

**ANALISIS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK PENINGKATAN
LAYANAN DI PT. PEGADAIAN CABANG SYARIAH PASAR NGABUL
JEPARA**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

DELLA SAFIRA

NIM : 171420000161

NIRM : 17/X/17.1.3/0399/

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NADHLATUL ULAMA (UNISNU)

JEPARA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Della Safira, NIM: 171420000161, NIRM: 17/X/17.1.3/0399/ menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan karya tulis ini.

Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 27 Februari 2021

Penulis,



Della Safira

NIM: 171420000161

NOTA PEMBIMBING

Jepara, 27 Februari 2021

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UNISNU Jepara

Di Tempat

Assalamualikum wr, wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Della Safira
NIM : 171420000161
NIRM : 17/X/17.1.3/0399/
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : **Analisis Pemanfaatan Media Sosial Untuk Peningkatan Layanan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara**

Kami memandang bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara untuk disajikan dalam Ujian Skripsi/Munaqasyah.

Wassalamu'alaikum wr, wb

Pembimbing I

pembimbing II



Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy

NIY: 4 840107 15 186



H. Miswan Ansori, S.E., MBA

NIY: 4 800817 15 187



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : **Della Safira**
NIM : 171420000161
NIRM : 17/X/17.1.3/0399
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 04-05-1999
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : **Analisis Pemanfaatan Media Sosial untuk Peningkatan Layanan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara**

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan dinyatakan **LULUS**, pada tanggal:

SENIN, 8 MARET 2021


dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi Perbankan Syariah

Jepara, 8 Maret 2021
Dewan Sidang,

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
4 800817 15 187


Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy.
2 860510 12 079

Penguji I

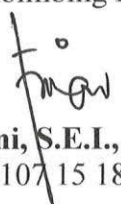
Penguji II


Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.
2 730306 14 153


Noor Arifin, S.E., M.Si.
1 680817 08 055

Pembimbing I

Pembimbing II


Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy.
4 840107 15 186


Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
4 800817 15 187

MOTTO

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.

Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

(Andrew Jackson)

ABSTRAK

Judul : ANALISIS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN DI PT. PEGADAIAN
CABANG SYARIAH PASAR NGABUL JEPARA

Penulis : Della Safira
NIM : 171420000161
Prodi : Perbankan Syariah
Pembimbing I : Faiqul Hazmi, S.E.,I,M.E.Sy
Pembimbing II : Miswan Ansori, S.E.,M.B.A
Penguji I : Dr. Wahidullah, S.H.I.,M.H
Penguji II : Noor Arifin, S.E.,M.Si
Tanggal Ujian : 8 Maret 2021

Media sosial merupakan media yang membantu penggunanya untuk saling melakukan aktivitas sosial yang dilakukan secara virtual melalui jaringan internet. Penggunaan media sosial lebih banyak digunakan untuk menunjang eksistensi diri yang mengakibatkan berubahnya cara pandang, gaya hidup, serta budaya dari suatu bangsa. Media sosial bagi PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara merupakan hal yang penting tidak hanya sebagai tempat untuk memperoleh informasi yang menarik tetapi juga digunakan untuk mempromosikan, memasarkan dan mengenalkan produk yang dimiliki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan karakteristik pemanfaatan media sosial, dampak penggunaan media sosial dan juga peran media sosial dalam menunjang kinerja karyawan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pemanfaatan media sosial digunakan sebagai sarana promosi dan komunikasi. Dampak dari penggunaan media sosial di PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara berupa dampak positif. Sedangkan peran dari media social dalam menunjang kinerja karyawan menjadikan karyawan lebih teliti, kreatif dan inovatif.

Kata kunci: media sosial, PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara

ABSTRACT

Title : ANALYSIS OF SOCIAL MEDIA USE FOR INCREASED SERVICE IN PT. PEGADAIAN CABANG SYARIAH PASAR NGABUL JEPARA
Author : Della Safira
NIM : 171420000161
Study Program : Islamic Banking
Advisor I : Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy.
Advisor II : Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
Examiner I : Dr. Wahidulla, S.H.I., M.H
Examiner II : Noor Arifin, S.E., M.Si
Exam Date : March 8, 2021

Social media helps users become interconnected do social activities virtually over the internet. More widely used social media to promote self-existence results in changing views, lifestyle and culture of nation. Social media for PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara is important not only as a place to obtain interesting information but is also used to promote, market and introduce products that are owned.

The study aims to identify and describe the characteristics of social media use, the impact of social media use as well the role of social media in supporting employes at the PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara. it uses qualitative research. Data collection is done with observation, interviews and documentation.

The result form the study were the use of social media as a promotional tool and communication. The impact of corporate social media use is positive. While the role of social media in supporting worker's performance makes employees more thorough, creative and innovative.

Keywords: social media, PT. Pegadaian Cabang Syariah Pasar Ngabul Jepara

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-nya, khususnya bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI PT. PEGADAIAN CABANG SYARIAH PASAR NGABUL JEPARA” dengan lancar meskipun terdapat kekurangan didalamnya.

Penulisan skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi Perbankan Syaiah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nadhlatul Ulama (UNISNU) Jepara. Shalawat serta salam kita sampaikan kepada baginda Agung Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita menuju jalan yang di ridhoi Allah SWT baik di dunia maupun diakhirat kelak dan pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam, keluarga, sahabat dan para tabi-tabi’in serta umatnya, semoga kita senantiasa mendapat syafaatnya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Dr. Sa’dullah Assa’idi, M.Ag., selaku Rektor UNISNU Jepara

2. Mayadina Rohmi Musfiroh, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah & Hukum UNISNU Jepara
3. Bapak H. Miswan Ansori, S.E., M.BA, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah sekaligus dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Faiqul Hazmi, S.E., M.Sy, selaku Dosen Wali sekaligus dosen Pemimbing Skripsi. Terima kasih atas bimbingan, saran, arahan dan kritik ataupun masukan Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen, Staff dan karyawan program studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
6. Seluruh pihak Pegadaian Syariah Jepara, terkhusus untuk Bapak Agung Hadi Santoso selaku Manager, Sholikatur Lidia Wati selaku Marketing dan Bapak Eko Nur Cahyono selaku kasir dan juga narasumber penelitian yang saya lakukan. Serta seluruh staff karyawan yang sudah menerima saya dengan baik dan juga mendukung penuh atas penelitian saya, sehingga penulis dapat melakukan penelitian dengan baik, lancar dan sesuai dengan waktu yang penulis inginkan.
7. Sahabat seperjuangan khususnya kelas Perbankan Syariah 2017 yang selalu Bersama dalam proses belajar, berjaung Bersama menghadapi perkuliahan dari semester 1 sampai skripsi. Semoga ilmu yang kita raih Bersama bermanfaat dan berkah dunia akhirat.

8. Sahabat-sahabat WS yang menemani kuliah dari semester 1 sampai dengan Skripsi, semoga kita semua menjadi orang yang sukses dikemudian hari. Dan jangan lupa selalu Bahagia setiap harinya. Penulis sampaikan juga terima kasih kepada teman-teman yang sudah membantu dan menemani selalu proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada kedua orang tua yang paling aku cintai dan sayangi, Bapak Eko Andri Yanto dan Ibu Ririn Uchtaviani yang selalu mendoakan disetiap langkahku dan menjadi semangatku untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, semoga kita semua mendapatkan Ridho dan lindungi dalam segala hal oleh Allah SWT.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jepara, 27 Februari 2021

Della Safira

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Tinjauan Pustaka	13
F. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	18
2. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3. Sumber Data	20
4. Teknik Pengumpulan Data	21
5. Teknik Analisis Data	23
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Media sosial.....	26
B. Kinerja	40

C.	Promosi.....	45
D.	Marketing Mix.....	49
E.	Pegadaian Syariah	53
BAB III	OBJEK PENELITIAN.....	56
A.	Profil Perusahaan.....	56
B.	Visi dan Misi Perusahaan.....	58
C.	Budaya Perusahaan.....	59
D.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	61
E.	Produk-Produk Pegadaian Syariah Jepara	63
F.	Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Jepara.....	68
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	69
A.	Analisis Data (Reduksi Data).....	69
B.	Pembahasan (Penyajian Data).....	84
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
A.	Kesimpulan (Pengarikan Kesimpulan).....	94
B.	Saran.....	95
DAFTAR	PUSTAKA	97
LAMPIRAN –	LAMPIRAN	102
Lampiran 1:	Hasil dokumentasi.....	102
Lampiran 2:	Hasil observasi dan penelitian	105
IDENTITAS	MAHASISWA	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Profil Pegadaian Syariah,56.

Gambar 3. 2. Struktur karyawan Pegadaian Syariah Jepara,61.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1. Pengguna Internet dan Media Sosial 2021, 2.
- Tabel 3. 1. Jumlah Nasabah, 68.
- Tabel 4. 1. Analisis data wawancara dengan narasumber, 71.
- Tabel 4. 2. Analisis data wawancara, 75.
- Tabel 4. 3. Peran Media Sosial dalam Menunjang Kinerja Karyawan, 81.
- Tabel 4. 4. media sosial sebagai sarana promosi, 89.
- Tabel 4. 5. Media Sosial sebagai sarana komunikasi, 90.
- Tabel 4. 6. Dampak penggunaan media sosial, 91.
- Tabel 4. 7. Peran media sosial dalam menunjang kinerja karyawan, 92.

DAFTAR SINGKATAN

WFH: *Work Form Home*
UQC: *User Generator Content*
SMS: *Short Message Service*
WWW: *World Wide Web*
BUMN: *Badan Usaha Milik Negara*
SDM: *Sumber Daya Manusia*
PT: *Perusahaan Terbatas*
ULGS: *Unit Layanan Gadai Syariah*
CPS: *Cabang Pelayanan Syariah*
UPS: *Unit Pelayanan Syariah*
MPO: *Multi Payment Online*
RO: *Relationship Office*
AO: *Account Office*
PN: *Perusahaan Negeri*