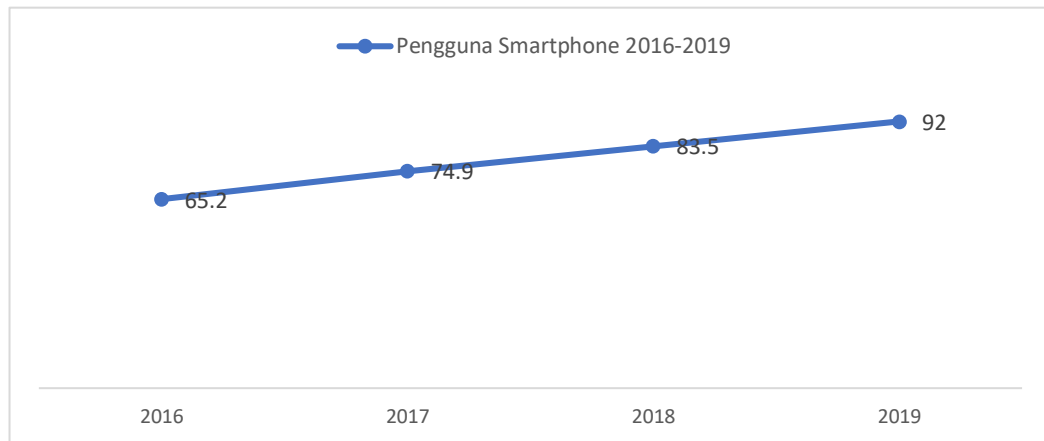


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang begitu pesat di Indonesia dapat mempengaruhi suatu aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology – ICT*) dilansir dari <https://oxfordbusinessgroup.com/> 70 % dari warga negara Indonesia yang berumur dibawah 39 tahun merupakan pengguna pertama yang menggunakan ponsel dan digital yang menjadikan pasar ICT sangat menarik bagi penyedia aplikasi, data internet, perangkat lunak dan perangkat keras. Perkembangan ini seharusnya diikuti oleh masyarakat Indonesia yang sudah mulai memasuki era Teknologi, zaman 4.0 yang mana di era ini kita harus siap menghadapi berbagai macam inovasi *industry Digital* seperti media *handphone* yang sudah menyebar luas hingga plosok desa. Peran teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari tentunya sangat berpengaruh. Hal ini tidak terlepas dari aktivitas kita yang seringkali ditunjang dengan teknologi informasi itu sendiri yang mampu menjawab tuntutan pekerjaan yang lebih cepat, mudah, murah dan menghemat waktu



Sumber : dilansir dari *databook pengguna smartphone 2016-2019*

Indonesia dengan penduduk mencapai 250 juta jiwa merupakan pasar yang tidak kecil, pengguna *Smartphone* sendiri yang aktif hingga 2019 mencapai 92 juta hampir 100 juta orang yang berarti Indonesia akan menjadi Negara dengan pengguna aktif setelah Cina. Suatu kemajuan yang tentunya akan memberikan dampak bagi peradaban masyarakat. Perkembangan teknologi dan komunikasi yang begitu pesat, telah memunculkan adanya sebuah media baru. Keberadaan media baru ini diantaranya adalah munculnya internet.

Internet sebagai sebuah produk teknologi komunikasi, meski sudah berkembang sejak puluhan tahun yang lalu, namun hingga saat ini keberadaannya semakin dibutuhkan oleh hampir semua masyarakat dunia. Pertumbuhan internet ini di Indonesia menurut data dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2016-2018 perkembangan

internet semakin luas dan banyak digunakan oleh masyarakat kita seperti pada table di bawah ini.

Tabel 1. 1

Perkembangan Internet di Indonesia

Tahun	Jumlah penduduk	Pengguna Internet
2016	256,2 juta orang	132,7 juta orang
2017	260 juta orang	143,26 juta orang
2018	264,16 juta orang	171,17 juta orang

Sumber : APJII 2016-2018

Dari tabel diatas bisa dilihat hingga saat ini pengguna internet mencapai 171,17 juta orang atau sekitar 64,8% yang artinya internet ini sudah menjadi sebuah kebutuhan masyarakat Indonesia. Dalam menggunakan internet masyarakat tidak hanya merasakan kelebihan pengguna internet seperti orang dapat dengan mudah menemukan informasi sesuai dengan apa yang ingin diketahuinya tetapi juga masyarakat merasakan dampak negatif dari adanya internet seperti kecanduan dengan *game online* menjadikan malas belajar, malas untuk bekerja dan lain-lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perkembangan Internet di Indonesia dari tahun ke tahun sangat tinggi pertumbuhannya.

Perkembangan teknologi di adopsi oleh dunia Industri dalam dunia perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu Industri yang selalu mengikuti perkembangan sebuah teknologi dan informasi. Untuk menampilkan

keunggulan perusahaan jasa seperti pada perbankan maupun non perbankan selalu membuat sebuah inovasi-inovasi baru dengan menawarkan kemudahan layanan untuk memperoleh banyak peminat yang tentunya dengan menggunakan teknologi informasi dengan basis internet. Masih ada beberapa pelayanan jasa perbankan maupun non perbankan menggunakan pelayanan secara manual dalam melakukan transaksi baik itu penyetoran dana, transfer antara rekening, dan lainnya .hal ini sebenarnya menimbulkan ketidak efisien karena membuat waktu tersita cukup banyak seperti harus mengisi formulir terlebih dahulu hingga mengantri sampai mendapatkan giliran untuk bertransaksi. Dengan alasan itulah maka Perbankan maupun non perbankan menawarkan pelayanan yang diprediksi dapat membantu mengurangi pelayanan secara manual. Seperti yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah saat ini. Pegadaian Syariah ialah suatu perusahaan BUMN yang menjalankan sistem berbasis syariat dan hukum Islam yang bergerak dalam 3 bidang bisnis yaitu Pembiayaan, Emas, dan Jasa.

Pegadaian Syariah sendiri merupakan satu-satunya perusahaan yang memiliki izin resmi untuk melaksanakan kegiatan gadai. di mana perusahaan ini dapat melakukan transaksi gadai dengan menerima jaminan berupa barang atau surat berharga dari seorang yang ingin berutang untuk mendapatkan sejumlah uang senilai barang yang dijaminkan. Nantinya, barang yang dijaminkan tersebut akan ditebus sesuai kesepakatan antara nasabah pegadaian

dengan lembaga gadai. Pegadaian Syariah memiliki sistem gadai atau yang sering disebut *Rahn* (dalam bahasa arab) dijalankan sesuai hukum Islam, dalam bahasa Arab, *Rahn* memiliki arti tetap atau lama, dengan kata lain sistem pegadaian ini melakukan penahanan barang dalam jangka waktu tertentu. Di mana, barang yang digadaikan memiliki nilai harta dan dapat dijadikan jaminan dalam utang-piutang.

Masyarakat Indonesia khususnya warga Jogja selama ini mengenal Pegadaian Syariah hanya memberikan pelayanan dan transaksi secara manual. Dimana tidak jauh-jauh dari penulisan data terlebih dahulu, kemudian mengantri, dan tatap muka langsung atau dengan kata lain transaksi secara langsung antara nasabah dengan kasir pegadaian yang membutuhkan waktu tidak sedikit. Sehingga pegadaian syariah membuat inovasi baru dengan memunculkan sebuah aplikasi berbasis internet yaitu aplikasi Pegadaian Syariah Digital atau bisa di singkat (PSD). Layanan Pegadaian *Digital Service* diberikan oleh pegadaian dengan tujuan memberikan kemudahan kepada nasabah. Salah satu alasan munculnya layanan Pegadaian Syariah *Digital Service* adalah karena kesibukan serta kebutuhan manusia semakin meningkat, dimana diperlukan sesuatu yang lebih praktis dan tidak membuang waktu lama selain alasan tersebut menurut Direktur Keuangan dan Teknologi Informasi Pegadaian, Teguh Wahyono menyatakan bahwa perseroan ingin menjangkau lebih banyak nasabah milenial dan saat ini dimana nasabah pegadaian syariah

rata-rata berumur 44 tahun keatas. Salah satu hasil pengembangan teknologi yang digunakan dalam domain komersial yaitu Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dengan mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama, Nasabah bisa mendapatkan layanan pegadaian syariah setiap hari tanpa harus mendatangi kantor cabang atau unit untuk transaksi secara personal.

Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan salah satu layanan jasa yang memungkinkan nasabah Pegadaian syariah untuk memperoleh informasi, dan untuk melakukan transaksi secara online. aplikasi ini sudah di unduh kurang lebih 100rb+ pengguna. dapat dilihat dari tabel 1.2 dibawah ini :

Tabel 1. 2
Jumlah Pengunduhan Aplikasi

No	Aplikasi Internet banking _yariah	Jumlah Pengunduhan
1	BRIS Online	100rb+
2	BNI Mobile Banking	5jt+
3	Muamalat Mobile	100rb+
4	Mandiri Syariah Mobile	1jt+
5	Mega Syariah Mobile	10rb+
6	BCA Syariah Mobile	50rb+
7	Pegadaian Syariah Digital	100rb+

Sumber : *goole playstore*

Aplikasi ini mampu bersaing dengan aplikasi *internet banking* yang dikeluarkan bank-bank Syariah dimana hampir semua aplikasi yang ada memiliki kualitas layanan yang berbeda-beda. Bervariasi nya model pelayanan

yang diberikan oleh penyedia jasa ini berdasarkan kebutuhan dan keinginan nasabah yang bertujuan sama untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Demi keamanan dan kenyamanan nasabah Pegadaian Syariah Digital sudah di support dengan metode pembayaran *Virtual Account* melalui bank BNI. Nasabah dapat dengan mudah melakukan pembayaran semudah melakukan *transfer* Bank, dalam waktu dekat juga diambil dari (Kumparan, 13 februari 2019) menyatakan bahwa akan ada penambahan metode pembayaran di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital guna untuk mempermudah lagi sistem transaksi pada aplikasi tersebut.

Dari tabel 1.2 tersebut dapat dilihat perbedaan pengunduhan aplikasi pegadaian Syariah dengan Bank Syariah lainnya tidak begitu tinggi artinya pegadaian Syariah mampu memberikan kualitas layanan yang baik dalam mengembangkan teknologi informasi saat ini,

Selain dari kualitas layanan Pegadaian Syariah juga memperhatikan dari segi kemudahan dan kebermanfaatan sebuah aplikasi dimana semakin tinggi manfaat yang dirasakan maka akan ada nilai tambahan tersendiri bagi nasabah yang menggunakan aplikasi. Seperti yang dipaparkan Sunarso dikutip dari (*tirto.id*) nantinya nasabah pegadaian Syariah cukup meluangkan beberapa menit saja untuk mengisi informasi di aplikasi tersebut dan mereka bisa melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro dan lain-lain dengan cepat dan aman.

Namun disisi lain Pegadaian Syariah dalam menyediakan jasa belum siap 100% dalam operasionalnya masih banyak kendala dan butuh pengoptimalan lebih. Seperti pada komentar dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang ada di *Plyastore/ Istore* dikutip dari Linda Indriani, Barrory Mirza, Muhammad Riyadi, mengeluhkan bahwa aplikasi sering eror, tidak bisa masukan nomor CIF, dan tidak masuknya verifikasi *email* untuk bisa *loghin* ke aplikasi dan masih banyak yang lainnya.

Pegadaian Syariah Cabang Jogja yang berada di Jl kusumanegara memiliki beberapa unit yang disebar ke berbagai lokasi diantaranya Unit Ngampilan, Unit Melati, Unit Sariharjo, Unit Pasartelo, Unit Bantengan, Unit Munggur, dan Unit Terban. Unit-unit ini yang membantu cabang dalam megelola Pegadaian Syariah Cabang Jogja termasuk dalam mengaktifkan aplikasi Pegadaian Syariah kepada nasabah. Hasil survei dari nasabah yang sudah mengaktifkan Aplikasi Cabang Jogja berkisar +-2000 diantaranya adalah:

Tabel 1. 3
Total Pengguna Aplikasi Pegadaian

NO	Unit Pegadaian Syariah	Nasabah Pengguna Aplikasi PSD
1	Munggur	364
2	Ngampilan	199
3	Pasar Telo	395

4	Bantengan	215
5	Terban	356
6	Melati	314

Sumber : survei

Dari tabel 1.3 peneliti ingin melakukan penelitian di unit pasar telo dimana di unit tersebut paling banyak nasabah yang sudah mengaktifkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebanyak 35 nasabah. Pelayanan yang ditawarkan pada Aplikasi ini membantu dalam kemudahan dan memberikan banyak informasi seperti harga jual emas dan harga beli emas yang update setiap hari, transaksi gadai emas, transaksi topup emas, pembiayaan, pembayaran, informasi cabang atau unit Pegadaian Syariah terdekat, informasi mengenai produk-produk yang ada di pegadaian Syariah dan *multi payment online*. Aplikasi yang baik itu merupakan aplikasi yang banyak digunakan orang, dalam menjalankan aplikasi tersebut tidak sulit untuk dipahami, membantu mempersingkat waktu dalam menggunakan aplikasi, bermanfaat bagi pengguna aplikasi dan pembuat aplikasi. Selain dari itu masih ada kekurangan nya atau juga terjadi masalah dalam melakukan transaksi dan hal itu yang membuat kepercayaan dan kepuasan nasabah akan menggunakan teknologi baru merasa tidak puas dan trauma dalam menggunakan aplikasi nya. Sehingga faktor kepuasan harus diperhatikan oleh lembaga Pegadaian guna untuk membuat nasabah senang dalam menggunakan aplikasi.

Dari beberapa penelitian terdahulu salahsatunya adalah dari Naila Basti yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital di Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan” basti (2019) menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Namun pada kenyataannya berdasarkan pra observasi dilapangan berlangsung aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut masih mengalami kendala seperti eror pada saat mengirimkan kode otp, email yang tidak kunjung masuk, dan masih ada beberapa hal lain nya sehingga peneliti ingin mengetahui kepuasan dikarenakan Ketika orang sudah minat menggunakan aplikasi maka akan timbul rasa kepuasan dalam menggunakan aplikasi sehingga penulis ingin meneliti mengenai **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kebermanfaatan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Jogja”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di Pegadaian Syariah cabang jogja?
2. Apakah Persepsi Kemudahan aplikasi Pegadaian Syariah Digital berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah cabang jogja?
3. Apakah Persepsi Kebermanfaatan aplikasi Pegadaian Syariah Digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah cabang jogja.
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, Persepsi kemudahan, dan Persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan nasabah secara simultan dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?

C. Tujuan

1. Untuk menguji dan menganalisis adakah pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jogja
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Jogja
3. Untuk menguji dan menganalisis adakah pengaruh persepsi Kebermanfaatan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jogja.

4. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan nasabah secara bersamaan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

D. Manfaat

1. Bagi Pegadaian Syariah, hasil penelitian ini diharapkan menambah masukan bagi perusahaan yang terkait dengan masalah Kualitas layanan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kebermanfaatan. Hal tersebut sangat berguna terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan aplikasi .
2. Bagi Nasabah Pegadaian Syariah, bisa berkontribusi lebih untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sehingga bisa mengkritik mengenai aplikasi dan memberi masukan supaya aplikasi bisa bermanfaat dan memudahkan nasabah.
3. Bagi Mahasiswa, menerapkan teori yang diperoleh dalam pembuatan karya ilmiah yang berupa skripsi serta untuk menambah khazanah keilmuan dan wawasan.