliki *smartphone* dan tentunya tidak paham soal teknologi. Ada juga nasabah yang memiliki *smartphone* dan sudah kami arahkan untuk *download* aplikasi PDS namun ada hambatan seperti memori *handphone* yang penuh dan kami sudah menyuruh menghapus aplikasi yang tidak dipakai namun nasabah menolaknya” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa memang segi nasabah yang tidak memiliki *smartphone* dan umur nasabah yang bertransaksi kebanyakan di atas 40 tahun ini menjadi kendala pegadaian syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi PDS.

e. Nasabah Tidak Memiliki *E-mail*

Tidak memiliki *e-mail* atau tidak pahamnya nasabah membuat akun *e-mail* menjadi kendala yang dihadapi oleh pihak pegadaian syariah. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kasir pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, mengatakan bahwa:

“Tidak semua nasabah memiliki akun *e-mail* dan bagi nasabah yang tidak memiliki akun *e-mail* pihak pegadaian syariah akan membuatkan akun *e-mail* tersebut agar nasabah bisa menggunakan aplikasi PDS” (Arif Akmal, Wawancara, 21 Juni 2022 pukul 10.23 WIB).

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu Dona Yulisia nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Awalnya pada saat pendaftaran pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang menanyakan kepada saya apakah saya memiliki *e-mail*. Dikarenakan saya tidak memiliki *e-mail* pihak pegadaian syariah membantu saya membuat akun *e-mail* agar saya dapat meregistrasi akun pada aplikasi PDS” (Dona Yulisia, Wawancara, 22 Juni 2022 pukul 09.30 WIB).

Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Ibu Milda Selviyani nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang mengatakan bahwa:

“Saya lupa *password e-mail handphone* saya, akan tetapi pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang membantu saya membuatkan *e-mail* baru agar saya bisa mendaftarkan diri pada aplikasi PDS tersebut” (Milda Selviyani, Wawancara, 25 Juni 2022 pukul 14.15 WIB).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah yang tidak memiliki *e-mail* akan dibantu oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang untuk membuatnya dan tentunya membuat akun *e-mail* tidak sebentar. Namun pihak pegadaian syariah memberikan solusi yang baik agar nasabah dapat menggunakan aplikasi PDS ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Pimpinan Unit, Kasir dan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang terdapat faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Adapun hasil penelitian dari pokok permasalahan di atas diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Faktor internal yang dimaksud disini adalah faktor dari dalam yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa kualitas aplikasi PDS masih kurang baik ini ditandai dengan seringnya aplikasi PDS mengalami gangguan *server* atau *error* saat melakukan transaksi, nasabah sering mengeluhkan aplikasi yang tiba-tiba *error* saat melakukan transaksi. Hal ini menyebabkan nasabah harus mengulang *login* kembali. Untuk itu perlu adanya perbaikan jaringan *server* dan adanya *update* aplikasi ke versi terbaru untuk memperbaiki masalah *error* di versi sebelumnya agar nasabah lebih nyaman dan mudah menggunakan aplikasi tersebut.

Kualitas aplikasi yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang belum bisa memberikan kenyamanan bagi nasabah. Seperti yang dikatakan oleh Dona Yulisia dan Ranti Elisa bahwasanya aplikasi ini masih memiliki kekurangan yaitu sering terjadi *error*. Ini sejalan dengan teori Saputra bahwa turunnya kualitas suatu produk akan menimbulkan kekecewaan hal ini dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap produk perusahaan dan berpengaruh terhadap perkembangan penggunaan suatu produk. Hal tersebut takutnya mengurangi keyakinan nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

b. Promosi

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa masih kurang maksimal dalam melakukan kegiatan promosi ditandai dengan masih banyaknya nasabah yang melakukan transaksi secara manual dan menurut beberapa nasabah yang telah penulis wawancarai mengatakan hal sama yaitu tidak tahu adanya aplikasi PDS ini. Ini dapat

membuktikan bahwa faktor penyebab masih kurangnya nasabah menggunakan aplikasi dikarenakan kurang maksimalnya promosi dari pihak pegadaian syariah itu sendiri. Hal ini sejalan dengan teori Saputra yang mengatakan bahwa usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan penggunaan suatu produk yaitu dengan promosi. Jika kurangnya promosi yang dilakukan maka tidak adanya peningkatan penggunaan suatu produk. Oleh sebab itu, PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang harus meningkatkan promosi yang diberikan kepada nasabahnya.

c. Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa pelayanan yang memprioritaskan untuk mengaktifkan aplikasi PDS dan menggunakan aplikasi yang terbilang masih kurang dilakukan oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang. Untuk itu perlunya edukasi yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang kepada nasabah mengenai aplikasi PDS agar nasabah memiliki minat menggunakan aplikasi tersebut.

Pelayanan yang telah diterapkan dan dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang belum memenuhi kebutuhan nasabah demi tercapainya kepuasan nasabah itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Noverma Liza, Destitirina dan Trisna bahwasanya pelayanan berupa pengaktifan aplikasi masih kurang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang serta edukasi dari pihak pegadaian syariah yang tergolong masih sedikit itu sebabnya nasabah tidak mengetahui adanya aplikasi PDS. Hal ini sejalan dengan teori Saputra bahwa pelayanan yang baik akan memuaskan nasabah dan merupakan salah satu daya tarik bagi nasabah untuk membeli dan memakai produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Jika masih kurangnya pelayanan yang diberikan maka tidak adanya daya tarik nasabah ingin menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu, PT.

Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang dimaksud disini adalah faktor dari luar yang menyebabkan kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) adalah sebagai berikut:

a. Selera Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa kurangnya selera nasabah menggunakan aplikasi PDS karena menurut nasabah menggunakan aplikasi ini ribet dan nasabah lebih menyukai bertransaksi secara langsung ke outlet. Ditambah lagi ketidaktahuan nasabah akan adanya aplikasi membuat nasabah tidak tertarik menggunakannya. Untuk itu perlu adanya edukasi dan promosi kepada nasabah agar nasabah tertarik dan memiliki selera yang tinggi untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Seperti yang dikatakan beberapa nasabah yang penulis wawancarai yaitu Yusuf, Salis, dan Milda Selviyani bahwasanya nasabah tidak mengetahui apa aplikasi PDS, menurut nasabah aplikasi ini terlalu ribet dan masih memiliki kekurangan yaitu sering terjadi *error*. Ini sejalan dengan teori Saputra bahwa selera konsumen merupakan faktor penentu dalam proses pembelian suatu produk hal ini dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap produk perusahaan dan berpengaruh terhadap perkembangan penggunaan suatu produk. Hal tersebut takutnya mengurangi keyakinan nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

b. Situasi Persaingan

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa situasi persaingan menjadi faktor penyebab kurangnya nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah. Seperti yang dikatakan oleh Diwan

Arifin dan Dona Yulisia bahwasanya adanya aplikasi lain yang fungsinya sama dengan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ditambah lagi menurut nasabah kualitasnya lebih baik dari aplikasi yang di miliki pegadaian syariah ini. Ini sejalan dengan teori Saputra bahwa situasi persaingan terjadi karena bermunculan produk yang sama persis atau produk pengganti. Hal tersebut membuat nasabah beralih menggunakan aplikasi lain.

c. Faktor Psikologi

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa faktor psikologi menjadi faktor penyebab kurangnya nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah. Seperti yang dikatakan oleh Milda Selviyani, Diwan Arifin, Ranti Elisa dan Noverma Liza bahwasanya aplikasi yang sering *error* dan penanganan yang memakan waktu membuat nasabah tidak berminat menggunakannya lagi dalam artian lain nasabah sudah mengalami trauma akan menggunakannya dan menyebabkan kurangnya kepercayaan nasabah akan aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan teori Saputra yang mengatakan bahwa faktor psikologi bisa menyebabkan kepercayaan konsumen terhadap produk lama berkurang dan membuat konsumen beralih pada produk lain.

d. Perkembangan atau Kondisi Ekonomi Dunia

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa perkembangan atau kondisi ekonomi dunia menjadi faktor penyebab kurangnya nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Seperti yang dikatakan oleh Yusuf dan Robi Agusta bahwasanya mereka tidak menggunakan aplikasi PDS dikarenakan tidak ingin diribetkan oleh pendaftaran akun yang memakan waktu karena nasabah membutuhkan dana yang cepat sehingga nasabah terburu-buru. Ini sejalan dengan teori Saputra yang mengatakan perkembangan perekonomian suatu negara dapat dilihat dari

pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Pertumbuhan ekonomi yaitu perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang akan di produksi dalam masyarakat bertambah dan kemakmuran masyarakat meningkat.

e. Sosial Ekonomi Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang telah diperoleh bahwa sosial ekonomi masyarakat menjadi faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Seperti yang dikatakan oleh Maryeli Afria Weni, Yusuf, dan Agusta bahwasanya mereka tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dikarenakan dari segi pendapatan nasabah. Hal ini sejalan dengan teori Saputra yang mengatakan perkembangan masyarakat atas barang dan jasa apa yang dapat dipergunakan sebagai simbol kedudukan sosial akan banyak memengaruhi jumlah permintaan atas barang dan jasa yang dipergunakan tersebut.

Dibalik faktor-faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) terdapat kendala yang dihadapi oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), diantaranya adalah:

1. Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Manusia yang Dimiliki

Kendala yang pertama dihadapi oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yang melayani nasabah hanya dua orang saja, satu diantaranya juga merangkap 2 jabatan yaitu sebagai pimpinan unit sekaligus penaksir.

Adapun cara mengatasi kendala ini adalah dengan menambah personil yang terkhusus melakukan penanganan mengenai aplikasi PDS

baik dalam mempromosikan, mengedukasikan dan membantu nasabah mendaftarkan penggunaan aplikasi.

2. Pengetahuan Nasabah

Kendala yang kedua yang dihadapi oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah kurangnya pengetahuan nasabah akan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), ini disebabkan kurangnya edukasi yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang kepada nasabah ditambah lagi pengetahuan nasabah akan teknologi berbasis *online* rendah sehingga nasabah tidak dapat memahami fitur-fitur yang ada pada menu aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

Adapun cara mengatasi kendala ini adalah pihak pegadaian syariah melakukan edukasi dan membagikan brosur tentang aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) kepada nasabah agar lebih memudahkan nasabah mengetahui cara menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

3. Aplikasi *Error* saat Pendaftaran

Kendala yang ketiga yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah aplikasi *error* saat melakukan pendaftaran. Dikarenakan aplikasi yang masih tergolong baru dan membutuhkan *update* jadi pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mengatakan sering terjadinya *error* pada saat pendaftaran dan saat nasabah akan melakukan transaksi non tunai.

Adapun cara mengatasi kendala ini adalah dengan PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang melaporkan ke Pegadaian Syariah Pusat dan untuk mengurangi terjadinya *error* maka perlu adanya *update* aplikasi ke versi lebih baru agar nasabah yang ingin mendaftarkan diri pada aplikasi ini lebih mudah dan nasabah nyaman menggunakan aplikasi ini.

4. Nasabah Tidak Memiliki *Smartphone*

Kendala yang keempat yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah nasabah yang tidak memiliki *smartphone*. Untuk menggunakan aplikasi PDS ini, nasabah diharuskan memiliki *smartphone* dikarenakan aplikasi ini akan di-*download* pada *playstore*.

Dikarenakan banyaknya nasabah yang melakukan transaksi pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang berumur lebih dari 40 tahun tidak memiliki *smartphone*, tidak memahami bagaimana menggunakan *smartphone* dan tidak paham soal teknologi menyebabkan pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mengalami kendala tersebut.

Adapun cara mengatasi kendala ini adalah dengan melakukan seminar kepada masyarakat terkhusus masyarakat milenial yang berumur dibawah 40 tahun yang tentunya paham menggunakan aplikasi melalui *smartphone* sehingga nasabah dapat menggunakan aplikasi PDS.

5. Nasabah Tidak Memiliki *E-mail*

Kendala yang kelima yang dihadapi oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang adalah nasabah tidak memiliki *e-mail*, untuk mendaftar pada aplikasi PDS ini nasabah harus mempunyai *e-mail*. Namun kendalanya disini yaitu nasabah tidak memiliki *e-mail* dan tidak mengerti cara membuat *e-mail*. Adapun cara mengatasi kendala ini adalah pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang membantu nasabah membuatkan *e-mail* jika nasabah setuju ingin didaftarkan akun pada aplikasi PDS.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang mengenai faktor-faktor penyebab kurangnya nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) maka dapat disajikan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Ada dua faktor penyebab kurangnya jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kualitas aplikasi, promosi, dan pelayanan. Sedangkan faktor eksternal meliputi selera nasabah, situasi persaingan, faktor psikologi, perkembangan atau kondisi ekonomi dunia, dan sosial ekonomi masyarakat.
2. Kendala yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki, pengetahuan nasabah, aplikasi *error* saat pendaftaran, nasabah tidak memiliki *smartphone*, dan nasabah tidak memiliki *e-mail*.

B. Saran

Setelah penulis melakukan analisis terhadap faktor-faktor penyebab kurangnya nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang, maka penulis dapat memberikan saran yang dapat penulis kemukakan sehubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan adalah:

1. PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang perlu meningkatkan pelayanan dan edukasi terhadap cara penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

2. PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang tidak memiliki sumber daya manusia yang mengkhususkan pemasaran aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS), jadi untuk memaksimalkan kegiatan pemasaran aplikasi ini sebaiknya PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang menambah personil atau sumber daya manusia khusus untuk menangani aplikasi ini baik untuk memasarkan, mempromosikan, membantu nasabah melakukan registrasi dan lainnya.
3. PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang selalu memperbaiki aplikasi menjadi lebih baik lagi agar tidak terjadinya *error* saat nasabah melakukan pendaftaran maupun pada saat nasabah melakukan transaksi.
4. PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang perlu membuat brosur mengenai aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) agar nasabah bisa mengetahui bahwa PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang memiliki aplikasi berbasis *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A. G. (2006). *Gadai Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Antonio, S. (2009). *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta: BI Bekerjasama dengan Takzia Institute.
- Audina, C. (2018). Pengaruh Pelayanan, Lokasi Pengetahuan, dan Sosial terhadap Keputusan Menabung di Ponorogo. *Perbankan Syariah*, 157-164.
- Dewi, Y. S. (2018). Minat Nasabah terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap). *Skripsi*, 55.
- Engel. (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, M. S. (2013). *Pegadaian Syariah*. Jakarta: Salemba Diniyah.
- Hariyati, F., & dkk. (2020, Juni). Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 5 No.1, 63.
- Hery. (2019). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hidayat, T. (2010). *Buku Pintar Investasi*. Jakarta Selatan: Mediakata.
- Idris, M. (2022, Januari 30). Perbedaan Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional. <https://money.kompas.com>, hal. 1.
- Jafri, S. (2008). *Fiqh Muamalah*. Pekanbaru: Suska Press.
- Kalebos, F. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 48-50.
- Karina, S. (2019). Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal dalam Pengembangan Usaha. *Ilmu Administrasi Bisnis*, 16.
- Kartini, N. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Produk Gadai (ar-Rahn) pada PT. Pegadaian Syariah UPS Lamteumen. *Skripsi*, 16.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2008). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kusnandar, R. (2010). *Cara Cerdas Berkebun Emas*. Jakarta: Trans Media.
- Lailasari. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Eksternal terhadap Keputusan Pembelian Handphone Layar Sentuh Merek Samsung di Kalangan Mahasiswa FE UNISMA. *Jurnal Riset Manajemen*, 145.
- Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Mardhiyaturrositaningsih. (2020). *Kelembagaan Industri Keuangan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Milles, & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Nugraha, J. (2020, Mei 19). Tujuan Promosi Produk Penjualan beserta Jenis-jenisnya. <https://m.merdeka.com>, hal. 1.
- Nurhayati, S. (2011). *Akuntansi Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Olli, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Pegadaian Syariah (CPS) Datoe Binangking. *IAIN Manado*, 11.
- Pandia, F. (2005). *Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Patriniyasari, R., & Ulfa, M. (2021). Analisis Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memahami Tingkat Penggunaan menggunakan UTAUT. *Bima Darma Conference on Computer Science*, Vol. 3 No.2, 307.
- Pratiwi, A. (2016). Pengaruh Lokasi, Harga, dan Keberagaman Produk terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Argosari Wonosari. *Ekonomi Syariah*, 23-25.
- Purnamasari, S. (2018). Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Penjualan Jasa Produk. *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 1, 25.
- Purnomo, S. D. (2013). *Buku Pintar Investasi & Gadai Emas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, Y. (2018, April 01). PT Pegadaian Luncurkan Layanan Digital sebagai Financial Company. <https://tirto.id>.

- Ribeiro, N. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat. *Ekonomi Syariah*, 8-56.
- Rodoni. (2004). *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Rukmanasari, F. (2017). Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah menggunakan Jasa Pegadaian Syariah. *Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Majapahit Semarang*, 124.
- Sabiq, S. (2012). *Fiqh Sunnah Jilid III*. Jakarta: Cakrawala Publishing.
- Samarwan. (2003). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Gahlia Indonesia.
- Saputra, A. (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penjualan Sepeda Motor Honda pada CV. Surya Kuansing Teluk Kuantan. *Manajemen* , 23-25.
- Savitri, A. (2019). *Revolusi Industri 4.0 Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era disrupsi 4.0*. Yogyakarta: Penerbit Genesis.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1*, 3-5.
- Setyaningrum, R., & Khotijah, S. A. (2020, Oktober 5). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi menurut Syariah Islam. *Gorontalo Accounting Journal, Vol. 3 No. 2*, 110.
- Sholihin, A. I. (2010). *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, A. O. (2021). *Lembaga-lembaga Keuangan dan Perbankan*. Solok: CV Insan Cendekia Mandiri.
- Silviana, D. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim menjadi Nasabah di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. *Ekonomi Syariah*, 48.
- Siswanto, A., & dkk. (2014). *HDR Syariah Teori dan Implementasi (Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soemitra, A. (2018). *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*. Jakarta Timur: Prenada Media Group.
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Perbankan*, 19-32.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syaifudin, M. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobongan. *Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 4 No.2*, 284-299.
- Tarantang, J., & dkk. (2019). *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: K-Media.
- Tyas, R. R., & Setiawan, A. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Perbankan Syariah*, 285.
- Wahyudi, A. (2020, Juni 10). Fitur Andalan Aplikasi Pegadian Digital. <https://kumparan.com>, hal. 1.
- Widodo, A., & dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi. *Media Ekonomi dan Manajemen, Vol. 31 No. 2*, 164.
- Wirduyaningsih. (2005). *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Zainuddin, A. (2008). *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.

L

A

M

P


I

R

A

N

Lampiran 1: Surat Tugas Pembimbing Proposal Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sudirman No. 137 Liris Kaun Batusangkar Telp: (0752) 71188, 874231, 71880 Fax: (0752) 71879
 Website: www.iainbatusangkar.ac.id e-mail: yha@iainbatusangkar.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor: Nomor: B- 004 /In.27/F /WPP.00.001/2022

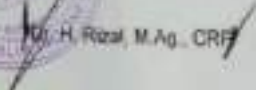
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan ini menugaskan Saudara:

Nama / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Widi Nopardo, MA 19881128 201503 1 007	Penata, III/c	Lektor	Pembimbing

sebagai Pembimbing Proposal Skripsi Pra-Seminar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada semester GANJIL Tahun Akademik 2021/2022, atas nama:


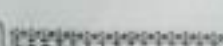
Nama : Vinnayah Nurhidayah
 NIM : 1830401152
 Jurusan : Pertanian Syariah
 Judul Proposal : Efektivitas Layanan Pegadain Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT Pegadain Syariah Simpang Benteng Payakumbuh

Demikian surat tugas ini dibenkan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 3 Januari 2022
 Dekan

 H. Rizal, M.Ag., CRP

Catatan:
 Apabila Bapak/Ibu tidak bersedia harap memberitahukan kepada Ketua Jurusan dengan mengembalikan surat tugas, setelah mengisi blanko di bawah ini:

NO	ALASAN	TANDA TANGAN


Uppal, Fandahmadan, dan Wafiqul Zuhad


Lampiran 2: Surat Tugas Seminar Proposal

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Sultan No. 132 Lina Kain Batusangkar Telp. (0752) 71156, 674321, 718807as, (0752) 71079
 Website : www.iainbatusangkar.ac.id e-mail : info@iainbatusangkar.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor : B- 240 / Jn 27/F IV/PP 00 903/2022


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan ini menugaskan Saudara

Nama / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Widi Nopiaro, MA 15861128 201503 1 007	Penata III/c	Lektor	Ketua
Dr. Hmyar Pasruzal, SE, MM 19780524 200501 1 004	Penata III/c	Lektor	Anggota

sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada semester GENAP Tahun Akademik 2021/2022, atas nama:

Nama Mahasiswa : Vinniyah Nurhidayah
 NIM : 1830401152
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : "Faktor-faktor Penyebab Minimnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegacthan Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegacthan Syariah Unit Siboga Padang"
 Hari/Tanggal : Kamis / 14 April 2022
 Pukul : 13.00 WIB
 Tempat : Menyesuaikan

Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 11 Maret 2022
 Dekan

 Dr. H. Rizal, M. Ag., CPP

Catatan


1. Apabila Bapak/Ibu tidak bersedia, harap dibentahukan kepada Ketua Jurusan dengan mengembalikan surat tugas, setelah mengisi blanko di bawah ini

NAMA	ALASAN	TANDA TANGAN

2. Apabila terjadi perubahan jadwal pelaksanaan seminar proposal, mohon konfirmasi paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan jadwal tertulis dalam surat tugas ini.

Lampiran 4: Surat Tugas Ujian Munaqasyah

Lampiran 5: Surat Izin Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sudirman No. 137 Lima Kora Batusangkar Telp. (0752) 71180, 574221, 71800 Fax. (0752) 71879
 Website: www.iambatusangkar.ac.id e-mail: bom@iambatusangkar.ac.id

Nomor : B-532/In.27/L.I/ TL.00/05/2022 19 Mei 2022
 Sifat : Biasa
 Lamp : 1 Rangkap
 Perihal : *Mohon Izin Penelitian*

Yth. Kepala Pegadaian Unit Siteba Padang
 di Padang


Assalamu'alaikum Wr. Wb,
 Dengan hormat,
 Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama/NIM	: Vinnisyah Nurhidayah/1830401152
Tempat/Tanggal Lahir	: Jakarta/20 Maret 1999
Kartu Identitas	: 1307128003990003
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Alamat	: Jorong Datar Nagari Koto Tengah Kecamatan Bukit Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota

akan melakukan pengumpulan data untuk proses penulisan laporan hasil penelitiannya sebagai berikut:

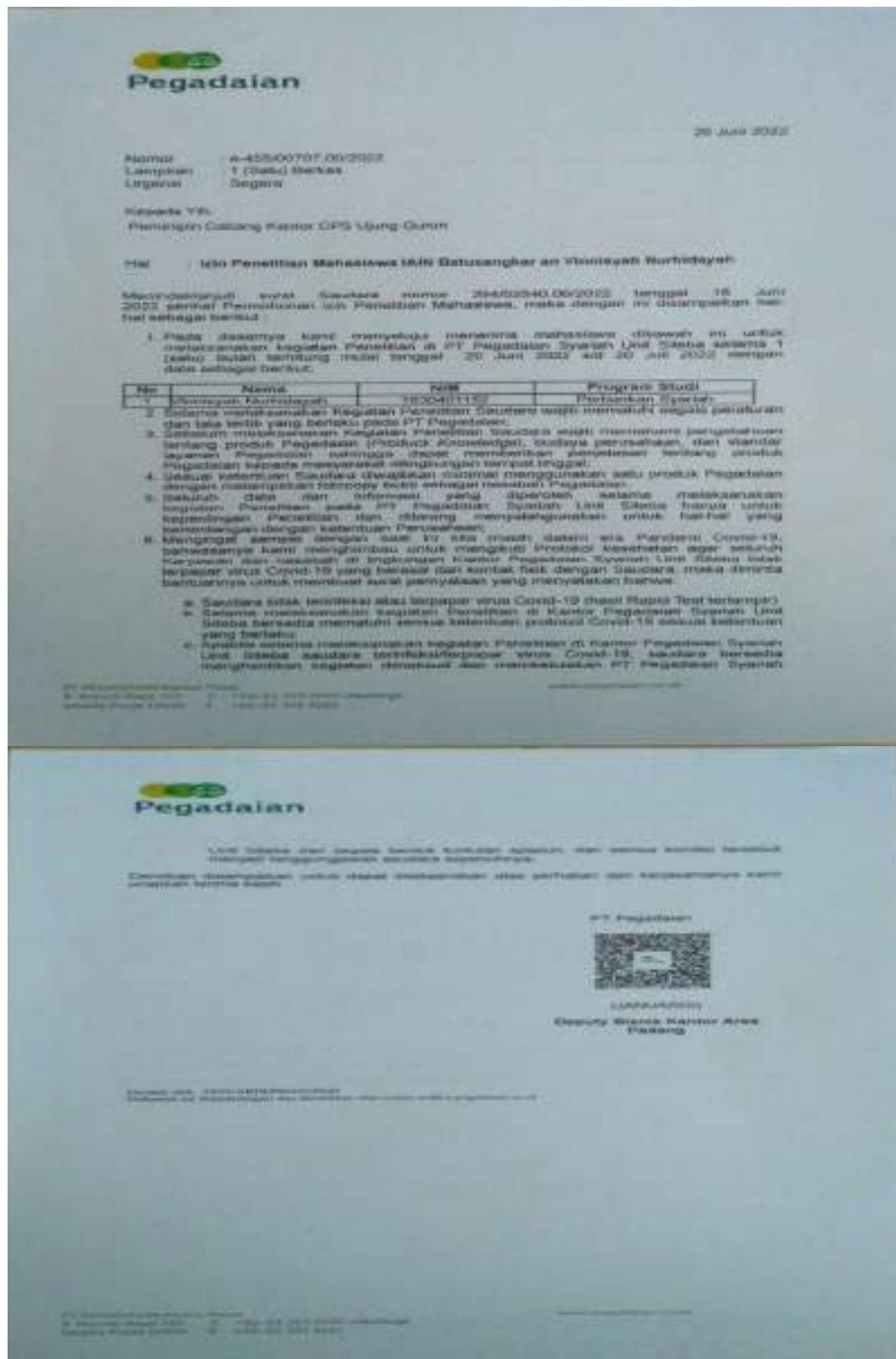
Judul Penelitian	: Faktor-faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang
Lokasi	: PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang
Waktu	: 22 Mei 2022 s.d 22 Juli 2022
Dosen Pembimbing	: Widi Nopiardo, MA

Untuk itu, diharapkan kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua,

 Dr. H. Muhammad Fazis, M.Pd

Tembusan
 1. Rektor IAIN Batusangkar (sebagai Laporan)
 2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (sebagai Laporan)

Lampiran 6: Surat Balasan untuk Melakukan Penelitian



Lampiran 7: Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang


Pegadaian
Syariah

Padang, 11 JULI 2022

Nomor : 522/02540/2022
Lampiran : 1 (satu)
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth :
**Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan IAIN Batusangkar**
di
Batusangkar

Hal : Selesai Penelitian Mahasiswa IAIN Batusangkar

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Warrahmanulahi Wabarakatuh,

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, seringat doa semoga keselamatan dan keberkahan senantiasa tercurah kepada kita semua. Aamin.

Yang bertanggun dibawah ini Pimpinan Cabang Syariah Ujung Gunung, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar dengan data sebagai berikut:

Nama :	VINNISYAH NUHIDAYAH
NIM :	1830401152
Semester :	VIII (Delapan)
Jurusan :	Jurusan Perbankan Syariah

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data untuk keperluan penelitian SKRIPSI pada PT.Pegadaian Syariah Unit Siteba mulai tanggal 21 Juni 2022 dengan judul penelitian "Faktor-Faktor Penyebab Kurangnya Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada PT.Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum warrahmanulahi wabarokatuh.

PT Pegadaian
Pimpinan Cabang Syariah Ujung Gunung

Pegadaian
Syariah
AFRIC GUNAWAN SE
NIK.P. 83681

PT PEGADAIAN (Persero) Kantor Cabang Syariah Ujung Gunung
Jl. DR. Soetomo No.66 T+628117097990
Padang 25114
www.pegadaian.co.id


Lampiran 8: Pedoman Wawancara dengan Pimpinan Unit PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN PADA PT.
PEGADAIAN SYARIAH UNIT SITEBA PADANG**

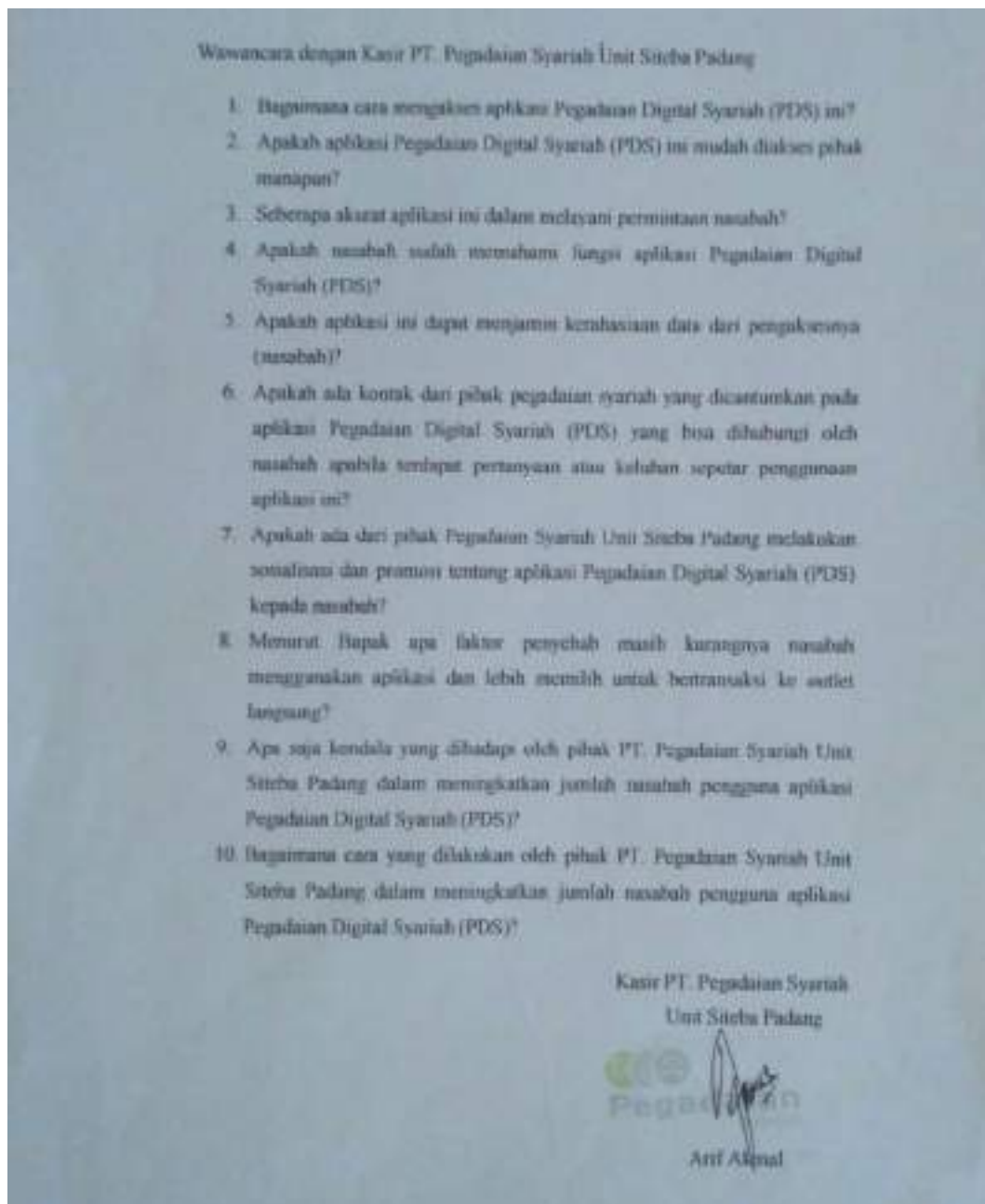
Wawancara dengan Pimpinan Unit PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

1. Kapan berdiri PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang?
2. Apa visi dan misi dari PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang?
3. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang?
4. Menurut Ibu transaksi manakah yang lebih diminati oleh nasabah? Apakah transaksi melalui aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) atau langsung ke outlet?
5. Apa syarat dan ketentuan yang diberlakukan untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?
6. Bagaimana cara yang dilakukan pihak pegadaian syariah dalam menyampaikan informasi-informasi terbaru terkait produk dan layanannya kepada nasabah?
7. Apakah pihak dari PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang melakukan promosi kepada nasabah/ calon nasabah terkait dengan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?
8. Apa manfaat yang dirasakan oleh pihak pegadaian syariah sejak diluncurkannya aplikasi ini?
9. Apakah terjadi perubahan yang signifikan terhadap jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang sejak aplikasi ini ada?
10. Bagaimana cara yang dilakukan pegadaian syariah dalam memantapkan kepercayaan nasabah?
11. Menurut Ibu apa faktor penyebab masih kurangnya nasabah menggunakan aplikasi dan lebih memilih untuk bertransaksi ke outlet langsung?
12. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?
13. Bagaimana cara yang dilakukan oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?

Pimpinan Unit PT. Pegadaian Syariah
Unit Siteba Padang


Fauziah S. Sos

Lampiran 9: Pedoman Wawancara dengan Kasir PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang



Lampiran 10: Pedoman Wawancara dengan Nasabah Pt. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang

(Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah)

1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dalam bertransaksi?
2. Apa alasan Bapak/Ibu tertarik menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini?
3. Sejak kapan Bapak/Ibu menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini?
4. Transaksi apa yang biasa Bapak/ Ibu lakukan pada aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini?
5. Apakah Bapak/ Ibu paham dengan fungsi dari aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?
6. Apakah Bapak/Ibu puas dengan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini?
7. Apakah pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini sudah memenuhi ekspektasi Bapak/Ibu?
8. Apakah Bapak/Ibu memiliki masalah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) yang diberikan oleh pihak Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang?
9. Manakah yang Bapak/Ibu pilih antara bertransaksi melalui layanan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) atau bertransaksi di outlet pegadaian syariah secara langsung?
10. Bagaimana kualitas aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?
11. Apakah ada pelayanan yang melayani mengenai aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)?

(Nasabah Tidak Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Syariah)

1. Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dalam bertransaksi?

2. Apa alasan Bapak/Ibu tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) ini?
3. Transaksi apa yang biasa Bapak/ Ibu lakukan di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang?
4. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang?

DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara dengan Ibu Fauziah selaku Pimpinan Unit di PT. Pegadaian Syariah
Unit Siteba Padang



Wawancara dengan Bapak Arif Akmal selaku Kasir di PT. Pegadaian Syariah
Unit Siteba Padang



Wawancara dengan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang



Wawancara dengan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang



Wawancara dengan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Unit Siteba Padang