

ANALYSIS OF THE USE OF NON-CASH TRANSACTIONS USING DIGITAL APPLICATIONS IN THE TIME OF COVID-19 AT PT. PAWNTOWN SHARIA UPS SIBUHUAN

Nuraini¹, Sulaiman Efendi Siregar²

¹ STAI AL-Kifayah Riau (Perbankan Syariah, FEBI, STAI AL-Kifayah Riau)

² Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Ekonomi Syariah, FEBI, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga)

ainizulkarnain94@gmail.com¹, sulaimanefendi@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital yang menurun pada masa covid-19 dimana penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital sebelum covid-19 meningkat sedangkan dimasa covid-19 penggunaannya menurun, karena masi banyak nasabah yang belum tau cara penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, bagaimana respon nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS sibuhuan dan untuk mengetahui respon dari nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif sumber data yang digunakan adalah data primer dan data skunder, sedangkan teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital pada masa covid-19 menurun dikarenakan adanya promosi aplikasi kurang, proses pendaftarannya tidak dipandu oleh piak pegadaian syariah, target hanya pembiayaan gadai (rahn), respon nasabah juga yang awalnya antusias dengan aplikasi ini tetapi dikarenakan kurangnya edukasi dari pihak pegadaian tentang aplikasi pegadaian syariah digital membuat nasabah lebih memilih datang secara langsung untuk melakukan transaksi, kemudian kendala jaringan, dan kurangnya pengetahuan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis digital.

Kata Kunci: Aplikasi Digital, Transaksi Non Tunai, Pegadaian Syariah, Covid-19

ABSTRACT

This research was motivated by the use of non-cash transactions using digital applications which decreased during the Covid-19 period where the use of digital Islamic pawnshop applications before Covid-19 increased while during the Covid-19 period their use decreased, because there were still many customers who did not know how to use digital Islamic pawnshop applications . The formulation of the research problem is how to use the digital sharia pawnshop application during the Covid-19 period at PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, how is the customer's response to the digital sharia pawnshop application. The purpose of this study was to determine the use of digital sharia pawnshop applications during the Covid-19 period at PT. UPS Syariah Pawnshop is busy and to find out the response from customers to the digital sharia pawnshop application. This research is a qualitative research with descriptive data sources used are primary data and secondary data, while the data

collection techniques of this research are interviews, observation and documentation. The results of this study concluded that the use of non-cash transactions using the digital Islamic pawnshop application during the Covid-19 period decreased due to lack of application promotion, the registration process was not guided by Islamic pawnshops, the target was only pawn financing (rahn), customer responses were also initially enthusiastic about However, due to the lack of education from pawnshops about digital sharia pawnshop applications, customers prefer to come in person to make transactions, network constraints, and lack of customer knowledge in using digital-based services.

Keywords: Covid-19, Digital Applications, Non-Cash Transactions, Sharia Pawnshops,

A. PENDAHULUAN

Pegadaian Syariah mempunyai sistem pelayanan yang secara online yaitu aplikasi pegadaian syariah digital. Pegadaian Syariah memiliki suatu layanan digital yang diharapkan bisa dapat membantu nasabah. Pelayanan ini juga menjadikan nasabah bertransaksi untuk memenuhi kebutuhannya dan membuat nasabah menjadikan pilihan terbaik dengan adanya pelayanan digital. Maka dengan itu, Pegadaian Syariah menetapkan TI menjadi bagian terpenting dalam meningkatkan informasi perusahaan dan menyediakan suatu layanan utama agar lebih memudahkan nasabah melakukan sebuah transaksi.

Adanya penggunaan transaksi non tunai di aplikasi PSD, maka nasabah Pegadaian Syariah khususnya nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung bisa melakukan transaksi di aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan bagi nasabah yang ingin mengurangi resiko penularan Covid-19. Pegadaian syariah bermaksud meluncurkan aplikasi PSD untuk membantu dan memudahkan para nasabahnya dalam penggunaan transaksi non tunai dan bagi nasabah yang mempunyai sedikit waktu bahkan

bisa mengurangi nasabah yang terlambat membayar. Kemudian bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan penggunaan transaksi non tunai sehingga para nasabah juga merasa puas dengan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang diberikan oleh pihak Pegadaian Syariah.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini merupakan aplikasi yang diharapkan dapat membantu nasabah dalam memudahkan transaksi non tunai tanpa bertatap muka langsung dengan pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan sehingga mengurangi interaksi antar individu yang mungkin saja menyebabkan penyebaran virus Covid-19. Karena kebanyakan nasabah dari PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan berprofesi sebagai pegawai negeri, pegawai swasta dan pengusaha umkm, sehingga dengan adanya aplikasi pegadaian syariah digital ini sangat membantu para nasabah agar tidak perlu datang ke outlet pegadaian syariah untuk menunggu antrian, melakukan pembayaran, dan dapat menghemat waktu (Ahmad Kali Ansori Nasution, 2022).

Pandemi Corona virus disease 2019 atau disingkat Covid-19 membuat masyarakat

harus melakukan physical distancing atau jaga jarak untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19, untuk itu perlu upaya bagi nasabah agar tetap menjaga jarak saat beraktivitas sehari-hari, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menerapkan metode penggunaan pembayaran non tunai yang selaras dengan protokol kesehatan. Dengan metode pembayaran nontunai, masyarakat dapat meminimalkan kontak langsung saat bertransaksi. Hal ini dapat membantu upaya penekanan penyebaran Covid-19. Selain mengurangi resiko penularan Covid-19, Transaksi nontunai masih memiliki banyak keunggulan dibanding transaksi tunai. Salah satu keunggulan transaksi nontunai adalah lebih praktis dan efisien. Pembeli dan penjual tak perlu lagi repot untuk menyiapkan uang tunai dan kembalian yang merepotkan. Tidak hanya lebih praktis, transaksi nontunai juga lebih cepat dan efisien, hanya dengan scan QR code atau konfirmasi, pembayaran selesai dalam sekejap.

Kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital diharapkan nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi dimanapun berada karena tidak perlu datang ke outlet Pegadaian Syariah untuk mengurangi resiko penularan Covid-19, dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital nasabah juga dapat membayar pelunasan gadai (rahn), nasabah dapat mengetahui berapa nominal yang akan dibayar ketika akan melakukan pelunasan rahn. Mengetahui informasi tentang harga emas,

apakah harga emas itu naik atau turun, macam-macam produk dan transaksi pembayaran lainnya di aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Namun hasil observasi dari peneliti, pada kenyataannya di lapangan masih banyak nasabah yang lebih memilih datang langsung ke outlet Pegadaian Syariah dengan antrian yang sangat panjang dan lama sehingga memicu penyebaran Covid-19 karena masih banyak nasabah yang belum tahu cara penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan masih minimnya pelayanan terhadap penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Hal ini dapat dilihat pada data berikut ini dalam realisasi transaksi digital tahun 2019-2021.

Tabel 1
Data Penggunaan Transaksi
Pegadaian Syariah Digital

Bulan	Tahun		
	2019	2020	2021
Januari	141	180	90
Februari	147	190	80
Maret	152	205	80
April	177	210	89
Mei	184	170	81
Juni	192	150	86
Juli	192	120	88
Agustus	197	118	96
September	204	98	80
Oktober	206	90	79
November	209	90	70
Desember	209	120	70
Total	2.210	2.341	989

Sumber: PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa penggunaan transaksi di Pegadaian Sayraih Digital (PSD) pada tahun 2019 setiap bulan

mengalami kenaikan penggunaan transaksi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital, pada tahun 2020 yang dimana 4 (empat) pertama mengalami peningkatan, dan pada tahun 2021 pengguna transaksi non tunai pada Pegadaian Syariah Digital yang dimana mengalami penurunan pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Maka dapat disimpulkan bahwa dari data diatas penggunaan transaksi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan angka transaksi Digital/channelling di Pegadaian Syariah Sibuhuan. Yang dimana hal ini disebabkan oleh banyaknya nasabah yang tidak mengetahui bagaimana cara penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah, sehingga nasabah lebih memilih bertransaksi secara langsung ke outlet.

Aplikasi pegadaian syariah digital ini dirilis pada bulan oktober 2018 dan masih kurang maksimal dalam penggunaannya. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan bapak Ahmad Kali Ansori Nasution selaku pengelola unit PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan, yang mengatakan:

“Pada awal di rilisnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital respon nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) tidak terlalu antusias disebabkan nasabah lebih senang dan yakin ketika bertransaksi langsung di outlet seperti transaksi cicil, gadai ulang, tambah pinjaman dan pelunasan. Selama pandemi respon nasabah sangat antusias menggunakan aplikasi PSD khususnya usia 45 tahun kebawah dikarenakan demi kenyamanan,

efektifitas dan efisiensi sekaligus sesuai dengan anjuran pemerintah Work From Home atau dirumah aja, menghindari aktivitas diluar rumah dan menjaga jarak. Akan tetapi kami kurang konsisten dalam penggunaan Pegadaian Syariah Digital dikarenakan beberapa faktor yaitu kami tidak memiliki yang namanya customer service yang bisa saja mempromosikan atau memberikan edukasi bagaimana penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut (Ahmad Kali Ansori Nasution, 2022).”

Dari latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan”.

B. METODE

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif. (Arikunto, 2010; Siregar & Hardana, 2022). Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy J. Moleong, 2012). Serta menggambarkan data dan informasi yang berlandaskan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa Covid-19. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan yang beralamat di JL. K.H. Dewantara Lk. VI Kel. Pasar Sibuhuan, Kec. Barumon, Kab. Padang Lawas, Prov. Sumatera Utara dan waktu

penelitian ini dilakukan dari bulan Mei 2022 sampai dengan selesai.

Unit analisis merupakan yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam hal ini. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan yang memberikan data inti atau menjadi sumber data primer, dengan subjek sebanyak 8 orang dan informan, maka peneliti mengambil subjek nara sumber Kepala Pengelola, Kasir, dan Marketing PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dan nasabah Pengguna aplikasi Digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan memberikan informasi tentang data yang diperlukan.

Berdasarkan metode penelitian di atas, maka sumber data penelitian ini yaitu data primer dan sekunder (Burhan Bungin, 2005). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2012). Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan beberapa langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data yang dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi (Ahmad Nizar Rangkuti, 2016).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik purposive sampling terhadap 8 (delapan) orang narasumber sebagai berikut:

T

Tabel 2

Tabel Narasumber Wawancara

No	Nama	Pekerjaan	Umur
1.	Ahmad Kali Ansori Nasution	Kepala Pengelola Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan	40 thn
2.	Fikri Juangga	Kasir Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan	35thn
3.	Nova Fadillah	Marketing Pagadaian Syariag UPS Sibuhuan	27 thn
4.	Junira harahap	Bidan (Nasabah)	28 thn
5.	Maimunah Ritonga	Ibu Rumah (Nasabah)	46 thn
6.	Mursal Safawi Nasution	Wiraswasta (Nasabah)	35 thn
7.	Junaidi Ritonga	Wiraswasta (Nasabah)	42 thn
8.	Suryani Hsb	Wiraswasta (Nasabah)	40 thn

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas dengan beberapa nama narasumber, peneliti pertamanya melakukan wawancara dengan 2 (dua) orang narasumber dari pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dengan melakukan wawancara peneliti berharap mendapat data yang akurat, dan 5 (lima) orang nasabah yang mewakili beberapa pendapat dari nasabah yang peneliti wawancara, dan perbandingan dari beberapa pendapat yang peneliti lihat dari berbagai profesi nasabah dari PT.Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan focus pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

a. Perubahan Jumlah Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Sebelum dan Selama Covid-19

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ahmad Kali Ansori Nst kepala cabang Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Tentang perubahan jumlah penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Mengantakan bahwa:

“Perubahan jumlah nasabah yang melakukan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Diigital ini selama pandemi mengalami penurunan yang dimana pihak perusahaan juga kurang konsisten dalam penggunaan aplikasi Pegdaian Syariah Digital dikarenakan beberapa faktor yang dimana kami lebih focus ke pembiayaan *rahn* (gadai) dan pembiayaan *arrum* mikro BPKB dan yang kedua untuk sementara masih ada front liner atau yang mengisi bagian khusus untuk meningkatkan penggunaan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital selama pandemi ini karena proses pendaftarannya saja memakan waktu hampir 40 menit belum lagi jam operasional yang dipercepat dimasa Covid-19, kemudian banyak nasabah juga dikalangan ibu rumah tangga yg tinggal dipelosokan yang dimana akses jaringan yang kurang, hal ini yang menjadikan kami lebih focus ke pembiayaan

rahn dan pembiayaan *arrum* secara langsung di outlet”.¹

Tabel 3

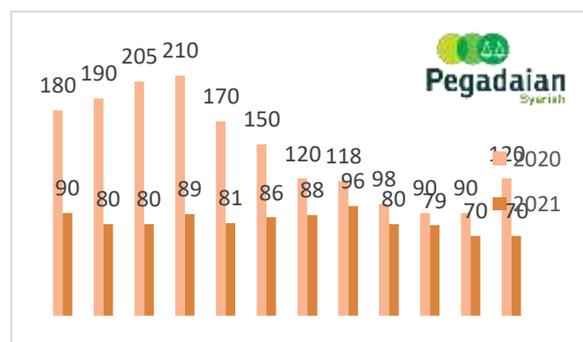
Data Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Tahun 2020-2021 di Masa Covid-19

Bulan	Tahun	
	2020	2021
Januari	180	90
Februari	190	80
Maret	205	80
April	210	89
Mei	170	81
Juni	150	86
Juli	120	88
Agustus	118	96
September	98	80
Oktober	90	79
November	90	70
Desember	120	70

Sumber: Data diolah

Agar lebih mudah memahami tabel di atas, Peneliti menyajikan berupa gambar kenaukan dan penurunan jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.

Gambar 1
Data Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Tahun 2020-2021 di Masa Covid-19



¹ Hasil Wawancara dengan Ahmad Kali Ansori Nst, Pengelola Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada tanggal 11 November 2022 Jam 11:48 WIB

Dari tabel 3 dan gambar 1 diketahui bahwa perubahan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan selama pandemi terjadi penurunan. Akan tetapi 4 bulan pertama mengalami penurunan hingga Desember 2021.

b. Kendala Dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Kendala dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT. Pegadaian Syariah Digital yaitu sebagai Berikut:

- 1) Nasabah banyak yang tidak memiliki smartphone sehingga tidak bisa melakukan registrasi dan aktivasi PSD
- 2) Masih minimnya pengetahuan nasabah tentang penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital
- 3) Tidak adanya karyawan yang bertugas sebagai Costumer Service di outlet sehingga tidak sempat menginformasikan tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini.²

c. Produk dan layanan yang ditawarkan didalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital ada fitur-fitur yang bisa digunakan yaitu seperti:

- 1) Pembiayaan Rahn
- 2) Pembayaran Makro
- 3) Open Tabungan Emas
- 4) Top Up

² Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:36 WIB.

5) Transfer Emas³

d. Penyebab Nasabah Masih Banyak Bertransaksi Secara Langsung ke Outlet

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fikri Juangga selaku Pegawai di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan mengatakan bahwa:

“Kebanyakan nasabah adalah orang tua yg berumur 40 an keatas yang dimana mereka lebih percaya bertransaksi secara langsung ke outlet, dan mereka juga kurang paham dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ”.⁴

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Junaidi Ritonga selaku nasabah dari PT. Pegadaian Syariah UP Sibuhuan berpendapat bahwa :

“Dimasa covid-19 ini sangat perlu adanya pelayanan bagi kami untuk melakukan transaksi tanpa harus ke outlet Pegadaian Syariah, tetapi saya sendiri tidak tahu apa itu aplikasi pegadaian syariah digital ini serta fungsinya, seperti biasa yang saya lakukan hanya datang ke pegadaian syariah untuk melakukan transaksi secara langsung dengan protokol kesehatan yang sudah dianjurkan oleh pemerintah”⁵

³ Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Pukul 12:36 WIB.

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Fikri Juangga, Kasir Unit PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 10 November 2022 Jam 12.36 WIB

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Junaidi Ritonga, Nasabah PT.Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan Pada Tanggal 11 November 2022 Jam 15:30 WIB

Dengan demikian maka penyebab nasabah masih banyak bertransaksi secara langsung ke outlet yaitu nasabah lebih percaya dan yakin bertransaksi secara langsung ke outlet meski pun aplikasi Pegadaian Syariah Digital bisa memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja secara lebih mudah tanpa harus datang secara langsung ke outlet. Hal ini juga nasabah masih kurang tahu tentang aplikasi pegadaian syariah digital serta fungsi dan pelayanannya.

2. Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

a. Keefektifan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Menurut Nasabah

Dalam hasil wawancara dengan nasabah Pegadaian Syariah tentang ke efektifan aplikasi PSD dengan ibu Maimunah Ritonga:

“Saya memang pengguna baru dari aplikasi ini, jadi saya masih kurang memahami penggunaannya, pada saat pertama kali saya menggunakan aplikasi ini menggunakan fitur MPO (*Multi Payment Online*) yaitu saya membayarkan iuran tagihan Rahn (gadai). Tetapi pada saat itu pembayaran yang saya lakukan gagal sementara itu saldo saya udah terpotong, kemudian aplikasi sering mengalami eror dan meminta log in ulang dengan memasukkan username dan password, jadi hal ini membuat saya bingung dan menurut saya aplikasi ini kurang efektif dan saya lebih memilih datang secara langsung ke outlet untuk

melakukan transaksi dari pada menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital”⁶

Oleh karena itu maka bisa dilihat keefektifan aplikasi pegadaian syariah digital ini masih kurang, dikarenakan juga kurangnya promosi atau pengetahuan nasabah tentang bagaimana cara penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi ini.

b. Pengalaman dan Kendala dari Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Dalam wawancara berikutnya dengan ibu Junira Harahap berpendapat bahwa:

“Memang pelayanan Pegadaian Syariah tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini kurang sehingga membuat nasabah masih sedikit yang tahu aplikasi ini karena sistemnya yang masih terbilang belum sempurna untuk menjadi aplikasi yang baik dan keterbatasan sosialisasi juga membuat para nasabah banyak yang belum tau tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital”⁷

Kemudian berdasarkan wawancara dengan bapak Mursal Safawi berpendapat bahwa:

“Selama saya menggunakan aplikasi ini sering terjadi kendala keerroran di aplikasi ini, apalagi saya tinggal dikawasan atau kampung yang minimnya jaringan untuk mengakses aplikasi tersebut, dan saya juga tidak terlalu

⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Maimunah Ritonga, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November Jam 14:20 WIB

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Junira Harahap, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022 Jam 15.05 WIB

mendapat edukasi atau sosialisasi tentang aplikasi ini, oleh karena itu saya lebih yakin dan percaya secara langsung datang ke outlet untuk melakukan transaksi pembiayaan dan pembayaran iuran *Rahn* (gadai)".⁸

Oleh karena itu dari hasil wawancara diatas dengan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini, pengalaman dan kendala dari nasabah sering mengalami ke eroran dalam melakukan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini, yang dimana hal tersebut menjadi satu alasan dari nasabah untuk tidak menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut.

c. Edukasi/Sosialisasi Tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Hasil wawancara dengan ibu Masrona Harahap berpendapat bahwa:

"aplikasi pegadain syariah digital ini memang pernah saya dengar dan sudah sempat saya download kemarin tetapi saya kurang paham dengan fungsinya dan penggunaannya, karna dalam pendaftaran aplikasinya saja lumayan ribet, dan layanan edukasi dari pihak pegawai pegadaian syariah juga kurang sehingga saya kurang paham dengan penggunaannya, dan sekarang saya lebih baik melakukan transaksi secara langsung ke outlet"⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa keefektifan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini masih kurang dikarenakan banyak nasabah yang mengalami keeroran dalam melakukan transaksi online, banyak kendala yang dialami

oleh nasabah sehingga hal tersebut menjadi alasan utama nasabah lebih memilih bertransaksi secara langsung ke outlet dari pada menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Dalam hal ini juga daya tanggap yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan terutama dalam pelayanan transaksi non tunai menggunakan aplikasi ini sudah baik. Hanya saja masih kurangnya penyampaian informasi oleh pihak Pegadaian serta edukasi yang mendalam bagi nasabah yang masih kurang paham tentang cara penggunaan serta fungsi dari menu yang tertera didalam aplikasi serta kurang konsisten dalam penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital selama covid-19.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Penggunaan Aplikasi PSD di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Berdasarkan hasil wawancara yang penelitian kepada beberapa narasumber terpercaya dari PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dan dari nasabah-nasabah Pegadaian Syariah yang menggunakan aplikasi PSD, peneliti dapat menyimpulkan bahwa masih banyak nasabah yang menggunakan pelayanan secara langsung ke outlet dibandingkan dengan menggunakan pelayanan melalui aplikasi PSD dimasa covid-19 ini, penggunaan aplikasi PSD mengalami penurunan dikarenakan belum banyak nasabah yang mengetahuinya, kurangnya sosialisasi dan perkenalan dari pihak Pegadaian Syariah kepada nasabah tentang

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Mursal Safawi Nasutin, Penggun Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022, Jam 15:40 WIB

⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Suryani Hsb, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Pada Tanggal 11 November 2022, Jam 15:50 WIB

adanya aplikasi tersebut, namun karena *fitur* dan sistem dari aplikasi PSD masih banyak kekurangan membuat pihak Pegadaian Syariah bertahap dalam memperkenalkan pelayanan melalui aplikasi PSD. Agar nantinya para nasabah yang menggunakan aplikasi PSD ini tidak mengeluhkan jika sistemnya *error*.

Untuk sekarang pihak Pegadaian Syariah tetap berupaya memperbaiki sistem-sistem yang ada di aplikasi PSD, agar menjadi aplikasi yang layak dimasyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahrum Efendi Siregar yang berjudul "Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Pada Masa Covid-19 Di PT. Pegadaian Syariah UPS Madina" menunjukkan bahwa penggunaan psd menurun karena kurang edukasi/sosialisasi dari pihak Pegadaian Syariah UPS Madina.

2. Respon dari nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber mengenai aplikasi PSD ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, respon dari nasabah terhadap aplikasi PSD ini masih banyak nasabah yang tidak puas dengan pelayanan di aplikasi PSD, dikarenakan edukasi dari pihak pegadaian masih kurang sehingga banyak nasabah yg tidak tau tentang aplikasi PSD.

Kemudian *fitur-fitur* pelayanan dalam aplikasi PSD ini masih kurang, sehingga nasabah sering mengalami ke *eroran* dalam melakukan

transaksi karna kurangnya edukasi/sosialisasi dari pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan membuat nasabah lebih tertarik dan percaya untuk melakukan transaksi secara langsung ke *outlet*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ummu Habibah yang berjudul "Pemanfaatan Transaksi Non Tunai Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 di Kelurahan Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang" menunjukkan bahwa di Kelurahan Manyaran, hanya terdapat 4 responden atau sekitar 28,6% responden yang sudah menerapkan sistem pembayaran non tunai bahwa penggunaan metode pembayaran berupa cashless atau non tunai masih rendah di Kota Semarang.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan maka peneliti menyimpulkan:

1. Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada masa Covid-19 menurun dikarenakan aplikasi, pelayanan, kurangnya pelayanan untuk pengaktifan akun aplikasi pegadaian Syariah digital, banyaknya nasabah yang tidak bisa melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.
2. Respon nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital memiliki kendala penggunaan yaitu kurangnya pelayanan kepada nasabah agar dapat di edukasi untuk melakukan

transaksi tanpa harus menggunakan antrian ke outlet, serta terhindar dari paparan virus Covid-19, kemudian jaringan internet nasabah, dan kurangnya pengetahuan nasabah dalam mengakses layanan berbasis digital.

2. Saran

Saran yang dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas adalah bagaimana bank dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penambahan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2018). Analisis Hubungan antara Pendapatan, Dana Pihak Ketiga, dan Return On Asset dengan Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah. *Journal of Finance and Islamic Banking*, 1(1).
- Ali Hardana, Nurhalimah, N., & Sulaiman Efendi,. (2022). Analisis ekonomi makro dan pengaruhnya terhadap kemiskinan (studi pada pemerintah kabupaten tapanuli selatan). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 21-30. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v1i4.370>
- Alpiah, E. N., Febriadi, S. R., & Yunus, M. (2019). Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Praktik Layanan Jasa Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Kota Bandung (Studi Kasus di Skripsi_Tomodachi). *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 570–577.
- Amelia, E., & Aprilianti, A. C. (2018). Penilaian Tingkat Kesehatan Bank: Pendekatan CAMEL Dan RGEC. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 6(2).
- Arikunto, S. (2010). *Metode peneltian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dodi, A., Seprido, S., & Pramana, A. (2018). Uji Ajjiah Harahap, Budi Gautama Siregar, & Ali Hardana,. (2022). Determinan pertumbuhan laba pada perusahaan subsektor pertanian. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 3(1), 17-30.

- <https://doi.org/10.33059/jmas.v3i1.5083>
- Harahap, A. H., Hasibuan, A. N., & Hardana, A. (2021). Analisis Laba terhadap Kemampuan Membayar Zakat Bank Muamalat. *Journal of Islamic Social Finance Management*, 2(2), 237-249. <https://doi.org/10.24952/jisfim.v2i2.5017>
- Hardana, A. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan industri kecil di kota padangsidempuan dan kabupaten tapanuli selatan. *TAZKIR: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 4(1), 129. <https://doi.org/10.24952/tazkir.v4i1.886>
- Hardana, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Industri Kecil Di Kota Padangsidempuan Dan Kabupaten Tapanuli Selatan. *Tazkir: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 4(1), 129. <https://doi.org/10.24952/tazkir.v4i1.886>
- Hardana, A. (2018). Model pengembangan kewirausahaan di perguruan tinggi. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6(2), 31. <https://doi.org/10.24952/masharif.v6i2.1146>
- Hardana, A. (2022). Keikutsertaan Dana Zakat dalam Pengentasan Kemiskinan di Indonesia. *Bukhori: Kajian Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 2(1), 65-74. <https://doi.org/10.35912/bukhori.v2i1.1895>
- Hardana, A. (2023). Green Economy Based On Sharia Maqashid Case Study In Sorkam Tengah Village, Sorkam District, Tapanuli Tengah District. *Paradigma*, 20(2), 320-332. <https://doi.org/10.33558/paradigma.v20i2.7103>
- Hardana, A. (2023). Pengaruh Struktur Kepemilikan terhadap Nilai Perusahaan dengan Kinerja Keuangan dan Kebijakan Hutang sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 4(4), 263-272. <https://doi.org/10.35912/jakman.v4i4.2300>
- Hardana, A. (2023). Pengaruh Struktur Kepemilikan terhadap Nilai Perusahaan dengan Kinerja Keuangan dan Kebijakan Hutang sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Keuangan,*

- Dan Manajemen, 4(4), 263-272. <https://doi.org/10.35912/jakman.v4i4.2300>
- Hardana, A. (2024). Analisis Hubungan Pertumbuhan Ekonomi dengan Kemiskinan dan Belanja Modal Pemerintah Daerah, Penyerapan Tenaga Kerja, dan Indeks Pembangunan Manusia. *Studi Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 59-68. <https://doi.org/10.35912/sekp.v2i2.2344>
- Hardana, A. H., Lismawati Hasibuan, & Sulaiman Efendi Hasibuan,. (2023). Tax Aggressiveness, Capital Structure, Corporate Governance Dan Firm Performance. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 1(2). <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v1i2.28>
- Hardana, A., & Damisa, A. (2022). Pelatihan Manajemen Usaha Dalam Meningkatkan Usaha UMKM Kuliner. *Medani: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 16–22.
- Hardana, A., & Hasibuan, A. N. (2023). The Impact of Probability, Transfer Pricing, and Capital Intensity on Tax Avoidance When Listed Companies in the Property and Real Estate Sub Sectors on the Indonesia Stock Exchange. *International Journal of Islamic Economics*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.32332/ijie.v5i01.6991>
- Hardana, A., & Nasution, J. (2022). Pengaruh Rasio Keuangan Pemerintah Daerah terhadap Indeks Pembangunan Manusia. *Global Financial Accounting Journal*, 6(1), 52. <https://doi.org/10.37253/gfa.v6i1.6452>
- Hardana, A., Gautama, B., & Annam, R. (2022). Pengaruh investasi aktiva tetap, modal kerja dan ukuran perusahaan terhadap profitabilitas pada pt. charoen pokphand indonesia *tbk. Al-Bay*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/bay.v1i1.5769>
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2).
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Pelatihan Manajemen Usaha Dalam Meningkatkan Usaha UMKM Kuliner. *Medani : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 16-22. <https://doi.org/10.59086/jpm.v1i1.87>
- Hardana, A., Nasution, J., Damisa, A., & Nasution, Y. (2024). Business Management Training in Improving Culinary Msme Enterprises. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 31-40. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.7465>
- Hardana, A., Nasution, J., Damisa, A., & Nasution, Y. (2024). Business Management Training in Improving Culinary Msme Enterprises. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 31-40. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.7465>
- Hardana, A., Royani, I., Situmorang, I. S., & Ariyanda, B. (2022). Financial Performance Analysis at PT. Bank Syariah Mandiri With Method Economic Value Adde (Eva). *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/jiftech.v1i1.5025>
- Hardana, A., Sahri, M. Z., & Ramadhan, A. (2022). Comparative Analysis Of The Profitability Of PT. Bank Panin Syariah Securities Before And After Going Public. *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(2). <https://doi.org/10.24952/jiftech.v1i2.6683>
- Hardana, A., Sahri, M. Z., & Ramadhan, A. (2022). Comparative Analysis Of The Profitability Of PT. Bank Panin Syariah Securities Before And After Going Public. *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(2). <https://doi.org/10.24952/jiftech.v1i2.6683>
- Hardana, A., Syahuri Zein, A., Johanna, A., & Avinash, B. (2023). Factors Influencing Non-Performing Financing (NPF) In Sharia Banking. *Journal Markcount Finance*, 1(2), 87-97. <https://doi.org/10.55849/jmf.v1i2.87>
- Hardana, A., Utami, T. W., Hasibuan, L., & Windari,. (2023). Accounting information in improving corporate values and responsibility to stakeholders in cement manufacturing companies in Indonesia. *Journal of Management Science (JMAS)*, 6(2), 233-231.

- <https://doi.org/10.35335/jmas.v6i2.233>
Hasibuan, A. N., Hardana, A., Hasibuan, L., Utami, T. W., & Siregar, S. E. (2023). Penerapan Akuntansi Publik dalam Pertanggungjawaban Kinerja Instansi Pemerintah di Kantor Koperasi Usaha Kecil Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 288-295. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.241>
- Hidayati, N. K., & Zakiyah, N. (2021). Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) Dan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Dalam Pengembangan Industri Wisata Halal Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah/Vol*, 6(3), 710.
- Indah, E., Hasibuan, A. N., Hardana, A., & Annam, R. (2021). Determinants of customer loyalty. *Journal Of Sharia Banking*, 2(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v2i1.4835>
- Karim, A. A. (2011). Bank Islam: Analisis fiqh dan keuangan.
- KUSUMA, R. A. (2019). Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Musyarakah, Pembiayaan Sewa/Ijarah, dan Pembiayaan Murabahah Terhadap Profitabilitas Bank Muamalat Indonesia (Periode 2012-2018). UIN Raden Intan Lampung.
- Lismawati, L., Hardana, A., Utami, T. W., & Mutiah, N. (2023). Kontribusi Data Akuntansi Biaya terhadap Peningkatan Nilai Perusahaan dan Tanggung Jawab Pemangku Kepentingan pada Perusahaan Manufaktur Semen Indonesia. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.21154/etihad.v3i1.6037>
- MUHAMMAD, I. (2016). Dampak Kebijakan Dividen pada Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Nilai Perusahaan. STIESIA SURABAYA.
- Nasrullah, N., & Ismail, N. I. (2018). FINANCIAL PERFORMANCE ANALYSIS USING CAMEL METHOD IN PT. BANK SULSELBAR MAKASSAR. *Jurnal Ekonomi Balance*, 14(1), 113-128.
- NASSER, A. N., Hardana, A., & Erlina, E. (2022). Effect Of Operating Costs on Operating Income (Bopo) And Non-Performing Financing (Npf) On Return On Assets (RoA) In Pt. Bank Rakyat Indonesia Syariah, Tbk For The Period 2009-2017. *Journal of Sharia Banking*, 3(2), 136-143. <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i2.6431>
- Nasution, J., Hardana, A., & Damisa, A. (2022). Implementasi akad murabahah untuk pembiayaan modal usaha di bank syariah indonesia sipirok. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 2(4). <https://doi.org/10.59818/jpm.v2i4.237>
- Nasution, J., Hardana, A., Damisa, A., & Rasyid, A. (2022). Pelatihan Manajemen Usaha dalam Meningkatkan Usaha UMKM Kuliner. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 1(5), 271-280. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v1i5.927>
- Nasution, K. A., Hasibuan, S. S., Utami, A., Hasibuan, F., Ardiansyah, F., & Hardana, A. (2022). Strategi LPTQ Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Yang Unggul dan Qur'ani. *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 2(3), 187-197. <https://doi.org/10.58707/jipm.v2i3.353>
- Nur Mutiah, Ali Hardana, & Try Wahyu Utami,. (2023). Analysis of Batik Marketing Management in South Tapanuli Regency. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 1(3). <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v1i3.31>
- Nur Mutiah, Ali Hardana, & Try Wahyu Utami,. (2023). Analysis of Batik Marketing Management in South Tapanuli Regency. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 1(3). <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v1i3.31>
- Rahardja, P. (2008). Pengantar Ilmu ekonomi: mikroekonomi dan makroekonomi.
- Rahmah, N. (2020). Pengaruh Non Performing Financing (NPF) dan Financing to Deposit Ratio (FDR) terhadap Likuiditas PT BPRS (Bhakti Sumekar Sumenep & Sarana Prima Mandiri Pamekasan). INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA.
- Sallim Asrobi Harahap, Budi Gautama Siregar, Aswadi Lubis, & Ali Hardana,. (2023). Analisis pengimplementasian akuntansi

- aset tetap berdasarkan psak no. 16 di pt cahaya bintang medan. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(4), 175-195. <https://doi.org/10.33059/jmas.v4i4.8371>
- Sallim Asrobi Harahap, Budi Gautama Siregar, Aswadi Lubis, & Ali Hardana,. (2023). Analisis pengimplementasian akuntansi aset tetap berdasarkan psak no. 16 di pt cahaya bintang medan. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(4), 175-195. <https://doi.org/10.33059/jmas.v4i4.8371>
- Setiawan, A. F. (2018). *PEMBERDAYAAN EKONOMI UMAT BERBASIS APLIKASI PAYTREN DAN TINJAUANNYA MENURUT PRINSIP BISNIS SYARI'AH* (Studi pada PT Veritra Sentosa Internasional). University of Muhammadiyah Malang.
- Setyawati, H., Sari, S. A., Nathania, D., & Zahwa, N. (2021). Pengaruh Variasi Jenis Limbah Sayuran (Kubis, Sawi, Selada) Dan Kadar EM4 Pada Pembuatan Pupuk Kompos Dengan Proses Fermentasi. *Jurnal Atmosphere*, 2(2), 1–7.
- Sholihin, I. (2011). *Akuntansi Bank: Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*.
- Siregar, B. G., & Hardana, H. A. (2022). *Metode Penelitian EKonomi dan Bisnis. Merdeka Kreasi Group*.
- Soemitra, A. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Prenada Media.
- Sofiyah, A., Ritonga, K., Aini, I., & Hardana, A. (2020). Analysis of the role of the manindo siabu cooperative partners in increasing the income of cooperative members (case study in simaninggir village). *Journal Of Sharia Banking*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i1.4683>
- Sriwanna, E., Harahap, I., Windari, W., & Hardana, A. (2020). THE EFFECT OF KNOWLEDGE ON VOTING INTEREST PRODUCTS PT. MANDIRI SHARIA BANK PADANGSIDIMPUAN (Case Study to Guru Al-Azhar Bi. *Journal Of Sharia Banking*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i1.4676>
- Sriwanna, E., Harahap, I., Windari, W., & Hardana, A. (2020). The Effect Of Knowledge On Voting Interest Products Pt. Mandiri Sharia Bank Padangsidempuan (Case Study to Guru Al-Azhar Bi. *Journal Of Sharia Banking*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i1.4676>
- Sugiyono, S., & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Suhendi, H. (2010). *Fiqih Muamalah*, Edisi. 1, Cet 5. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yana, D., Windari, W., Hardana, A., & Hasibuan, A. N. (2020). Analysis of the Determinants of Third Party Funds PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Journal Of Sharia Banking*, 1(2). <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i2.4745>