



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

ANALISIS KOMUNIKASI SOSIAL TERHADAP PENGGUNA APLIKASI DIGITAL SERVICE UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG BENGKULU

TEKNIK ANALISIS ATLAS.TI



Penulis:
Indah Oktaviani

Editor:
Idwal B, MA
Yenti Sumarni, MM

**ANALISIS KOMUNIKASI SOSIAL TERHADAP
PENGGUNA APLIKASI DIGITAL SERVICE UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI
PEGADAIAN SYARIAH CABANG BENGKULU TEKNIK
ANALISIS ATLAS.TI**

Jurnal



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

INDAH OKTAVIANI

NIM : 2111140020

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2025 M/1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagur Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-

51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Komunikasi Sosial Terhadap Pengguna Aplikasi Digital Service (PSDS) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu Teknik Analisis *Atlas.TT*" yang disusun oleh :

Nama : Indah Oktaviani

NIM : 2111140020

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Jurnal : BIMA Journal (Business, Management, & Accounting Journal) Volume 6, Number 1, Juni 2025

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing.

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam

Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 05 Mei 2025

07 Dzulqa dah 1447 H

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Idwal B, MA

Yenti Sumarni, MM

NIP.198307092009121005

NIP.197904162007012020

Mengetahui Kajar Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM

NIP.197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-
171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Komunikasi Sosial Terhadap Pengguna Aplikasi Digital Service untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu Teknik Analisis *Atlas.ti*" yang disusun oleh:

Nama : Indah Oktaviani
NIM : 2111140020
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 18 Juni 2025 M/ 22 Dzulhijjah 1446 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Juni 2025M
Dzulhijjah 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

22/2-2025

Yosy Arisandy, Ph.D
NIP. 198508012014032001

Penguji 1

Yosy Arisandy, Ph.D
NIP. 198508012014032001

Sekretaris

Uswatun Hasanah, M.E
NIP. 199303082020122003

Penguji 2

Eng Juli Efnanto, M.E
NIP. 199305072020121010



Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. Supardi, M.Ag.
NIP. 196504101993031007

iv

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Komunikasi Sosial terhadap Pengguna Aplikasi Digital Service (PSDS) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu Teknik Analisis *Atlas.ti*”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan masalah saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, _____ 2025 M
1446 H

Mahasiswa yang menyatakan


The stamp is circular with the text 'UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU' around the perimeter. In the center, it says 'METER TANDA' and 'IBF8FAMX302079/16'. A handwritten signature is written over the stamp.

Indah Oktaviani
NIM 2111140020

ABSTRAK

Analisis Komunikasi Sosial terhadap Pengguna Aplikasi Digital Service untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu Teknik Analisis *Atlas.ti* oleh Indah Oktaviani, NIM 2111140020

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi sosial dalam meningkatkan adopsi aplikasi Digital Service (PSDS) guna meningkatkan efektivitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan *field research*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan bantuan perangkat lunak *Atlas.ti* untuk *open coding* dan *re-coding*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi sosial berperan signifikan dalam penyebaran informasi aplikasi PSDS, dengan komunikasi interpersonal lebih efektif dibandingkan media sosial. Rekomendasi dari keluarga dan teman juga berpengaruh terhadap adopsi aplikasi ini. Aplikasi PSDS terbukti meningkatkan efisiensi waktu transaksi dan mengurangi antrean di kantor cabang, meskipun masih terdapat kendala teknis. Strategi komunikasi sosial Pegadaian, seperti edukasi langsung dan promosi melalui media sosial, dinilai cukup efektif dalam meningkatkan jumlah pengguna aplikasi PSDS.

Kata Kunci: Komunikasi Sosial, Aplikasi PSDS, Efektivitas Pelayanan, Adopsi Teknologi, Pegadaian Syariah.

ABSTRACT

Social Communication Analysis of Digital Service Application Users to Increase Service Effectiveness at Pegadaian Syariah Bengkulu Branch
Atlas.ti Analysis Technique by Indah Oktaviani,
NIM 2111140020

This study aims to analyze the role of social communication in increasing the adoption of the Digital Service (PSDS) application to enhance service effectiveness at Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu. This research employs a qualitative descriptive method with a field research approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using Atlas.ti software for open coding and re-coding. The findings indicate that social communication significantly influences the dissemination of information about PSDS, with interpersonal communication proving more effective than social media. Recommendations from family and friends also impact adoption. PSDS improves transaction efficiency and reduces branch queues, though technical issues remain. Pegadaian's social communication strategies, such as direct education and social media promotion, are considered effective in increasing the number of PSDS users.

Keywords: *Social Communication, PSDS Application, Service Effectiveness, Technology Adoption, Pegadaian Syariah.*

MOTTO

"Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat."

(QS. Al-Mujadilah: 11)

“Barang siapa yang menginginkan dunia, maka wajib baginya memiliki ilmu. Barang siapa yang menginginkan akhirat, maka wajib baginya memiliki ilmu. Dan barang siapa yang menginginkan keduanya, maka wajib baginya memiliki ilmu."

(Imam Syafi'i)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati dan puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan Panutanku, Ayahanda Toto Haryadi, sosok yang selalu menjadi panutanku dalam menghadapi kehidupan. Engkau adalah cerminan keteguhan dan kerja keras, yang tanpa lelah berjuang demi keluarganya. Terima kasih atas setiap doa yang kau panjatkan dalam diam, atas segala nasihat yang selalu menjadi pegangan hidupku, dan atas kasih sayang yang mungkin jarang terucap, tetapi selalu terasa.
2. Pintu surgaku, Ibunda Filma Yulis, pilar kekuatan dalam setiap langkahku. Terima kasih telah menjadi cahaya di setiap langkahku, menjadi sosok yang tak pernah lelah menyemangatiku di saat aku hampir menyerah. Doamu adalah tameng terkuat dalam hidupku, dan kasih sayangmu adalah anugerah terbesar yang Tuhan berikan kepadaku.
3. Adikku, Muhammad Haikal Fikri, semoga apa yang telah kucapai dapat menjadi motivasi bagimu untuk meraih impianmu sendiri. Terima kasih atas dukungan dan kebersamaan yang selalu menghadirkan semangat baru.
4. Untuk dosen pembimbing Bapak Idwal B, MA. dan Ibu Yenti Sumarni, MM., saya tak akan sampai di titik ini tanpa

bimbingan, kesabaran, dan ilmu yang telah diberikan. Setiap arahan yang diberikan menjadi peta bagi saya dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini. Terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran demi memastikan saya bisa menyelesaikan karya ini dengan baik.

5. Sahabat-sahabat terbaik Rosdiana, Naurah, Kamalat, Revi, Depi, Nilam, Lola, Dwi, dan Agung. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang tak ternilai harganya. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan ini lebih bermakna. Setiap tawa, nasihat, dan motivasi yang kalian berikan selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Agama, Bangsa dan Almemater ku tercinta.
7. Teruntuk diriku sendiri, Terima kasih telah bertahan, meskipun ada begitu banyak rintangan yang menghadang. Terima kasih telah memilih untuk melangkah maju, meskipun lelah dan ragu sering datang menghampiri. Mungkin perjalanan ini tidak selalu mudah, tetapi kamu berhasil melewatinya. Ingatlah bahwa ini bukan akhir, melainkan awal dari tantangan yang lebih besar. Tetaplah percaya pada diri sendiri, tetaplah melangkah, dan jangan pernah takut untuk bermimpi lebih tinggi.
8. Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Komunikasi Sosial terhadap Pengguna Aplikasi Digital Service untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu Teknik Analisis *Atlas.ti*". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Supardi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Yenti Sumarni, MM. selaku Pembimbing II dan Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan masukan yang sangat berharga dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
4. Katra Pramadeka, M.E.I. selaku Koordinasi Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Idwal B, MA. selaku Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan arahan dengan penuh kesabaran dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan Penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, _____ 2025 M
1446 H

Penulis,



Indah Oktaviani
NIM 2111140020



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN..... Error! Bookmark not defined.

PENGESAHAN..... Error! Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK vi

ABSTRACTvii

MOTTOviii

PERSEMBAHAN..... ix

KATA PENGANTAR xi

DAFTAR ISI.....xiv

DAFTAR TABELxvii

DAFTAR GAMBAR.....xviii

DAFTAR LAMPIRANxix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Batasan Masalah..... 8

C. Rumusan Masalah 8

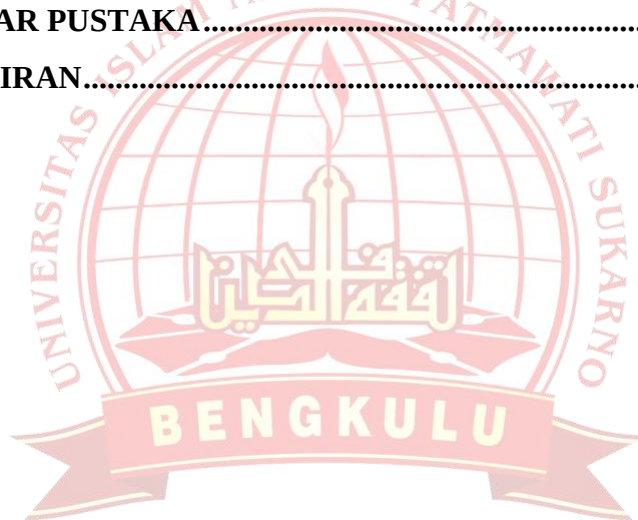
D. Tujuan Penelitian..... 9

E. Kegunaan Penelitian..... 9

F. Penelitian Terdahulu 10

G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR ...	23
A. Kajian Teori.....	23
1. Komunikasi Sosial	23
2. Pelayanan Publik.....	33
3. Evektivitas Pelayanan	34
4. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Komunikasi Sosial	39
B. Kerangka Berfikir Penelitian.....	42
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	43
A. Pegadaian Syariah	43
1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah	43
2. Profil PT Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.....	44
3. Visi Dan Misi PT Pegadaian Syariah.....	46
4. Produk-Produk Pegadaian Syariah.....	47
B. Prosedur Pemasangan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Pengolahan Data Hasil Wawancara dengan <i>Atlas.ti</i>	55
B. Pembahasan.....	65
1. Peran Komunikasi Sosial Dalam Meningkatkan Adopsi Aplikasi PSDS Pada Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.....	65

2. Efektivitas Aplikasi PSDS Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah	69
3. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Komunikasi Sosial Dalam Mempromosikan Aplikasi PSDS Bagi Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu	76
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	60



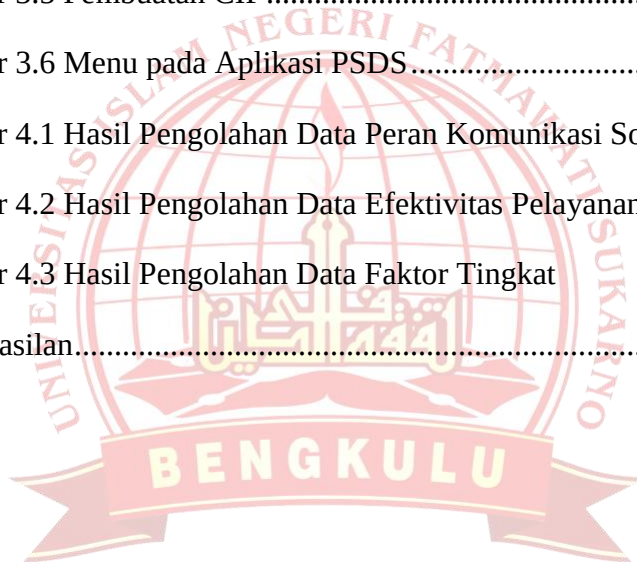
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir Peneitian.....	40
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi di PT Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu	44
Gambar 3.2 Aplikasi PSDS dalam <i>Playstore</i>	48
Gambar 3.3 Pendaftaran Akun pada Aplikasi PSDS	49
Gambar 3.4 Kode OTP dan Verivikasi <i>E-mail</i>	50
Gambar 3.5 Pembuatan CIF	51
Gambar 3.6 Menu pada Aplikasi PSDS	52
Gambar 4.1 Hasil Pengolahan Data Peran Komunikasi Sosial.	64
Gambar 4.2 Hasil Pengolahan Data Efektivitas Pelayanan	68
Gambar 4.3 Hasil Pengolahan Data Faktor Tingkat Keberhasilan.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Persetujuan Judul dari Prodi/Jurusan
- Lampiran 2 : SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Tabel Data Informan Pegawai PT Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu
- Lampiran 8 : Tabel Data Informan Nasabah Pengguna Aplikasi PSDS PT Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu
- Lampiran 9 : Registrasi Akun BIMA Jurnal
- Lampiran 10 : Proses Submit BIMA Jurnal
- Lampiran 11 : Jurnal
- Lampiran 12 : LOA Jurnal
- Lampiran 13 : Daftar Nilai Artikel Jurnal Ilmiah
- Lampiran 14 : Daftar Hadir Dosen Penguji Komprehensif
- Lampiran 15 : Nilai Ujian Komprehensif
- Lampiran 16 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 17 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 18 : Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 19 : Dokumentasi Wawancara