

PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UNIT DAHLIA KECAMATAN SUKAJADI PEKANBARU

Eki Candra. MM

Sekolah Tinggi Agama Islam Diniyyah Kota Pekanbaru

Email : ekkchandra@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini dilakukan pada Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Dahlia Kecamatan Sukajadi. Didalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu satu variabel terikat dan satu variabel bebas. Variabel-variabel tersebut adalah Pelayanan Karyawan (X), Kepuasan Nasabah (Y). penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode random sampling dengan pengambilan sampel secara acak sebanyak 24 orang. Metode analisis yang digunakan adalah pengujian alat ukur (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dengan simultan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 22. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Karyawan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : Pelayanan karyawan; Kepuasan Nasabah; PT. Pegadaian (Persero)

Abstract. This study aims to analyze the effect of service variables on customer satisfaction. This research was conducted on PT. Pegadaian (Persero) Dahlia Sharia Unit, Sukajadi District. In this study, it consists of 2 variables, namely one dependent variable and one independent variable. These variables are Employee Service (X), Customer Satisfaction (Y). This research was conducted using random sampling method with random sampling of 24 people. The analytical method used is measuring instrument testing (Validity Test and Reliability Test), using a quantitative descriptive analysis method, with simultaneous multiple linear regression analysis using SPSS version 22. Based on the hypothesis testing conducted, the results show that Employee Service has a positive effect and significant to Customer Satisfaction.

Keywords: e mployee service; Customer Satisfaction; PT. Pegadaian (Persero).

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya kegiatan ekonomi, kebutuhan manusia semakin meningkat dan berkembang. Tidak terkecuali kebutuhan pendanaan, untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam. Kegiatan pinjam meminjam ini dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum dengan suatu lembaga, baik lembaga informal maupun lembaga formal salah satunya adalah pegadaian/pegadaian syariah.

Pegadaian merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Selain menyediakan layanan gadai (ar-Rahn), pembayaran listrik telpon serta kepemilikan kendaraan bermotor dan logam mulia pegadaian juga menyediakan pembiayaan untuk UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang pembayarannya dilakukan secara angsuran dengan menggunakan secara gadai maupun fidusia dalam produk ar-Rum (ar-Rahn dalam usaha mikro) inspirasi dari masyarakat islam dalam berbagai aspeknya termasuk pegadaian syariah. Meskipun Pegadaian salah satu lembaga keuangan yang di bentuk pemerintah, akan tetapi seringkali dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Nasabah yang hanya menggunakan jasa gadai tidak signifikan bahkan hanya dapat menyentuh kalangan menengah kebawah. Artinya, pegadaian belum seutuhnya diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.¹

Salah satu hal penting untuk menjamin kelangsungan usaha pegadaian syariah adalah pendapatan operasional yang berasal dari nasabah atau pelanggan. Nasabah mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja keuangan pegadaian syariah. Nasabah yang puas dengan barang dan jasa yang di belinya cenderung menjadikan nasabah yang setia dan memberikan keuntungan finansial bagi lembaga pegadaian syariah.

Pelayanan berasal dari kata pelayanan yang berarti prihal atau cara melayani, sedangkan menurut istilah pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu

Pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang di hasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil)⁴. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang di dapatkan sesuai dengan jasa yang diharapkan dalam arti kesenjangan yang terjadi relatif kecil atau masih dalam batas toleransi. Berdasarkan latar belakang diatas dapat di simpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut : Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Dahlia Kecamatan Sukajadi.

¹ fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) Nomor 25/DSN-MUI/III/2002, *tentang penetapan gadai (Rahn)*, (Jakarta: Dewan Syariah Nasional MUI, 2002).

Tabel 1

Perbedaan Teknis Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional

Pegadaian Syariah	Pegadaian Konvensional
Biaya administrasi menurut ketentuan berdasarkan golongan barang	Biaya administrasi menurut persentase berdasarkan golongan barang
1 hari dihitung 10 hari	1 hari dihitung 15 hari
Jasa simpanan berdasarkan taksiran	Sewa modal berdasarkan uang pinjaman
Apabila lama pengembalian pinjaman melebihi akad maka barang gadai nasabah dijual kepada masyarakat	Apabila lama pengembalian pinjaman lebih dari perjanjian barang gadai di lelangkan kepada masyarakat
Penggolongan nasabah P-N-I-D-L	Penggolongan nasabah P-N-I-D-L
Jasa simpanan dihitung dengan konstanta X Taksiran	Sewa modal dihitung dengan persentase X Uang pinjaman (UP)
Maksimal jangka waktu 4 bulan	Maksimal jangka waktu 4 bulan
Uang kelebihan (UK) = hasil penjualan – (uang pinjaman + jasa penitipan + biaya)	Uang kelebihan (UK) = hasil lelang-(uang pinjaman + sewa modal + biaya lelang)
Apabila dalam satu tahun uang kelebihan tidak diambil diserahkan kepada lembaga ZIS (zakat, infaq, dan sedekah)	Apabila dalam satu tahun uang kelebihan tidak diambil maka uang kelebihan tersebut menjadi milik pegadaian

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²⁴ pengertian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk penelitian dan dapat ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Unit Dahlia Kecamatan Sukajadi.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling. Teknik random sampling merupakan jenis pengambilan sampel probabilitas setiap orang seluruh populasi target yang memiliki kesempatan sama untuk dipilih, namun pemilihan sampel ini dilakukan secara acak dan tidak berurutan. Pemilihan secara acak dimaksudkan sebagai representasi yang terbilang tidak bias dari total populasi.

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah: jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendidikan, dan penghasilan. Peneliti memperoleh informasi tentang responden dengan menyebarkan kuisioner atau pertanyaan, sedangkan responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang masih aktif melakukan transaksi di pegadaian syariah pada tahun 2022. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan dari pada laki-laki. Berikut rinciannya:

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	10	42
2	Perempuan	14	58
Jumlah		24	100

Sumber: Kuesioner 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 24 orang esponden dalam penelitian ini terdapat 42% responden terdiri laki-laki dan 58% responden terdiri dari perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia seseorang sangat mempengaruhi aktivitas sesuai dengan kebutuhannya. Dari hasil survei menggunakan pertanyaan, terlihat bahwa persentase responden yang mengikuti survei termasuk dalam kategori usia dewasa dan dirinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	21-30	6	25
2	31-40	8	33
3	41-50	10	42
Jumlah		24	100

Sumber: Kuesioner 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa usia responden yang paling banyak adalah berumur 41-50 tahun (42%), kemudian berumur 31-40 (33%), dan kemudian berumur 21-30 (25%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan juga dapat mempengaruhi aktivitas sesuai dengan kebutuhannya. Dari hasil survei menggunakan pertanyaan dapat dirinci pada tabel di bawah ini .

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	-	-
2	Wiraswasta	12	50
3	Pegawai Swasta	8	33
4	lain-lain (IRT)	4	17
Jumlah		24	100

Berdasarkan tabel diatas, Responden berdasarkan pekerjaan 50% nasabahnya adalah wiraswasta, 33% sebagai pegawai swasta, dan 17% ibu rumah tangga.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK/Sederajat	6	25
2	Akademik/ Diploma	-	-
3	Sarjana	18	75
Jumlah		24	100

Sumber: Kuesioner 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan terakhir responden di dominasi tamatan Sarjana (S1) sebanyak 75%, dan tamatan SMA/Sederajat (25%).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid.

Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap ekor indikator dengan total ekor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikansi 0.05 (5%).

a. Dengan cara membanding r hitung dan r tabel.

1. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka instrumen atau item- item pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka instrumen atau item- item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Menentukan r tabel dengan $N=24$ pada signifikansi **0,3882**

- b. Dengan cara melihat nilai signifikansi (sig)
1. Jika nilai signifikansi < **0,05** maka dinyatakan valid
 2. Jika nilai signifikansi > **0,05** maka dinyatakan tidak valid

Jadi dari hasil analisa penelitian, dengan 2 (dua) cara untuk melihat sebuah data instrumen valid atau tidaknya, maka yang dijadikan instrument penelitian sebanyak 14 instrumen dinyatakan keseluruhannya valid.

Menurut Ghazali, menunjukkan bahwa Alpha cronbach's dapat diterima jika > **0,6**. Semakin dekat alpha cronbach's dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal. Uji reabilitas ini diolah menggunakan software SPSS 22.0 for Windows. Dalam penelitian ini dihasilkan nilai *alpha cronbach's* **0,927** > **0,6** maka instrumen dalam penelitian ini reliabel (handal).

Dari output penelitian ini, didapati nilai adjusted @Square (Koefisiensi Determinasi) sebesar **0,745** yang akhirnya pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) sekitar 74,5%. Jadi Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Unit Dahlia berpengaruh sebesar 0,745 atau 74,5%. Jadi Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh sebesar 0,745 atau 74,5%. Peneliti menganggap 74,5% sudah signifikan dan sisanya 25,5% dipengaruhi oleh regulasi dan prosedur operasional standar perusahaan. Jadi, 25,5% yang tidak berpengaruh merupakan sesuatu hal yang menarik untuk diteliti dikemudian hari bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam model regresi digunakan untuk menguji nilai residual yang terbentuk pada regresi, apakah berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik normal *probability plot* (normal p-p plot). Jika titik-titik tersebar di sepanjang garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka data biasanya terdistribusi. Cara lain yang digunakan untuk menguji data normal adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, jika nilai signifikan > 0,05 maka data berdistribusi normal.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini terdapat satu variabel independen dan satu variabel dependen.

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen secara individual untuk menjelaskan variabel dependen. Uji ini dilakukan dalam kondisi berikut:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya pada saat yang sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya pada saat yang sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Cara lain yang dapat dilakukan dalam pengujian ini adalah dengan menggunakan pengujian nilai signifikan t pada taraf α 5%. Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai target t dan nilai target 0,05, dengan ketentuan:

- 1) Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima artinya variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variabel dependen. Jika nilai *adjusted* R^2 kecil dapat diartikan kemampuan variabel untuk menerangkan variabel dependen terbatas, begitupun sebaliknya.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta hasil analisis data yang diperoleh dengan SPSS Versi 22 .0 , maka penulis menarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Dahlia dengan pengaruh sebesar 74,5% dan sisa 25,5% dapat dipengaruhi oleh faktor luar yaitu regulasi dan prosedur operasional standar perusahaan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan semboyan PT. Pegadaian (Persero) yaitu Mengatasi Masalah tanpa Masalah. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Unit Dahlia kecamatan Sukajadi Pekanbaru.

REFERENSI

- Anditin, Hristo, " *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar*, Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam" (BatuSangkar: IAIN, 2019).
- Antonio, Muh.Syafe'I, "Bank Syariah dan Dari Teori Ke Praktik, Cetakan1".(Jakarta: Gema Insani Press.2003)
- Arikunto, Suharsimi, " *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*", (Jakarta: RinekaCipta, 2013)
- Arikunto, Suharsimi, " *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*", (Jakarta: RinekaCipta, 2010)
- Barlian, Eri, " *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*", (Padang: Sukabina Press, 2016)
- Citra, Rosnaini Daga, " *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*", Cetakan Pertama. (Makassar: Global Research and Consulting Institute, 2018)

- Fandy, dan Tjiptono , “Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset”, (Yogyakarta: 2014)
- Hardiansyah, “*Kualitas Pelayanan Public*”, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) Hasyim, Ali, “Manajemen Bank”, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995)
[http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan\(19-2-2011\)](http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan(19-2-2011))
<http://repository.ung.ac.id./get/simlit/1/1112/2/Analisis-Kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-PT-bank-Sinar-Mas-Cabang-Gorontalo.pdf>
- Kasmir, “Manajemen Perbankan”, (Jakarta : Rajawali Pers , 2012).
- Kasmir, “Etika Customer Servis”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006) Kasmir, “Pemasaran” , (Jakarta: Kencana, 2005).
- Kevin Lane Keller, dan Philip Kotler, “Manajemen Pemasaran”. Edisi Dua Belas, (Jakarta: Indeks, 2007)
- Kotler, “Defenisi Pelayanan (*Service*) kepada Konsumen”, (para ahli, 2003)
- Kotler, Philip, “*Manajemen Perusahaan*” (Jakarta: Index Kelompok Gramedia.2005)
- M.Nur Rianto, “Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari’ah”, (Bandung: Alfabeta, 2010) Moenir, “manajemen Pelayanan Umum” , (Yogyakarta : Bumi Aksara, 1995)
- Muftifiandi, ” *Peran Pembiayaan Produk ar Rum bagi UMKM Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpa ng Patal Palembang*” (Skripsi sarjana: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2016)
- Nikolaus Duli, Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019)
- Nindiani, “ *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo”, (Palopo: Institut Agama Islam Negeri, 2021)
- Nurdin, Ismail, “Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)”, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019)
- Siregar, Syofian, “*Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014)
- Siyoto, Sandu, “*Dasar Metodologi Penelitian*”, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)
- Sudrajat, Subanadan, “*Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*”, Cetakan II.(Bandung: CV Pustaka Media, 2005)
- Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan

R&D”, (Bandung:Alfabeta,2016)

Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”,(Bandung: Alfabeta, 2016)