

# Service Strategy and Implementation of Digital Sharia Pawnshops in Increasing the Number of Customers in Rantau Prapat

*by Jurnal Emak*

---

**Submission date:** 27-May-2022 10:48AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1845400786

**File name:** 2.\_Ade\_Rizki\_Meilani.pdf (476.73K)

**Word count:** 4536

**Character count:** 30807

## Service Strategy and Implementation of Digital Sharia Pawnshops in Increasing the Number of Customers in Rantau Prapat

### Strategi Pelayanan dan Penerapan Pegadaian Syariah Digital dalam Menaikkan Jumlah Nasabah di Rantau Prapat

Ade Rizki Meilani <sup>1)</sup>; Nur Mija Hasibuan <sup>2)</sup>; Muhammad Lathief Ilhamy Nasution <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Email: <sup>1)</sup> [aderizkimeilani111@gmail.com](mailto:aderizkimeilani111@gmail.com); <sup>2)</sup> [nurmijahasibuan@gmail.com](mailto:nurmijahasibuan@gmail.com); <sup>3)</sup> [mlathiefilhamy@uinsu.ac.id](mailto:mlathiefilhamy@uinsu.ac.id)

#### How to Cite :

Meilani, A. R., Hasibuan, N. M., Nasution, M. L. I. (2022). Service Strategy and Implementation of Digital Sharia Pawnshops in Increasing the Number of Customers in Rantau Prapat. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>

#### ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [12 Mei 2022]

Accepted [25 Mei 2022]

#### KEYWORDS

Sharia Pawnshops, PSD  
Applications, Services

This is an open access article under the  
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Gadai sebagai salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang, untuk kepercayaan dari pemberi pinjaman, pemegang utang bersumpah barang dagangan sebagai jaminan untuk kewajiban. Jaminan tetap menjadi milik orang yang menggadaikannya, tetapi dibatasi oleh penerima nazar. Komponen fungsional khusus toko barang bekas syariah dapat dilengkapi oleh lembaga keuangan syariah, khususnya toko barang bekas syariah, baik sebagai organisasi swasta maupun pemerintah. Perbaikan saat ini semakin cepat, hal ini dibuktikan dengan kemajuan di berbagai bidang, khususnya inovasi. Namun, tidak semua inovasi memberikan akomodasi dan efek positif bagi kliennya jika tidak ditangani seperti yang diharapkan. Penelitian ini berencana untuk menentukan derajat sistem bisnis administrasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam mendukung pertukaran dan meningkatkan potensi dalam menghadapi persaingan, dan untuk mengetahui kecukupan administrasi online yang dilakukan oleh Rantau Prapat Syariah Pegadaian melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dalam memperluas jumlah nasabah. Pembicaraan hasil ujian menggunakan metodologi grafis. Dari hasil review ini menunjukkan bahwa dengan dijalankannya aplikasi toko barang bekas syariah (PSD) yang canggih, sangat memudahkan masyarakat umum untuk melakukan transaksi di toko barang bekas syariah. Jadi Pegadaian Syariah Digital (PSD) untuk situasi ini mengasah nilai plus organisasi dalam menghadapi persaingan. Efektivitas PSD ditinjau melalui 7 dimensi, yaitu efisiensi, keandalan, kepatuhan, layanan privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak.

#### ABSTRACT

*Pledge as one of the categories of debt-receivable agreements, for the trust of the lender, the debt holder swears merchandise as collateral for obligations. The collateral remains the property of the person who pledged it, but is limited by the recipient of the votive. The special functional components of sharia second-hand shops can be completed by Islamic financial institutions, especially sharia second-hand shops, both as private and government organizations. Improvements are currently accelerating, this is evidenced by progress in various fields, especially innovation. However, not all innovations provide accommodation and positive effects for their clients if they are not handled as expected. This study plans to determine the degree of business administration system for the Digital*

*Sharia Pawnshop application (PSD) in supporting exchanges and increasing potential in facing competition, and to determine the adequacy of online administration carried out by Rantau Prapat Syariah Pegadaian through the Digital Sharia Pawnshop Application (PSD) in expanding the number of customer. Discussion of exam results using a graphical methodology. From the results of this review, it shows that with the implementation of a sophisticated sharia second-hand shop (PSD) application, it is very easy for the general public to make transactions at sharia second-hand shops. So the Digital Sharia Pawnshop (PSD) for this situation sharpens the organization's special value in facing competition. The effectiveness of PSD is reviewed through 7 dimensions, namely efficiency, reliability, compliance, service privacy, responsiveness, compensation, and contact.*

## PENDAHULUAN

Peningkatan inovasi data berubah dengan cepat, mengharapakan individu untuk tetap sadar akan perkembangan zaman. Penggerak dalam inovasi data juga dapat ditemukan sejauh akomodasi - kesederhanaan melayani pertukaran yang berbeda yang melibatkan inovasi yang semakin tak terhindarkan dalam periode komputerisasi. Gerakan ini mempengaruhi contoh cara berperilaku manusia dalam mendapatkan data yang berbeda dan sorotan yang berbeda dari administrasi elektronik.

Perkembangan kemajuan ini ditandai dengan diluncurkannya Pegadaian Syariah Digital (PSD) untuk mengembangkan pasar yang objektif ke era Milenial. Pegadaian Syariah Digital ini diluncurkan pada tahun 2018 dan menjelang peluncurannya ada lebih dari 10.000 orang yang mengunduh aplikasi ini melalui Google Play Store. PSD adalah aplikasi toko barang bekas yang administrasinya berbasis web. PSD akan melayani semua nasabah yang membutuhkan data barang Pegadaian. Kelebihan dari PSD ini adalah dari segi kecepatan, dukungan klien melalui aplikasi PSD setara dengan perawatan klien di kantor toko barang bekas syariah, hanya membutuhkan waktu sekitar 15 menit secara bersamaan. PSD melayani klien yang perlu membayar porsi, membuka dana cadangan emas, memulihkan dana investasi emas, mengaudit informasi kepribadian klien, angsuran Rahn, angsuran mini, penukaran emas, pencetakan emas, data deal dan label harga dana investasi emas dan biaya logam mulia emas, Janji Pegadaian Syariah ( Rahn ) untuk melayani pendaftaran individu yang perlu bergabung sebagai spesialis Pegadaian Syariah. Klien tidak perlu menghabiskan waktu mereka di masa depan ke area dan garis hanya untuk melakukan pertukaran. Cukup membuka perangkat dan semua administrasi dapat diakses, cenderung saat istirahat, melepas lelah bahkan dalam keadaan sibuk dengan pekerjaan. Apalagi dengan adanya aplikasi PSD dapat menunjukkan mengikuti perkembangan zaman yang memiliki kapasitas yang bisa dibilang seperti financial banking serba guna. Fragmen yang terkomputerisasi pasti canggih, sepenuhnya bertujuan untuk mengurangi jumlah klien yang melakukan pertukaran di area cicilan.

Menurut Agus Hermawan (2012) strategi adalah perkembangan rencana hebat yang menggambarkan bagaimana sebuah organisasi harus bekerja untuk mencapai tujuannya. Sistem juga merupakan kekuatan imajinasi dan kreativitas (kemajuan) dan merupakan pendekatan untuk mencapai tujuan yang tidak ditetapkan oleh para pemimpin puncak organisasi sedangkan titik fokus periklanan diselesaikan dengan menampilkan supervisor. Dunia bisnis penuh dengan permintaan dan persaingan untuk terus maju dengan menciptakan item dan siklus. Dalam substansi bait Al-Qur'an dapat dipahami bahwa bersaing, bersaing dan terburu-buru dalam kebaikan (cinta) dan (bisnis) lumayan panjang perlawanan tidak mengabaikan standar syariah. Seperti yang dicontohkan Rasulullah, ketika bertukar pikiran dengan rendah hati, Nabi tidak fokus pada kehadiran musuh. Apa yang dilakukannya adalah menawarkan bantuan terbaik dan mengungkapkan rincian barang

dagangan yang dijualnya dengan tulus, termasuk dengan asumsi ada penyerahan dalam produk yang dia jual.

Administrasi menurut bahasa adalah demonstrasi, khususnya demonstrasi untuk memberikan semua yang dibutuhkan oleh orang lain. Sementara itu, menurut Kasmir (2005) administrasi diberikan sebagai demonstrasi atau demonstrasi individu atau asosiasi untuk memberikan kepuasan kepada klien atau klien. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan melayani nasabah secara langsung atau tidak langsung, khususnya melalui mesin atau kantor inovasi data, seperti toko barang bekas syariah (PSD) cangkih.

Kualitas administrasi diperkirakan oleh variabel ketergantungan, khususnya kapasitas untuk menawarkan dukungan yang dijamin sesuai jadwal. Kemudian Responsiveness, secara spesifik keinginan untuk membantu klien dan menawarkan jenis bantuan dengan cepat. Kemudian Assurance, khususnya informasi dan kesopanan perwakilan kapasitas mereka untuk menciptakan kepercayaan dan kepastian. Kemudian Empathy, yang mengacu pada kebutuhan untuk mindful, berfokus sepenuhnya pada klien dan bukti langsung (Tangibles), yang mengacu pada kantor, perangkat keras, tenaga kerja, dan media korespondensi yang sebenarnya..

Dalam menilai pemenuhan pembeli dengan organisasi tertentu, elemen penentu yang digunakan dapat berupa kombinasi dan faktor penentu pemenuhan dengan item dan administrasi, sebagian besar yang biasa digunakan pembeli adalah bagian dari kualitas administrasi dan sifat tenaga kerja dan produk yang dibeli. Kualitas administrasi didasarkan pada korelasi dua variabel utama, khususnya kesan klien atas bantuan tulus yang mereka dapatkan dengan bantuan yang benar-benar mereka harapkan atau butuhkan. Dalam hal ternyata di luar yang diharapkan, bantuan tersebut dapat dianggap besar, meskipun jika faktanya tidak diharapkan, bantuan tersebut seharusnya berkualitas rendah. Apalagi, jika faktanya sesuai dengan yang diharapkan, bantuan tersebut disebut baik.

Asumsi untuk klien pada dasarnya setara dengan jenis administrasi apa yang harus diberikan organisasi kepada kliennya. Asumsi klien ini bergantung pada data yang disampaikan dengan mendengarkan percakapan orang lain, kebutuhan individu, pertemuan sebelumnya, dan korespondensi luar (publikasi dan berbagai jenis kemajuan organisasi, seperti aplikasi (PSD).

Aplikasi PSD ini berusaha memberikan bantuan atau administrasi terbaik dengan memberikan berbagai elemen lengkap, misalnya klien yang melakukan eksekusi di kantor toko barang bekas syariah secara langsung. Bagaimanapun juga, antara pola dan cara kecukupan pemanfaatan bantuan ini harus ditelaah lebih lanjut, terutama berkenaan dengan perubahan perilaku pembeli dari terputus menjadi online dari satu tahun ke tahun lainnya. Maka penelitian ini bermaksud untuk melihat kecukupan penggunaan PSD dalam memperluas jumlah klien baru dan memenuhi tanggung jawab dengan klien lama.

## LANDASAN TEORI

### 4 Sejarah Pegadaian Syariah

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 agustus 1746. Kapanpun Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari Belanda (1811-1816). Kewenangan publik yang dimiliki Bank Van Leening dibubarkan, dan daerah setempat diberi kesempatan untuk mendirikan toko barang bekas asalkan mendapat izin dari pemerintah terdekat (licentie stelsel). Namun, strategi ini berdampak buruk, pemegang izin menyelesaikan tindakan rentenir atau predatory lender yang dirasa kurang produktif bagi keputusan pemerintah (UK). Dengan cara ini, teknik licentie stelsel diubah untuk memperbaiki stelsel, khususnya fondasi toko barang bekas yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki opsi untuk membayar biaya tinggi kepada otoritas publik.

Pada saat Belanda kembali menguasai, contoh atau teknik fix stelsel tetap dipertahankan dan memiliki efek yang sama dimana para pemegang kebebasan menjadi banyak salah tafsir dalam



mempertahankan usahanya. Selain itu, pemerintah Hindia Belanda melakukan apa yang dikenal sebagai 'cultuur stelsel' dimana dalam penyelidikan toko barang bekas, gagasan yang dikemukakan adalah bahwa latihan toko barang bekas harus diurus oleh otoritas publik itu sendiri untuk memberikan lebih menonjolkan suransi dan keuntungan bagi daerah setempat. Mengingat akibat dari peninjauan tersebut, maka Pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang menyatakan bahwa usaha Pegadaian merupakan sarana penguatan Pemerintah dan pada tanggal 1 April 1901 Pegadaian Negara utama diresmikan di Sukabumi (Jawa Barat), maka pada saat itu setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari lahir Pegadaian.

Saat ini Pegadaian telah berusia lebih dari 100 tahun, manfaat tersebut semakin dirasakan oleh masyarakat sekitar, meskipun organisasi ini mengemban misi komitmen bantuan masyarakat, kebetulan organisasi tersebut belum siap untuk mengeluarkan komitmen yang besar sebagai biaya dan pembagian keuntungan kepada Pemerintah, ketika sebagian besar lembaga keuangan lainnya berada di tempat yang sulit. negatif.

PT. Pegadaian (Persero) adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang administrasi keuangan dan administrasi lainnya yang memiliki prinsip hasil pembiayaan pinjaman rumah dan pembiayaan miniatur wali. Atau sekali lagi secara keseluruhan, perpindahan aset yang menjanjikan ke pertemuan tertentu, untuk mendapatkan jumlah uang tunai dan produk tertentu yang ditakdirkan untuk dipulihkan dengan pemahaman antara klien dan yayasan gadai (Kasmir, 2014). Pegadaian adalah organisasi 100 persen milik negara melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Memiliki landasan hukum Peraturan Pemerintah no. 51 Tahun 011 tentang Penyesuaian Surat Kuasa Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perseroan Terbatas (Persero) (Pegadaian.co.id, 2020). Organisasi toko barang bekas dibedakan menjadi dua macam, yaitu toko barang bekas reguler khusus dan toko barang bekas syariah. Meskipun keduanya tampak identik dan tidak ada perbedaan mencolok jika dilihat dengan mata telanjang, namun antara keduanya masih ada perbedaan yang sangat jauh, salah satunya adalah sejauh tindakan melakukan pion yang sebenarnya. , jika di toko bekas biasa bunga harus dibayar sesuai jadwal. waktunya tidak ditentukan seluruhnya, dan dalam hal angsuran terlambat hanya satu hari, pegadaian harus membayar bunga dua kali lipat berapa komitmennya. Perbandingan terbalik dengan yang ada di pegadaian syariah dalam praktik pelaksanaan gadai yang pembiayaannya tanpa ada sistem bunga melainkan pendekatan fee based income (upah jasa tempat/ijarah).

### Efektivitas Pelayanan

Kotler (2002) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan elemen dan atribut suatu barang atau administrasi yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau disimpulkan. Sementara itu, pengertian administrasi adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain, yang jelas dan tidak menimbulkan tanggung jawab, dan barang tersebut tidak benar-benar terkait 100% sepanjang waktu.

Sifat bantuan Pegadaian Syariah mencakup unsur-unsur sifat pemberian administrasi, termasuk Tangibles, yang merupakan aspek kualitas bantuan dalam struktur nyata yang jelas, misalnya, kantor pusat, cabang, kantor di administrasi dan barang-barang yang diberikan, termasuk kehadiran pekerja. Kualitas tak tergoyahkan, adalah aspek bantuan dengan mengubah sesuai dengan kebutuhan klien yang menggabungkan kepraktisan, kesederhanaan pertukaran, mentalitas bijaksana dan tidak ada kesalahan yang ditawarkan dalam jenis bantuan yang diberikan. Responsiveness, aspek kualitas ini berpusat di sekitar bantuan responsif dan responsif dengan data yang secara efektif diakui dan dirasakan oleh klien. Konfirmasi memperluas kepercayaan klien, toko barang bekas syariah memberikan rasa aman dengan kepastian dan kepastian dari administrasi yang diberikan. Simpati, aspek kualitas bantuan ini diberikan dengan perasaan yang sungguh-sungguh dari setiap masalah yang dialami oleh klien dan secara konsisten menyesuaikan dengan kebutuhan setiap klien dalam administrasi pertukaran.

## Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Saat ini web dan media elektronik lainnya memang bukan hal lain bagi setiap individu seperti PDA (sel). Penggunaan inovasi data dengan akses web sederhana adalah salah satu upaya yang paling cocok dalam menampilkan. Lebih jelasnya, Pegadaian Syariah Digital adalah salah satu kantor administrasi Pegadaian yang digunakan untuk melakukan transaksi melalui telepon seluler melalui aplikasi online seperti yang kami jalankan secara langsung di kantor toko barang bekas syariah. Dengan aplikasi ini di titik mana pun dan di mana pun kita dapat menjalankan dengan benar dan mahir seperti kita memiliki kantor toko barang bekas syariah pribadi dalam genggaman kita. Nasabah yang sudah terdaftar sebagai nasabah Pegadaian mendapatkan keuntungan yaitu dapat bertransaksi dengan antarmuka CIF di menu pengaturan aplikasi PSD. Dengan proses antarmuka CIF ini, semua bukti pertukaran klien Pegadaian dapat diperiksa terus menerus. Di toko barang bekas syariah yang canggih ini, kini lebih mudah untuk melakukan pembelian dan cicilan, sangat mirip dengan transfer antar bank karena menggunakan administrasi pindahan melalui Virtual Account (VA) BNI. Kabar menggembirakan, untuk mempermudah eksekusi klien, PT. Pegadaian akan menambah kanal cicilan lainnya agar nasabah dan calon nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor toko barang bekas syariah dengan mengantri terutama dalam keadaan virus corona, toko barang bekas membatasi jumlah nasabah yang harus langsung eksekusi. Untuk menjaga kenyamanan dan kesejahteraan bersama.

## METODE PENELITIAN

Subjek yang menjadi data penelitian adalah Klien administrasi Pegadaian Syariah di Kota Rantau Prapat. Objek penelitian ini adalah tentang sifat administrasi dan pemenuhan klien administrasi Pegadaian Syariah. Dalam eksplorasi ini, strategi yang digunakan adalah teknik subjektif grafis. Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2016) teknik pemeriksaan subjektif adalah strategi penelitian yang digunakan untuk menganalisis keadaan artikel normal di mana spesialis adalah instrumen kuncinya. Penelitian penjelasan subjektif berarti menggambarkan, menggambarkan, memahami, memahami, dan menjawab secara lebih rinci masalah yang akan direnungkan dengan memusatkan sebanyak mungkin yang dapat diharapkan secara wajar dari seseorang, suatu pertemuan atau suatu peristiwa. Dalam eksplorasi subjektif, orang adalah instrumen penelitian dan hasilnya ditulis sebagai kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan aslinya.

Penelitian ini menggunakan metodologi subjektif. Analisis akan melihat bagaimana kemungkinan pelaksanaan administrasi aplikasi PSD dalam memperluas jumlah klien dan untuk melihat kecukupan korelasi antara jumlah klien sebelum aplikasi PSD dan setelah aplikasi PSD dengan memanfaatkan hipotesis E-servqual dan kapasitas eksekutif. Objek eksplorasi ini adalah Pegadaian Syariah di Kota Rantau Prapat. Sumber informasi terdiri dari informasi penting dan informasi opsional. Informasi penting seperti pertemuan dan dokumentasi lapangan ke bagian administrasi CPS Rantau Prapat, panitera, penilai, dan juga ada beberapa klien CPS Rantau Prapat yang memanfaatkan aplikasi PSD, sedangkan informasi tambahan diperoleh dari hubungan informasi dokumentasi seperti laporan tahunan, sumber referensi, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perkembangan Jumlah Nasabah Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi PSD

Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Dalam perjanjian gadai benda jaminan harus diserahkan di bawah kekuasaan Perum Pegadaian dan memberikan

kekuasaan kepada pegadaian untuk mengadakan pelelangan terhadap benda jaminan apabila debitur tidak dapat atau tidak sanggup melunasi.

Terdapat banyak hal yang menjadi tolak ukur seberapa efektif suatu kegiatan. Fokus pembahasan di sini adalah bagaimana penerapan aplikasi PSD dan seberapa efektif layanan digital yang dilakukan oleh pihak Pegadaian di cabang pegadaian syariah kota Rantau Prapat. Layanan yang diberikan adalah dalam bentuk aplikasi (mobile marketing) yang dapat memudahkan nasabah Pegadaian bertransaksi. Aplikasi ini dapat diakses secara realtime layaknya seperti aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh perbankan. Dengan menggunakan aplikasi ini kapanpun dan dimanapun kita, layanan Pegadaian online transaksi dapat dilakukan dengan mudah secara efektif dan efisien (Hariyati, 2020).

Maka dari itu, untuk menarik minat pelanggan di cabang Pegadaian Syariah Rantau Prapat perlu dilihat seberapa efektif pelayanan aplikasi ini yang akan dibuktikan dengan perbandingan antara jumlah nasabah pada tahun sebelum adanya aplikasi ini dalam tabel berikut.

**Tabel 1. Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Rantau Prapat.**

| NO. | Nama Produk    | Kuantitas <sub>z</sub> | Kuantitas <sub>z</sub> | Kuantitas <sub>z</sub> | Kuantitas <sub>z</sub> | Kuantitas <sub>z</sub> |
|-----|----------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|     |                | Nasabah (2017)         | Nasabah (2018)         | Nasabah (2019)         | Nasabah (2020)         | Nasabah (2021)         |
| 1.  | Rahn           | 2.871                  | 3.382                  | 3.841                  | 4.251                  | 4.663                  |
| 2.  | Arum Haji      | 68                     | 75                     | 98                     | 103                    | 112                    |
| 3   | Arum Emas      | 49                     | 68                     | 87                     | 106                    | 131                    |
| 4.  | Arum BPKB      | 89                     | 110                    | 124                    | 151                    | 184                    |
| 5.  | Amanah         | 28                     | 43                     | 72                     | 90                     | 102                    |
| 6.  | Mulia Ultimate | 14                     | 32                     | 44                     | 51                     | 48                     |
| 7.  | Emasku         | 2                      | 0                      | 4                      | 6                      | 7                      |
|     | Total          | 3121                   | 3710                   | 4270                   | 4758                   | 5247                   |

Sumber : Laporan Tahunan CPS Rantau Prapat

Jika dilihat dari penjelasan tabel di atas, pada tahun 2017 jumlah nasabah Pegadaian Syariah Rantau Prapat adalah sebanyak 3.121 orang, pada saat itu aplikasi PSD belum sama sekali muncul. Kemudian di tahun 2018, pada awal munculnya aplikasi PSD jumlah nasabah Pegadaian Syariah Rantau Prapat meningkat sebanyak 589 orang yaitu menjadi 3.710 orang. Pada tahun 2019 yaitu tahun kedua berjalannya aplikasi ini, jumlah nasabah juga mengalami peningkatan sebanyak 4.270 orang. Dan pada tahun 2020 sampai dengan 2021 jumlah nasabah meningkat menjadi 4.758 dan 5.247 orang. Dari tabel tersebut dapat kita lihat dengan jelas bahwa setiap tahunnya terus mengalami peningkatan jumlah nasabah. Namun yang menggunakan aplikasi ini, jumlah nasabahnya masih sedikit. Mari kita lihat bukti data jumlah nasabah pada tabel berikut yang penulis dapat dari CPS Rantau Prapat.

**Tabel 2. Perbedaan Antara Nasabah Online dengan nasabah Offline**

| Tahun | Kuantitas Nasabah | Kuantitas Nasabah | Kuantitas Nasabah | Persentase kuantitas Nasabah | Persentase kuantitas Nasabah |
|-------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|
|       | Keseluruhan       | (Online)          | (Offline)         | (Online)                     | (Offline)                    |
| 2018  | 3.710             | 487               | 3.223             | 21,90%                       | 78,10%                       |
| 2019  | 4.270             | 765               | 3.505             | 30,76%                       | 69,24%                       |



Pada data tabel 2 terdapat perbedaan jumlah nasabah di pegadaian syariah Rantau Prapat antara nasabah pengguna aplikasi PSD dengan nasabah yang tidak menggunakan aplikasi PSD, bahwa pada tahun 2018 jumlah nasabah yang meningkat sebanyak 487 orang atau dalam persentasenya yaitu sebesar 21,90% dari jumlah keseluruhan dan di tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah nasabah yaitu 765 atau 30,76 % dari jumlah nasabah keseluruhan penggunaan aplikasi PSD ini. Dapat digambarkan bahwa nasabah offline di tahun 2018 sudah mulai beralih dengan menggunakan aplikasi PSD berbasis online ini. Maka dari itu pada tahun 2019 dalam persentase jumlah nasabah online meningkat sebesar 30,76% (PT. Pegadaian Syariah, 2020).

### Efektivitas PSD Berdasarkan Teori E-Servqual

Efektivitas menunjukkan kondisi bahwa aplikasi yang disediakan oleh Pegadaian dapat memberikan manfaat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah (S, NiLuh Ayu Kartika Yuniastari Wiyati, 2015). Dalam pengukuran tingkat keefektifan suatu pelayanan yang dilakukan secara online, Zeithaml dalam teori E-Servqualnya mengemukakan ada 7 dimensi penilaian kualitas jasa online yaitu :

1. Efisiensi Aplikasi PSD ini memiliki tingkat kemudahan dalam mengakses berbagai informasi mengenai produk dan layanan transaksi pegadaian syariah secara real time. Namun memiliki kekurangan karena baru bekerja sama dengan satu bank yaitu Bank BNI, isu lainnya adalah terkait kerja sama dengan lembaga perbankan syariah lainnya. Untuk mengakses aplikasi PSD ini cukup mudah, dengan download di aplikasi Play Store atau App Store dengan keyword Pegadaian Syariah, maka akan muncul yang paling atas lalu pilih kemudian instal aplikasi tersebut.
2. Reabilitas yaitu kemampuan menyampaikan dan menjalankan administrasi yang dijamin tepat waktu. Kualitas yang tak tergoyahkan berhubungan dengan kegunaan pekerjaan situs, misalnya, sejauh mana situs bekerja sesuai dengan kapasitasnya yang sesuai. Semua aplikasi yang tugasnya masih berbasis online, kesalahan jaringan, atau kesalahan kerangka kerja adalah tipikal terlepas dari apakah itu terjadi. Berdasarkan data yang didapat dari top cabang toko barang bekas syariah di kota Rantau Prapat, nasabah bisa benar-benar melihat harga emas, top up dana investasi emas, membayar porsi, memperbesar uang muka, atau melakukan reklamasi. Dalam melakukan reklamasi, klien bagaimanapun harus datang ke sumber listrik untuk mengumpulkan barang dagangan yang digadaikan. Dalam aplikasi ini, klien juga dapat melakukan penukaran gadai, namun sebenarnya dapat melihat barang dagangan yang dinilai untuk digadaikan. Setelah klien mengetahui esteem yang dinilai, klien akan dikoordinasikan untuk datang ke outlet Pegadaian terdekat. Bagaimanapun, beberapa klien mengakui bahwa Rahn (pion) yang disertakan dalam aplikasi ini tidak berfungsi seperti yang diharapkan oleh klien. Terlebih lagi, di play store juga ada beberapa reaksi buruk dengan memberikan satu bintang dan mengomentari kekecewaan mereka dengan administrasi aplikasi PSD ini. Masalah-masalah ini sepenuhnya disebabkan oleh perbaikan TI yang lamban karena kerangka kerja masih terkonsentrasi.
3. Fulfilment. Sebesar 58% responden percaya aplikasi PSD tepat dalam menawarkan jenis bantuan. Berdasarkan tanggapan responden, 48% menilai aplikasi PSD cepat dan tepat dalam menjawab tuntutan klien. Namun 61% menganggap bahwa barang yang ditampilkan di aplikasi PSD sesuai dengan barang yang dapat diakses di noise outlet Pegadaian. Selain itu, sebagian besar dari 66% responden berpendapat bahwa data yang diberikan oleh Aplikasi PSD adalah sesuai data dari Pusat yang meliputi ketepatan jaminan administrasi, aksesibilitas stok barang, dan pengangkutan barang sesuai waktu jaminan. Karena Pegadaian merupakan usaha yang bergerak di bidang bantuan, maka yang ditekankan dalam pemenuhan ini adalah ketepatan dalam menawarkan jenis bantuan. Tepat ini adalah cara cepat dan tepat aplikasi menjawab tuntutan klien. Soal penukaran, aplikasi ini sangat tepat, pada dasarnya ada gangguan di saluran angsuran yang sering bermasalah. Misalnya, dipanggil oleh bank karena ada klien yang



pindah melalui bank itu ke toko barang bekas, dalam beberapa kasus terjadi kesalahan seperti kita berbelanja di web. Sementara itu, untuk data, aplikasi ini sangat akurat karena data saat ini sesuai dengan data dari tengah.

4. Privasi dalam pegadaian syariah berubah menjadi jaminan bahwa semua informasi klien tidak akan diberikan kepada orang lain dan semua informasi klien terjamin keamanannya. Dalam sebuah organisasi yang tidak pernah lepas dari informasi, terutama informasi tentang karakternya sendiri, dua informasi dari perwakilan dan informasi dari klien atau pembeli, organisasi harus sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengikuti klasifikasi informasi dan data individu kliennya. Selain itu, dalam menggunakan aplikasi Seluler, setiap klien harus benar-benar mendapatkan informasi tentang keamanan data mereka sendiri, terutama jika itu terkait dengan masalah keuangan, itu akan sangat rentan terhadap tumpahan informasi kepada orang yang tidak dapat dipercaya, membuat klien mengalami kemalangan moneter. Dalam aplikasi PSD ini, organisasi memastikan tingkat keamanan informasi dan data melalui OTP untuk setiap pertukaran yang dilakukan oleh kliennya. Kemudian dari segi privasi aplikasi ini sudah sesuai dengan segi kualitas pelayanan jasa online seperti yang disebutkan oleh Zeithaml.
5. Daya tanggap (Responsiveness), Sebesar 33% setuju bahwa responden aplikasi PSD telah menyediakan garansi produk secara online. PT. Pegadaian Syariah Rantau Prapat memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online. Jika dikaitkan dengan organisasi di bidang pendampingan, maka orang yang berperan penting dalam memberikan responsivitas adalah client care. Bagaimanapun, Pegadaian tidak memiliki divisi dukungan klien seperti yayasan moneter lainnya. Bantuan di Pegadaian Syariah Rantau Prapat tidak memberikan Customer Service (CS) dalam menawarkan jenis bantuan karena pertukaran klien akan dilayani langsung oleh petugas. Apabila terdapat nasabah yang mengalami kendala dalam menjalankan pemanfaatan aplikasi PSD, pihak Pegadaian akan segera menanganinya. Nasabah dapat mengeluhkan kendala atau kendala yang dihadapi dengan datang langsung ke outlet Pegadaian terdekat atau dapat menghubungi call place yang tertera pada aplikasi.
6. Kompensasi. Terdiri dari biaya pengiriman, biaya penanganan produk, dan pengembalian uang. Pada aplikasi PSD ini, eror sistem merupakan hal biasa, maka jika terdapat nasabah yang mengalami kerugian disebabkan karena eror system maka nasabah dapat menghubungi pusat panggilan yang ada di aplikasi tersebut dengan complain baik atau nasabah bisa juga datang langsung ke kantor pegadaian syariah. Jadi sudah jelas bahwa pihak pegadaian syariah sudah memberikan kompensasi eror sistem dengan sangat baik. Tinggal menunggu nasabah nya saja yang harus tau kepada siapa mereka melaporkan apabila terjadi eror sistem pada saat mereka bertransaksi.
7. Kontak Membayangkan kebutuhan nasabah untuk bisa berbicara dengan staff pelayanan nasabah secara online atau melalui telfon (bukan berkomunikasi dengan mesin). Jadi, kontak yang bisa dihubungi oleh para nasabah pegadaian syariah memang harus benar-benar terhubung dengan staff yang ahli di bidang tersebut dan bukan yang dilayani oleh mesin atau robot.

#### Fungsi Manajemen dalam Implementasi Strategi PSD

Menurut George R. Terry untuk mencapai suatu tujuan yang efektif dan efisien ada beberapa cara atau fungsi dalam manajemen yaitu terdiri dari 4 bagian, yang pertama Planning, ke dua Organizing, ke tiga actuating, dan yang terakhir controlling (Supomo,2018).

1. Perencanaan (Planning). Yang biasa digunakan untuk menarik generasi milenial untuk bergabung sebagai pelanggan toko barang bekas adalah Aplikasi PSD, dengan mengedepankan item utamanya, yaitu dana cadangan emas sebagai pendidikan moneter yang benar-benar layak yang berfungsi sebagai spekulasi yang berlarut-larut. Demikian juga, klien eksekutif dilakukan dengan baik seperti yang diharapkan, dan ada perhatian pribadi tentang klien,

- terutama membutuhkan klien dengan kantor yang sesuai prinsip dan tunjangan pekerja yang harus dilakukan. 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).
- 6
  2. Organizing. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen, serta penentuan hubungan-hubungan. Pengorganisasian yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Syariah sangat umum dan saling bertautan, maka dalam hal pengorganisasian PT. Pegadaian Syariah harus dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan.
  3. Pengarahan (actuating). Yang biasa terjadi di CPS Rantau Prapat dalam pengarahannya yang utama yaitu mengenai kesalahan pada saat melakukan pencatatan nasabah yang sudah diminimalisir dengan kerja sama dengan pihak Dukcapil atau tentang hambatan jaringan eror sistem. Bapak pimpinan perusahaan lah yang lebih ditekankan dalam fungsi pengarahan ini, yaitu bagaimana langkah atau tindakan yang akan dilakukan bapak pimpinan tersebut ketika melihat anggotanya melakukan sebuah kesalahan.
  4. Pengendalian (Controlling). Pengendalian pengawasan yang dilakukan langsung oleh bapak pimpinan cabang pak Arif Budiman terkait tanggapan karyawan dalam mengatasi keluhan-keluhan nasabah . Pak Arief Budiman melakukan tindakan pemeriksaan langsung pekerjaan yang dilakukan oleh anggotanya untuk mengetahui apakah sudah dikerjakan dengan benar dan sudah sesuai dengan SOP perusahaan atau belum.

## KESIMPULAN DAN SARAN

1 Penerapan Sistem aplikasi Pengadaian PSD di Cabang Pegadaian Syariah Rantau Prapat ditujukan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh. Dimana aplikasi berbasis mobile ini sudah dilengkapi fitur layanan yang cukup memadai seperti layanan transaksi emas, rahn (gadai), pembiayaan, pembayaran, informasi lokasi cabang, produk yang disediakan serta Multi Payment Online (MPO) yang tentunya sangat efisien dan efektif untuk digunakan di era digital saat ini. Namun terkadang yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan operasional aplikasi PSD ini masih sering terjadinya jaringan eror pada saat bertransaksi Operasional pelayanan PSD di Cabang Pegadaian syariah Rantau Prapat. Pegadaian Syariah Rantau Prapat sudah memperhatikan ketujuh aspek dimensi penilaian kualitas jasa online, seperti efisiensi, reliabilitas, fullfilment, privasi data nasabah, daya tanggap (responsiveness), kompensasi yang ditawarkan serta penyediaan kontak call center untuk mempermudah nasabah dalam melakukan komunikasi kepada pihak pegadaian. Meskipun hampir semua aspek dioperasikan secara online, namun ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dengan mengunjungi outlet Pegadaian secara langsung, seperti mengaktifasi aplikasi PSD, mengambil barang gadai yang telah ditebus serta dapat secara langsung mengujungi outlet pegadaian terdekat untuk mengadukan masalah yang dialami pihak nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- 1 Denia Maulani (2020). E-government, Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSD) di Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru: jurnal manajemen strategi dan aplikasi bisnis. <https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/JMSAB>
- 1 Sari L.A (2019). Analisis penerapan sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital servis dalam memudahkan nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis Islam: studi kasus pegadaian syariah CPS Kebomas Gresik. <https://digilib.uinsby.ac.id/31349/>.

- 1 Busriadi, B (2020). Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah (studi kasus pada pegadaian syariah di provinsi jambi) ISTIKHLAF; jurnal ekonomi, perbankan dan manajemen syariah. <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v2i2.210>
- 1 Hariyati, F. (2020a) efektivitas layanan pengadaan syariah digital servis dalam meningkatkan jumlah nasabah di cabang syariah jeletung
- 1 Kasmir (2014). Bank dan lembaga keuangan. Jakarta: Rajawali pers in. Angewandte chemie. Internasional edition, 6(11).
- 8 Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, dan Mellya Embun Baining (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojs/index.php/ijoieb>

# Service Strategy and Implementation of Digital Sharia Pawnshops in Increasing the Number of Customers in Rantau Prapat

## ORIGINALITY REPORT

**23%**  
SIMILARITY INDEX

**22%**  
INTERNET SOURCES

**4%**  
PUBLICATIONS

**5%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [www.ejournal.imperiuminstitute.org](http://www.ejournal.imperiuminstitute.org) **11%**  
Internet Source

**2** [repository.uinjambi.ac.id](http://repository.uinjambi.ac.id) **3%**  
Internet Source

**3** [penerbitadm.com](http://penerbitadm.com) **2%**  
Internet Source

**4** [stiebanten.blogspot.com](http://stiebanten.blogspot.com) **2%**  
Internet Source

**5** Submitted to Sriwijaya University **2%**  
Student Paper

**6** [repository.uinsu.ac.id](http://repository.uinsu.ac.id) **1%**  
Internet Source

**7** Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha **<1%**  
Student Paper

**8** [repository.iainkudus.ac.id](http://repository.iainkudus.ac.id) **<1%**  
Internet Source



|    |  |      |
|----|--|------|
| 9  | Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur<br>Student Paper | <1 % |
| 10 | etd.iain-padangsidimpuan.ac.id<br>Internet Source                                      | <1 % |
| 11 | eprints.ums.ac.id<br>Internet Source   | <1 % |
| 12 | ummaspul.e-journal.id<br>Internet Source   | <1 % |
| 13 | 123dok.com<br>Internet Source  | <1 % |
| 14 | id.123dok.com<br>Internet Source   | <1 % |
| 15 | jurnal.ugj.ac.id<br>Internet Source  | <1 % |
| 16 | ecojoin.org<br>Internet Source   | <1 % |
| 17 | islamicmarkets.com<br>Internet Source  | <1 % |
| 18 | journal.unnes.ac.id<br>Internet Source   | <1 % |
| 19 | repository.uir.ac.id<br>Internet Source  | <1 % |
| 20 | ejournal.imperiuminstitute.org   |      |

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      Off