

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEKAWAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PENGADAIAN BANK SYARIAH INDONESIA KC. KUPANG.

Rahmawati Moh Isnain<sup>1</sup>, Rabya Mulyawati Ahmad<sup>2</sup>, Fajeri Arkiang<sup>3</sup>

### ABSTRAK

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam  
Kupang, Jalan Lapangan  
Tembak Kota Kupang  
Indonesia  
[Rahmawati19@gmail.com](mailto:Rahmawati19@gmail.com)

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam  
Kupang, Jalan Lapangan  
Tembak Kota Kupang  
Indonesia  
[rabyamulyawati@gmail.com](mailto:rabyamulyawati@gmail.com)

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam  
Kupang, Jalan Lapangan  
Tembak Kota Kupang  
Indonesia  
[arkiangfajri@gmail.com](mailto:arkiangfajri@gmail.com)

Telah dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pengadaian Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang. Penelitian ini merupakan penelitian fileld research (penelitian lapangan) dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah penggadaian Bank Syari'ah Indonesia Kc.Kupang dengan menggunakan total sa Bank Syari'ah Indonesia Kc.Kupang dengan menggunakan total sampling. Untuk mengumpulkan data penelitian menggunakan kuesioner. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dan uji t dan koefisien Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang. Pegadaian Syari'ah Indonesia Kc Kupang.

Hasil ini dapat dilihat pada uji hipotesis dimana variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 5,278 dengan nilai signifikan 0,000 yang kecil dari tingkat signufukan mpling. Untuk mengumpulkan data penelitian menggunakan kuesioner. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dan uji t dan koefisien Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang. Pegadaian Syari'ah Indonesia Kc Kupang. Hasil ini dapat dilihat pada uji hipotesis dimana variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 5,278 dengan nilai signifikan 0,000 yang kecil dari tingkat signnifikano,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) kualitas pelayanan berkontribusi mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syari'ah Indonesia Kc.Kupang. Pegadaian Syari'ah Kc Kupang sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2 % dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel dalam penelitian ini

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah,  
Pegadaian Syariah**

## LATAR BELAKANG

Islam adalah agama yang sempurna yang mengatur segala aspek dalam kehidupan manusia (Sara et al., 2022), baik aspek ibadah (hubungan manusia dengan Allah SWT) maupun aspek muamalah (hubungan manusia dengan sesama manusia)(Abidin, 2015) Hubungan antara sesama manusia merupakan salah satu aspek penting dalam perjalanan hidup manusia sebagai makhluk sosial. Salah satu kegiatan penting dalam kehidupan manusia adalah kegiatan tolong menolong khususnya dalam hal kebaikan sesuai dengan Al-qur'an dan Hadis (Dewi, 2018).

Al-qur'an dan hadis mengajarkan umat Islam untuk berbuat baik terhadap sesama, dermawan, selalu berkata benar, menepati janji, dan jujur didalam semua urusan. Islam sebagai agama yang menjadikan Al-qur'an dan hadis sebagai pedoman menganjurkan kepada orang yang mampu untuk memberikan bantuan kepada orang yang tidak mampu dengan berbagai cara salah satunya adalah memberi, meminjamkan, atau dengan memberi hutang(Maryanto et al., 2021)

Konsep tolong-menolong dengan memberikan hutang ini adalah salah satu cara membebaskan seseorang dari kesulitan. Pihak memberi hutangpun dapat meminta jaminan kepada pihak yang berhutang yang biasa disebut dengan gadai. Hal juga tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 283, sebagai berikut:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي  
أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا  
تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya “Jika kamu di dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika kamu sebagian mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhananya ; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hasinya; dan allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. 3 QS.Al-Baqarah (2): 283.

Gadai merupakan suatu yang diperbolehkan dalam Islam sebagai bagian dari muamalah. Bahkan Agama Islam mengajarkan kepada umatnya supaya hidup tolong menolong, jika seseorang dalam kesusahan melakukan praktik gadai asalkan tidak bertentangan dengan prinsip prinsip syariah dalam gadai (Choirunnisak & Handayani, 2020)Praktik gadai di masyarakat sudah biasa dilakukan, namun sering kali menimbulkan konflik (Di et al., 2018) Hal tersebut terkait dalam upaya manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup dalam kondisi sulit baik sandang, pangan dan papan dan kebutuhan lainnya. Bahkan terkadang terpaksa meminjam uang kepada orang lain, meskipun sampai harus disertai dengan agunan atau jaminan untuk memperoleh pinjaman tersebut.

Konsep gadai yang sering kali menimbulkan konflik ini memacu pemerintah untuk membentuk suatu peraturan yang dapat dijadikan referensi dan pedoman dalam melakukan kegiatan gadai. Pemerintahan akhirnya mengeluarkan peraturan perundang-undangan untuk melegitimasi secara hukum positif pelaksanaan praktik bisnis sesuai dengan syariah yang termaksud gadai syariah. Kerena itu, pihak

pemerintahan bersama DPR merumuskan rancangan peraturan perundang-undangan yang kemudian disahkan pada bulan Mei menjadi (Undang Undang RI nomor 10 tahun, 1998) tentang perbankan. Undang- undang dimaksud memberi peluang untuk diterapkan praktik perekonomian sesuai syariah dibawah pelindung hukum positif.(Zuliansyah, 2008)

Upaya lainya yang dilakukan pemerintah adalah dengan melakukan pengembangan pasar baru 'membuka pegadaian syariah'. Saat ini, Pegadaian Syariah terus berkomitmen mengembangkan pruduk-produk jasa keuangan dengan pola syariah yang dibutuhkan masyarakat.

Lembaga pegadaian syariah merupakan lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasional pegadaian syariah mengacu pada sistem admistrasi modern, yakni asas rasionalitas, efisien dan efektifitas sesuai dengan nilai islam. Seirama dengan pegadaian konvensional pegadaian Syariah juga mengalami perkembangan dalam hal jumlah kuantitas kantor jaringan, jumlah nasabah dan omset.(Fabiana Meijon Fadul, 2019)

Beberapa produk jasa pengadayan syariah tersebut antara lain, *ar-rahn* yaitu skim pinjaman (pembiayaan) untuk memenuhi kebutuhan dan bagi masyarakat dengan sitem gadai yang sesuai dengan syariat islam dengan agunan berupah perhiasan emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor(Nasution, 2016). Nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi, biaya jasa simpanan dan pemeliharaan barang jaminan (*ijarah*). Produk *Ar-Rum*, yaitu skim pembiayaan untuk memenuhi keperluan pengembangan usaha dan sistem pengambilan secara angsuran dengan agunan BPKB motor atau pun mobil.

Sejarah Pegadaian syariah di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kemauan warga masyarakat Islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip hukum Islam.(Marhani, 2017) Hal ini dimaksud, dilatarbelakangi oleh maraknya aspirasi dari warga masyarakat Islam di berbagai daerah yang menginginkan pelaksanaan hukum Islam dalam berbagai aspek yang termasuk Pegadaian Syariah. Selain itu, semakin populernya praktis bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan khususnya dalam mengembangkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.(Sulaeman, 2015) Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dimiliki ketika seseorang dapat mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan untuk terjadi telah terjadi, Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. Dengan demikian perusahaan harus memahami serta mempertimbangkan dengan seksama harapan dan kebutuhan para pelanggan.(Hartono, 2013)

Peluang pegadaian syariah yang semakin meningkat dan berkembang menuntut pemberi jasa pegadaian syariah untuk lebih produktif dalam menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern yang sesuai dengan kebutuhan masarakat. Hal serupa juga dilakukan oleh Bank Syari'ah Indonesia KC. Kupang dengan meluncurkan produk pinjaman berupa gadai emas. Ini merupakan alternatif guna memenuhi kebutuhan yang mendesak dalam jangka pendek sesuai dengan syari'at islam. Pada

umumnya bank syari'ah Indonesia kc.kupang mempunyai fungsi yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan jasa-jasa perbankan. Bank syari'ah Indonesia KC. Kupang diharapkan memberikan suatu pelayanan yang berkualitas diseluruh sektor yang ada. Sehingga tercapainya kepuasan nasabah tanpa pelayanan serta produk atau jasa yang berkualitas maka bank syari'ah Indonesia kc.kupang tersebut akan ditinggal oleh nasabah.

Dalam lembaga keuangan perbankan, khususnya pegadaian Syariah masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting. pelayanan (*service*) yang dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terdapat berbagai kegiatan diperbankan syari'ah. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrama. Sedangkan tujuan utama memberikan pelayanan yang baik tentunya nasabah akan berminat dan merasa puas atau senang sehingga akan tetap menjadi nasabah pada bank syari'ah Indonesia kc. Kupang tersebut.

Kepuasan konsumen adalah objek yang berubah-ubah karena setiap konsumen memiliki berbagai keperluan dan keinginan pada tingkat yang berbeda-beda. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapatkan nilai dari pelayanan yang disuguhkan oleh perusahaan. Nilai ini bisa saja diperoleh dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat perasaan.

Dalam pelayanan yang disuguhkan kepada konsumen atau nasabah akan menjadi standar sejauh mana pihak perusahaan mampu memberikan yang terbaik kepada setiap konsumennya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat komprehensif atau menyeluruh.(Ngatmo & Bodroastuti, 2012)

Berdasarkan pengamatan peneliti selama magang di BSI KC. Kupang, Karyawan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, hanya saja masih ada nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan seperti adanya nasabah/pelanggan ingin cepat menyelesaikan urusan gadai namun karyawan yang bersangkutan menangani hal tersebut sedang melakukan tugas lain sehingga membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan jumlah karyawan hanya 2 orang dan tidak ada nomor antrian sehingga banyak nasabah yang merasa kurang puas. Maka perlu dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar nasabah tidak kecewa.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pengadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang.*

## **PERTANYAAN PENELITIAN**

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pengadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang serta seberapa besar pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pengadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengadaian Syariah

Istilah pengadaian dalam fiqih islam disebut dengan *ar-rahn*. Secara etimologi *ar-rahn* berarti *tsubut* (tetap) dan *dawan* (kekal, terus-menerus). Adapun secara terminologis, *ar-rahn* adalah menjadikan harta benda sebagai utang agar utangnya itu dilunasi (kembalikan) atau dibayar harganya jika tidak dapat mengembalikannya. Dalam pengertian lain, *ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang untuk tanggungan utang (Sudarsono 2003).

Ulama syafiiyah berpendapat bahwa *ar-rahn* adalah menjadikan suatu barang yang bisa dijual sebagai jaminan hutang di penuhi dari harganya, bila yang berhutang tidak sanggup membayar hutangnya (Ade Sofyan Mulazid, 2012) Sedangkan menurut ulama Hanabila mendefinisikan gadaai (*rahn*) sebagai suatu benda yang dijadikan kepercayaan suatu hutang, bila yang berhutang tidak sanggup membayar hutangnya.

### B. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Hopwood, 2012), Sehingga menyimpulkan kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- 1) Kehendalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya tangkap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membuat para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. (Parasuraman, 1985)

### C. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik) dan "*facto*" (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul

karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produksi (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.(Kotler & Armstrong, 2017). Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya(Kotler & Armstrong, 2017).

## TINJAUAN LITERATUR

Beberapa literatur yang digunakan untuk menunjang penelitian ini antara lain

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Manda Herlini Mansyur tahun 2017 menunjukkan bahwa secara deskriptif, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan termasuk dalam kriteria sangat baik, dimana persentase yang diperoleh sebesar 92 %. (Veronica, 2017)
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Novianti Pramudya menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.(Pramudya, 2019)
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rozak menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan memiliki nilai t-statistik sebesar 4.438 yang nilainya lebih besar dari t-tabel sebesar 2.011. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dan Koefisien korelasi R adalah sebesar 0.539, menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 53.9% yang artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup karena berada pada rentang 0.50 – 0.69 (korelasi cukup).(Rozak, 2016)
- d. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Pramadita dengan judul analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumenpegadaian syariah cabangkota palopo menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai sig  $0,031 < 0,05$  dan nilai t hitung =  $2.076 > t$  tabel = 1,985.(Pratama et al., 2021)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau Angket Penelitian ini dilaksanakan pada 21 Juli sampai 30 Agustus 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pengadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang. Peneliti menggunakan *purposive sampling* untuk memperoleh 50 sampel Nasabah dengan rentang umur dan jenis pekerjaan yang berbeda beda sebagai responden dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan instrumen angket atau kuesioner, yang nantinya digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan gadai bank syari'ah Indonesia kc. Kupang

Teknik Analisis data

Analisis Deskripsi tingkat pelayanan dan kepuasan nasabah

Langkah langkah yang dilakukan untuk menganalisis tingkat pelayanan dan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut

- a) Mentabulasikan semua data yang diperoleh dari tahap validasi untuk semua komponen yang tersedia dalam instrumen
- b) Menghitung skor rata-rata setiap komponen dengan persamaan:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \tag{1}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tiap indikator

$n$  = jumlah penilai

$\sum x$  = jumlah skor tiap indikator

- c) Skor yang diperoleh dari skala likert dianalisis dan dikonversi menjadi lima kriteria seperti disajikan pada Tabel 1

**Tabel 1.**  
Konversi Skala Likert menjadi Lima Kriteria

No	Interval skor	Kriteria
1	$X \geq \bar{X}_i + 1,8 S_{bi}$	Sangat baik
2	$X_i + 0,6 S_{bi} < X \leq X_i 1,8 S_{bi}$	Baik
3	$X_i - 0,6 S_{bi} < X \leq X_i + 0,6 S_{bi}$	Cukup
4	$X_i - 1,8 S_{bi} < X \leq X_i - 0,6 S_{bi}$	Kurang
5	$X \leq X_i - 1,8 S_{bi}$	Sangat kurang

Sumber : (Widoyoko, 2010 :238)

Keterangan:

$X_i$  (rerata skor ideal) =  $\frac{1}{2}$  skor maksimal + skor minimal

$S_{bi}$  ( simpangan baku ideal) =  $\frac{1}{6}$  (skor maksimal – skor minimal)

$X$  = perolehan skor

Skor maksimal =  $\sum$  butir kriteria x skor tertinggi

Skor minimal =  $\sum$  butir x skor terendah

2) Analisis Regresi

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk suatu variabel bebas (*independen*) dan satu variabel tidak bebas (*dependen*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memperdiksi besaran nilai variabel bebas (*dependen*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independen*).

$$y = a + bx$$

3) Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh yang signifikan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai probabilitas (P value) < alpha 0,05 maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima. Uji t dalam penelitian ini peneliti dibantu dengan SPSS.

4) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model yang menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien

Determinasi ( $R^2$ ) adalah antara nol sampai satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel bebas amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variabel dependen.

## HASIL DAN DISKUSI

### Analisis Deskriptif

Penelitian tentang pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Pengadaian di Bank Syariah Indonesia Kc. Kupang terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (pelayanan karyawan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah).

#### a. Deskripsi berdasarkan Umur

Sampel dalam penelitian ini merupakan sampel yang diambil dengan Teknik *Simple Random Sampling*. Berdasarkan teknik pengambilan sampel tersebut diperoleh 50 Nasabah dengan sebaran berdasarkan umur dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 2**  
Tabel sebaran umur nasabah

Umur Nasabah					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30,	10	19,6	20,0	20,0
	30-40	13	25,5	26,0	46,0
	41-45	13	25,5	26,0	72,0
	45-50	12	23,5	24,0	96,0
	> 50	2	3,9	4,0	100,0
Total		50	98,0	100,0	

Berdasarkan data diatas dapat lihat bahwa yang menjadi nasabah pegadaian syariah memiliki umur yang bervariasi dengan sebaran 19,6% pada umur yang kurang dari 30 tahun, 25,5 % pada rentang umur 30-40, 25,5 % pada umur 41-45 tahun, 23,5% berumur 45-50 tahun dan 3,9 % pada rentang umur lebih dari 50 tahun.

#### b. Deskripsi berdasarkan Pekerjaan

Nasabah Pegadaian Syariah BSI Kc Kupang yang menjadi sampel dalam penelitian memiliki pekerjaan. Berdasarkan teknik pengambilan sampel tersebut diperoleh 50 Nasabah dengan sebaran berdasarkan umur dapat dilihat dari tabel dibawah ini

**Tabel 3**  
Tabel Pekerjaan Nasabah

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	15	30,0	30,0	30,0
	BUMN	4	8,0	8,0	38,0
	Polri	6	12,0	12,0	50,0
	PNS/Pensiunan PNS	19	38,0	38,0	88,0
	Ibu Rumah Tangga	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi nasabah di pengadaian bank syariah Indonesia kc. Kupang mempunyai profesi sebagai pegawai swasta sebanyak 15 orang nasabah atau 30%, BUMN sebanyak 4 orang nasabah atau 8%, polri sebanyak 6 orang nasabah atau 12%, dan yang paling dan yang berpfofesi sebagai PNS (pensiunan) sebanyak 19 orang nasabah atau 39%, dan ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 6 orang atau 12%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa yang mendominasi menjadi nasabah pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang yaitu berprofesi sebagai PNS (pensiunan) yaitu 19 orang nasabah atau 38 %. Angka ini menunjukkan hampir separuh dari nasabah pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang berprofesi sebagai PNS (pensiunan).

c. Deskripsi Pelayanan Pegawai

Hasil analisis data tentang pelayanan karyawan Pengadaian di Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang dapat ditunjukkan pada tabel berikut

**Tabel 4**  
Tabel Tingkat Pelayanan Pegawai  
**Statistics**  
Tingkat Pelayanan Nasabah

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		42,9400
Median		43,0000
Mode		43,00
Minimum		38,00
Maximum		48,00

**Tabel 5**  
Hasil analisis Pelayanan Pegawai

Skor	Interval skor	Nilai	Kategori
<b>42,94</b>	$X \geq 42$	A	Sangat baik
	$34 < X \leq 42$	B	Baik
	$26 < X \leq 34$	C	Cukup
	$18 < X \leq 26$	D	Kurang
	$X \leq 18$	E	Sangat kurang

Nilai rata rata tingkat pelayanan Pegawai berdasarkan analisis angket pada 50 nasabah Pengadaian Syariah BSI Kupang yang diamati dari indikator Tangible (Bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empaty menunjukkan memiliki rata rata 42,94 . Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Pegawai Pengadaian Syariah BSI kota Kupang memiliki pelayanan yang masuk ke kategori sangat baik.

d. Deskripsi Kepuasan Nasabah

Hasil analisis data tentang Kepuasan Nasabah Pengadaian di Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang dapat ditunjukkan pada tabel berikut

**Tabel 6**  
**Tabel Tingkat Kepuasan Nasabah**  
**Statistics**

Tingkat Kepuasan Nasabah

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		45,6800
Median		46,0000
Mode		46,00 <sup>a</sup>
Minimum		40,00
Maximum		50,00

a. Multiple modes exist.  
The smallest value is shown

**Tabel 7**  
Hasil analisis Kepuasan Nasabah

Skor	Interval skor	Nilai	Kategori
<b>45,68</b>	$X \geq 42$	A	Sangat baik
	$34 < X \leq 42$	B	Baik
	$26 < X \leq 34$	C	Cukup
	$18 < X \leq 26$	D	Kurang
	$X \leq 18$	E	Sangat kurang

Bedasarkan tabel tingkat kepuasan nasabah dan tabel analisis data menunjukkan bahwa Nasabah pengguna jasa Pegadaian syariah BSI ke Kupang memiliki tingkat kepuasan dengan nilai rata rata 45,68 yang jika dianalisis masuk kedalam kategori sangat baik

a. Analisis Regresi

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap suatu variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara variabel bebas atau lebih dengan suatu variabel terikat (Pituch & Stevens, 2016). hasil analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 8**  
Hasil Uji Regresi  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	21.105	4.657		4.532	.000		
PELAYANAN PEGAWAI	.572	.108	.607	5.287	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan table 8 diketahui bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi didapatkan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 21,105 + 0,572x$$

Dimana : y = Kepuasan Nasabah  
 x = Pelayanan Karyawan

Analisis regresi sederhana variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai constant 21,105 dan nilai koefisien variabel x sebesar 0,572 maka diperoleh persamaan regresinya yaitu  $Y = 21,105 + 0,572x + e$  dengan analisa sebagai berikut:

- a) angka konstan dari *instandardized coefisien*. Dalam hal ini nilainya sebesar 21,105. Angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti bahwa jika kualitas pelayanan di pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang sama dengan nilai sebelumnya maka nilai kepuasan nasabah adalah 0,572.
- b) Angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,572, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,572

**b. Uji t**

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh tiap-tiap variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependennya. Dalam regresi linier berganda, hal ini perlu dilakukan karena tiap-tiap variabel independen memberi pengaruh yang berbeda dalam model. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis maka, apabila  $t_{tabel} > t_{hitung}$ ,  $H_0$  diterima. Dan jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , maka  $H_a$  diterima, begitupun jika  $sig > \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, dan jika  $sig < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Berikut adalah tabel hasil uji t pada penelitian ini:

Tabel 9  
 Hasil Uji Persial (Uji t)  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	21.105	4.657		4.532	.000		
PELAYANAN PEGAWAI	.572	.108	.607	5.287	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa nilai signifikan (sig) sebesar 0,030. Karena nilai sig. 0,030 < probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  atau hipotesis pertama diterima artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dan nilai t hitung sebesar 5,287. Karena nilai t hitung 5,287 > t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengeruh kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. (Pituch & Stevens, 2016). nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 10**  
 Hasil uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 <sup>a</sup>	.568	.535	1.95702

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN PEGAWAI

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa nilai sebesar Adjusted R Square 0,538 atau sebesar 53,8%. Hal ini menunjukkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan pegawai berpengaruh sebesar 53,8 % pada kepuasan nasabah sedangkan sisanya 46,2 % dipengaruhi oleh faktor faktor lain diluar model.

**B. PEMBAHASAN**

Penelitian tentang pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Pengadaian di Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (pelayanan karyawan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah).

Hasil penelitian ini berupa besarnya tingkat pelayanan karyawan dan tingkat kepuasan Nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada Pengadaian di Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang memiliki kineja yang sangat baik. Begitupula dengan tingkat kepuasan para nasabah yang menunjukkan nilai sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi kedua variabel sama sama memiliki skor penilaian yang sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang sangat baik berbanding lurus dengan tingkat kepuasan para nasabah pengguna jasa Pengadaian di Bank Syari'ah Indonesia Kc. Kupang .

Berdasarkan analisis data diperoleh nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X) yang positif pada persamaan regresi linear sederhana. Ini berarti kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang memiliki hubungan yang searah. Dalam artian meningkatnya kualitas pelayanan maka akan meningkat juga kepuasan nasabah pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang

Hasil ini diperkuat dengan intensitas hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang besar mempengaruhi kepuasan nasabah pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang yaitu 53,8 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan dari hasil uji t disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengadaian bank syari'ah Indonesia kc. Kupang.

Temuan yang mengatakan adanya sumbangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan didukung oleh konsep yang terdapat dalam buku Kotler dan Amsstrong yang mengungkapkan kepuasan pelanggan atau nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler & Armstrong, 2017)

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan kesesuaian pelayanan dengan harapan dari pelanggan atau nasabah, maka dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan semakain baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Manda Herlini Mansyur tahun 2017 menunjukkan bahwa secara deskriptif, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah termaksud dalam kriteria sangat baik, dimana persentase yang diperoleh sebesar 92% (Veronica, 2017)

Penelitian yang dilakukan oleh (Pratama et al., 2021) juga menunjukan bahwa fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh secara persial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu dengan adanya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabah dapat lebih meyakinkan kepada nasabah dan masyarakat dalam memberi pelayanan. Berdasarkan hasil kuesioner banyak responden atau nasabah menyatakan bahwasanya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi akan lebih memuaskan, Merasa pelayanan dan keramahan pegawai membuat para nasabah merasa lebih nyaman dan lebih percaya akan transaksi di lembaga tersebut. Dari presepsi tersebut proses dimana orang akan memilih dan mempertimbangkan kualitas pelayanan yang manakah yang akan mereka rasakan.

Pengadaian (*pawshop*) adalah suatu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Istilah pengadaian dalam fiqih islam disebut dengan *ar-rahn*. Secara etimologi *ar-rahn* berarti *tsubut* (tetap) dan *dawan* (kekal, terus-menerus). Adapun secara terminogis, *ar-rahn* adalah menjadikan harta benda sebagai utang agar utangnya itu dilunasi (kembalikan) atau dibayar harganya jika tidak dapat mengembalikannya. Dalam pengertian lain, *ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang untuk tanggungan utang. Menurut sayid sabid, *rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut *syara'* sebagai jaminan utang, sehingga orang bersangkutan boleh mengambil utang atau ia bisa mengambil sebagian dari manfaat barang itu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan “kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan nasabah di pengadaian bank syari’ah Indonesia kc. Kupang “ maka dapat disimpulkan sebagai berikut’:

1. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengadaian bank syai’ah Indonesia kc. Kupang dengan nilai signifikan 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05.

2. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS versi 22,0 diperoleh nilai korelasi  $R = 0,607$  dengan koefisien determinasi  $R^2 = 0,538$  hasil perhitungan tersebut menginformasikan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah di pengadaian bank syariah Indonesia kc. Kupang sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang tidak ada didalam penelitian ini

## REFERENSI

- Abidin, A. Z. (2015). Korelasi Antara Islam Dan Ekonomi. *Jurnal Penelitian*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.21043/jupe.v9i1.847>
- Choirunnisak, C., & Handayani, D. L. (2020). Gadai Dalam Islam. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 61–76. <https://doi.org/10.36908/esha.v6i1.141>
- Dewi, M. (2018). Konsep Ta'awun dalam Al-Quran (Kajian Komparatif Tafsir Al-Azhar dan Tafsir Al-Marāg). *Repository.Uinbanten.Ac.Id*, 1–78.
- Di, K. A., Gapura, D., Pujut, K., Yasin, M., Huzaini, M., Jupri, A., & Mataram, U. (2018). *EKONOBIS Praktik Gadai Lahan Dan Dampaknya Terhadap*. 4(1), 58–66.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 1–28.
- Hartono, A. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran the Naked Crab Surabaya. *Encyclopedia of Systems Biology*, 1646–1646.
- Hopwood, M. (2012). Sport marketing public relations. In *Sport Public Relations and Communication*. <https://doi.org/10.4324/9780080886114>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Marhani. (2017). Analisis Hukum Islam Terhadap Sistem Gadai Di Pt Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah (Ups) Jampue Kabupaten Pinrang. *Analisis Hukum Islam Terhadap Sistem Gadai Di PT Pegadaian (PERSERO) Unit Pelayanan Syariah (UPS) Jampue Kabupaten Pinrang*, 2.
- Maryanto, M. A., Hariani, R., & Aripto, S. (2021). Analisis Pelaksanaan Pelunasan Hutang-Piutang Hukum Islam Di Desa Niur Kecamatan. 6, 167–198.
- Nasution, R. S. (2016). Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al-Baqarah 283 pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balikpapan. *Al-Tijary*, 1(2), 93–119. <https://doi.org/10.21093/at.v1i2.529>
- Ngatmo, & Bodroastuti, T. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 1–25. <https://www.neliti.com/publications/103095/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan-pada-pt-sido-muncul-semarang>
- Pituch, K. A., & Stevens, J. P. (2016). Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences. In *Routledge*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pramudya, F. N. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PEMBIAYAAN AR-RUM DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung. *Psikologi Perkembangan, October 2013*, 1–224.
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyanisa, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Majalah Bisnis &*

- IPTEK*, 14(2), 56–68. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Rozak, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai. *Journal of Economic, Business Engineering (JEBE)*.
- Sara, S. K., Ahmad, R. M., & Arkiang, F. (2022). Pengaruh Kesadaran Halal Terhadap Minat Beli Kosmetik Halal. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 21–37. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v4i1.820>
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 14(2), 175–196.
- Undang Undang RI nomor 10 tahun. (1998). Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 182. <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Zuliansyah, A. (2008). *Positivisasi” Hukum Islam Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah Di Indonesia*. 91–102.