

**SKRIPSI**

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS LAYANAN NASABAH  
PENGGUNA APLIKASI DIGITAL DAN MANUAL PADA  
PEGADAIAN SYARIAH SIDRAP**



**OLEH**

**SAFIRA WARDANI  
NIM: 18.2300.046**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024**

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS LAYANAN NASABAH  
PENGGUNA APLIKASI DIGITAL DAN MANUAL PADA  
PEGADAIAN SYARIAH SIDRAP**



**OLEH**

**SAFIRA WARDANI  
NIM: 18.2300.046**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024**

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS LAYANAN NASABAH  
PENGGUNA APLIKASI DIGITAL DAN MANUAL PADA  
PEGADAIAN SYARIAH SIDRAP**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**SAFIRA WARDANI  
NIM 18.2300.046**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap

Nama Mahasiswa : Safira Wardani


Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.046

Program Studi : Perbankan Syariah


Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.4408/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. 

NIP : 19610320 199403 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M. 

NIP : 19910307 201903 1 009

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Nur Hafidzah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

### PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Layanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap

Nama Mahasiswa : Safira Wardani

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.046

Program Studi : Perbankan Syariah

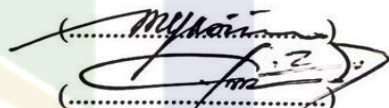
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.4408/In.39.8/PP.00.9/10/2021

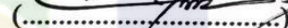
Tanggal Kelulusan : 15 Januari 2024

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Ketua)



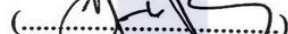
Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M. (Sekertaris)



Dr. Muhammad Kamal Subair, M.Ag. (Anggota)



I Nyoman Budiono M.M. (Anggota)



Mengetahui :  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanya milik Allah SWT. yang tidak pernah menyia-nyiakan siapapun yang mengharapkan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud dan kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan, Rasulullah SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampun dan rasa syukur kepada Allah swt. Sebagai ungkapan wujud limpahan karunia dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul " Analisis Komperatif Kualitas Layanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap". Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi banyak kendala, utamanya pada proses bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup terbalaskan dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M. Selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Tamrin Mahmud dan Rahmawati B. Rasyid selaku ayah dan ibu penulis terimah kasih atas jasa-jasanya yang tidak pernah lelah mendoakan dan membantu penulisan skripsi ini.
2. Prof Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
3. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi yang masing-masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.
6. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
8. Rahmat Riswandi, Nurul Qur Aini, dan Nur Ilmi selaku saudara/i yang selalu membantu dan menyemangati dalam penyusunan skripsi penulis.

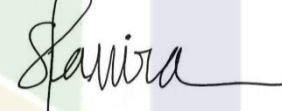
9. Semua teman-teman penulis yang senasib dan seperjuangan Prodi Perbankan Syariah yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberikan warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 28 November 2023  
14 Jumadil Awal 1445 H

Penulis,



Safira Wardani  
NIM.18.2300.046





## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

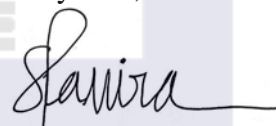
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Safira Wardani  
NIM : 18.2300.046  
Tempat/Tgl.Lahir : Parepare, 12 September 2000  
Program studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Analisis Komperatif Kualitas Layanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 28 November 2023  
14 Jumadil Awal 1445 H

Penyusun,



Safira Wardani  
NIM. 18.2300.046

## ABSTRAK

Safira Wardani. *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap* (dibimbing oleh Moh. Yasin Soumena, dan Musmulyadi).

Hadirnya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tidak hanya mampu mengefesienkan waktu nasabah dalam bertransaksi namun nasabah juga mendapatkan banyak keuntungan dan manfaat lainnya. Sejalan dengan perkembangan teknologi, nasabah Pegadaian Syariah Sidrap mayoritas mendapatkan pelayanan transaksi secara manual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan pengguna pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual secara komparatif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan pendekatan penelitian lapangan. Adapun tehnik analisis data yang digunakan yaitu tehnik analisis interaktif kualitatif.

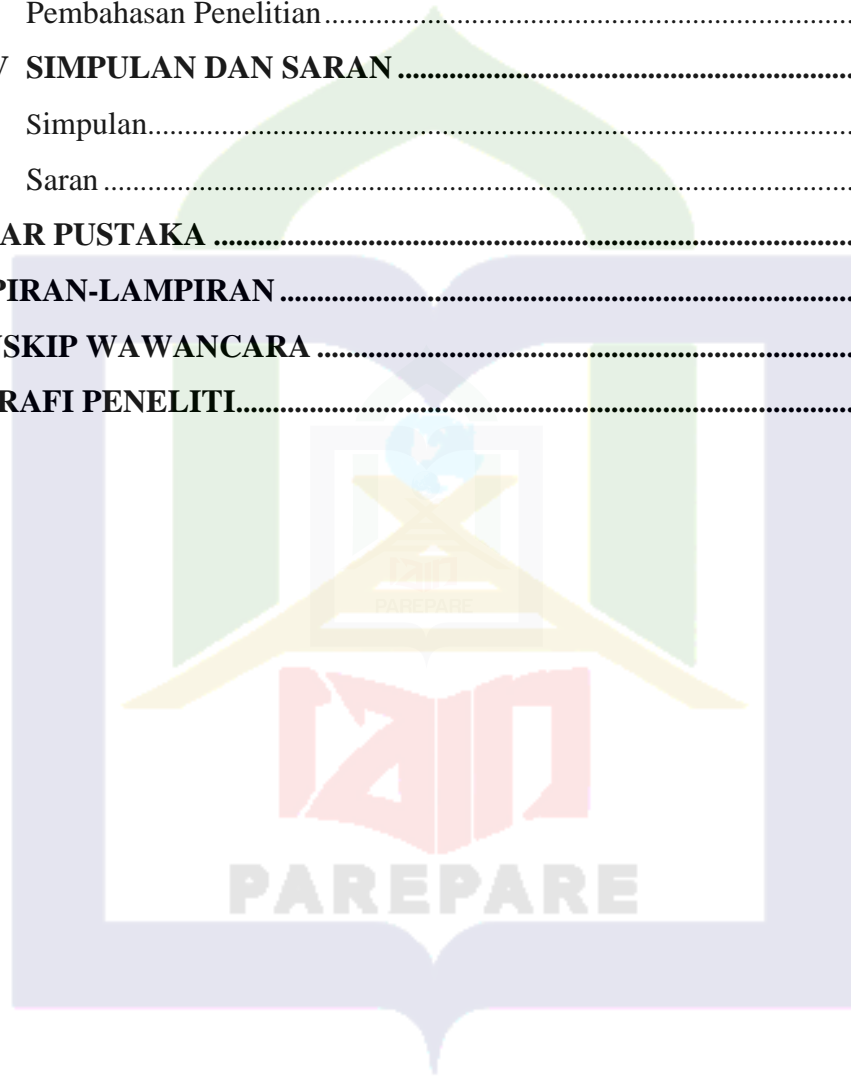
Hasil penelitian analisis komparatif kualitas layanan nasabah pengguna aplikasi digital dalam dimensi daya tanggap telah merespon secara cepat terkait permasalahan nasabah, nasabah yang mendapatkan pelayanan secara manual menyatakan bahwa Pegadaian Syariah Sidrap telah melakukan pelayanan yang optimal dan mempunyai respon yang cepat terhadap nasabah yang mengalami masalah. Pada dimensi keandalan, baik nasabah yang menggunakan aplikasi maupun nasabah yang mendapatkan layanan secara manual mendapatkan pelayanan yang memiliki kecepatan dan kelengkapan informasi yang dapat membantu nasabah. Pada dimensi jaminan, pengguna aplikasi mendapatkan pelayanan berupa kotak saran, keamanan data aplikasi dari aplikasi. Pada dimensi empati menunjukkan kepedulian melalui adanya aplikasi Pegadaian Syariah yang dibuat untuk memudahkan nasabah, sedangkan nasabah yang mendapatkan layanan secara langsung merasakan karyawan yang membantu dengan ramah dan memahami nasabah. Pada tampilan fisik Pegadaian Syariah Sidrap memberikan fasilitas yang nyaman dan moderen.

Kata kunci : Komparatif, Kualitas Pelayanan, Manual, Online, Pegadaian Syariah.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teori .....	14
1. Kualitas .....	14
2. pelayanan .....	15
3. Pelayanan Perspektif Islam.....	16
4. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	22
C. Tinjauan Konseptual.....	24
D. Kerangka Pikir.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	29
C. Fokus Penelitian.....	29

D. Jenis dan Sumber Data .....	30
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	30
F. Uji Keabsahan Data .....	32
G. Tehnik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan Penelitian.....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Simpulan.....	68
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>
<b>TRANSKIP WAWANCARA .....</b>	<b>86</b>
<b>BIOGRAFI PENELITI.....</b>	<b>115</b>



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Mapping Map Penelitian Terdahulu	12



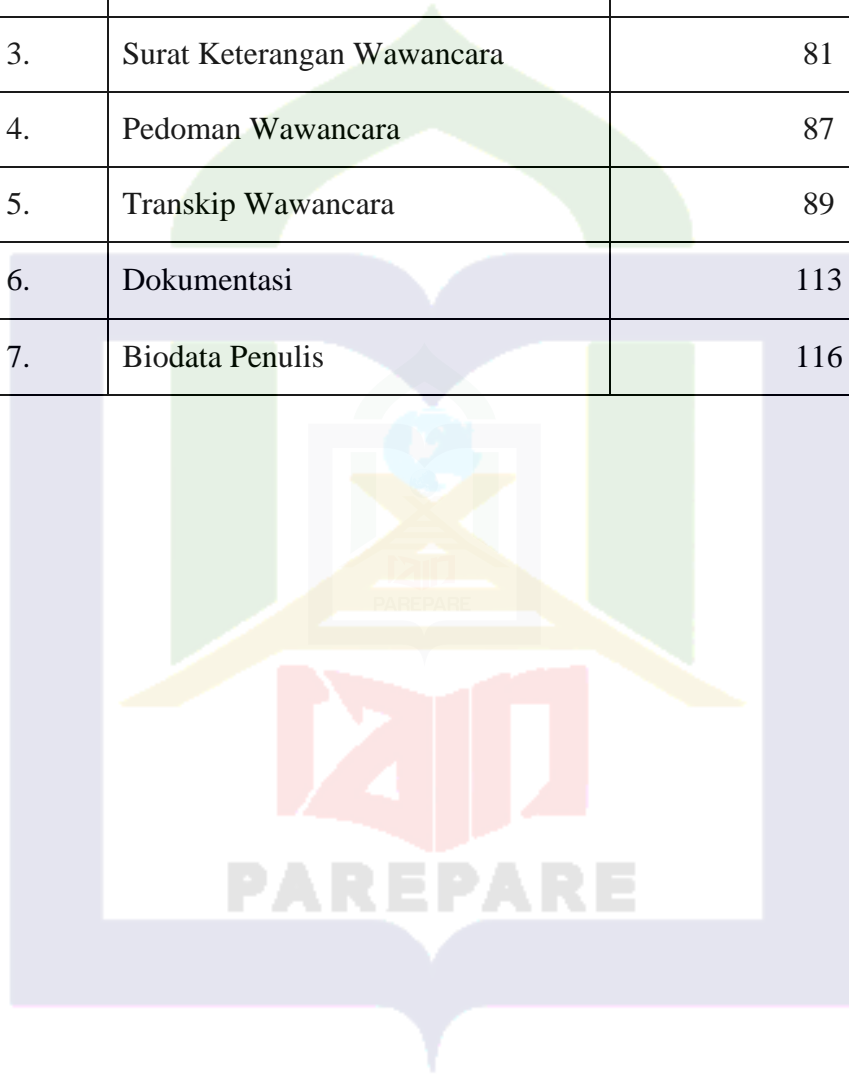
## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	23
2.2	Bagan Kerangka Pikir	27
4.3	Bukti Responsif Aplikasi PSD	37
4.4	Penilaian Nasabah	43
4.5	Keamanan Data	48



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian	79
2.	Surat Izin Selesai Meneliti	80
3.	Surat Keterangan Wawancara	81
4.	Pedoman Wawancara	87
5.	Transkrip Wawancara	89
6.	Dokumentasi	113
7.	Biodata Penulis	116



## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam xvating tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasiannya dengan huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	Te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	De dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es



ش	Syin	Sy	es dan No.
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apstrof
ي	Ya	Y	No.

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda ( َ ).

## 2. Vocal

- a. Vokal tunggal (monoftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (diftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْف : kaifa

حَوْل : haula

### 3. Maddah

Maddah atau xviiatin panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / اِي	Fathah dan alif atau ya	Ā	A dan garis di atas
اِي	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas

وْ	Dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas
----	----------------	---	---------------------

Contoh:

مَات : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوت : yamūtu

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan ta *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْقَاضِيَاةُ : *-al madīnah-al-fāḍilah madīnatul -al* atau *fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

الْحِكْمَةُ

#### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid ( ّ -), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

لُعْمٌ : *mu'ima*

عُدُوْ : *'aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dandidahului oleh huruf kasrah (يَ -) maka transliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf َ (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof ( ' ) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

## 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (*dar Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

9. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ      *Dinullah*      بِاللَّهِ      *billah*

Adapun *ta marbuah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasikan dengan huruf (t).

Contoh :

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ      *Hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walau sisxxiatinglisan Arab tidak mengenal huruf kapxxiatingxxialam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapxxiatingxxiisalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapxxiatingxxitap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapxxiatingxxi(-).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi ‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (Bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū).

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	=	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
Saw	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
<b>H</b>	=	Hijriah
<b>M</b>	=	Masehi
<b>SM</b>	=	Sebelum Masehi

<b>l.</b>	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS..../:.....:4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab adalah:

ص	=	صفحة
دو	=	بدون مكان
صهعى	=	صلواته عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	لأخرها/الآخره
خ	=	جزء

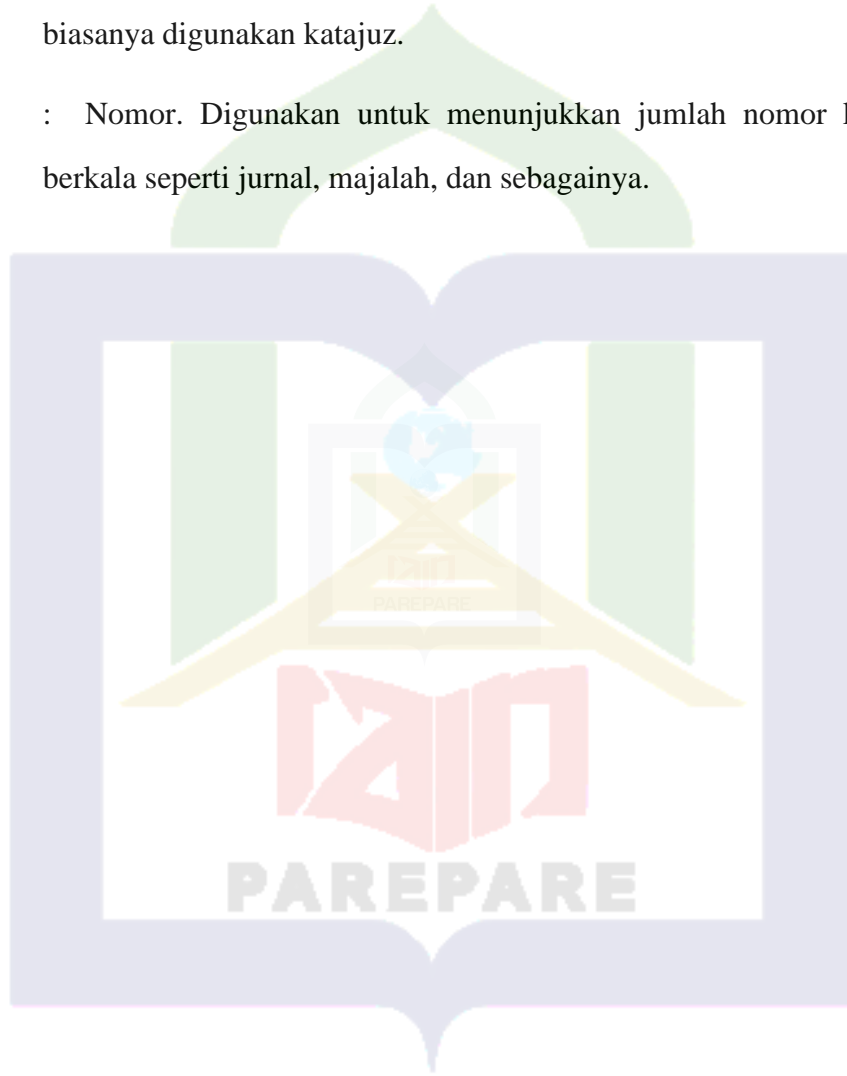
Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisxxiiatija tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawankawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.



- Cet. : Keterangan frekuensi cetakan buku atau litxxivatingxxivxxivvejenis. Terj. Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan katajuz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hasil industri tidak hanya berupa barang (manufaktur) tetapi juga dalam bentuk jasa (pelayanan), contoh hasil produksi dalam bentuk jasa seperti misalnya perbankan, asuransi, jasa transportasi dan sebagainya.<sup>1</sup> Masyarakat di Indonesia sudah tidak asing lagi dengan lembaga Pegadaian. Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum. Hadirnya Pegadaian Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan yang berbentuk unit dari Perum Pegadaian di Indonesia dengan mayoritas muslim merupakan hal yang menggembarakan. Karakteristik dari cabang Pegadaian Syariah adalah tidak adanya bunga.<sup>2</sup> Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini membawa dampak positif bagi kehidupan manusia serta memberikan banyak kemudahan seperti salah satu contohnya kemudahan manusia dalam memperoleh layanan informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian.<sup>3</sup> Keberadaan Cabang Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan Syariah lainnya seperti, Bank Syariah, Asuransi Syariah

---

<sup>1</sup> Darwis, *Manajemen Aset dan Liabilitas*, (Yogyakarta: Media Publishing, 2020), hal, 17.

<sup>2</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University, 2011), h. 62.

<sup>3</sup> Sasli Rais, *Pegadaian Syari'ah: Konsep dan Sistem Operasional* (Jakarta: UI Press, 2008), h. 55.

dan lain-lain. Disamping itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah institusi Pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah.<sup>4</sup>

Zaman ini banyak kemudahan-kemudahan yang didapatkan, salah satunya ialah kemudahan bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan informasi dan melakukan transaksi dengan cepat. Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi, Pegadaian Syariah juga telah menerapkan kemajuan teknologi dan informasi dalam melakukan kegiatannya. Adanya pelayanan yang baik serta nyaman dan keamanan yang diberikan kepada nasabah juga dapat meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian Syariah.<sup>5</sup>

Lembaga-lembaga pemerintahan maupun perseorangan demi meningkatkan kualitas pelayanannya berlomba-lomba untuk menciptakan aplikasi yang bermanfaat bagi penggunaannya dan memiliki keuntungan bagi perusahaan. Dilansir dari laman resmi Pegadaian Syariah sejak Januari 2018 Pegadaian Syariah pusat juga telah meluncurkan aplikasi yang disebut dengan Pegadaian Syariah Digital (PSD) dan dapat diunduh di *smartphone* dan tujuan utamanya adalah untuk memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah. Aplikasi ini bertujuan membantu para nasabah melakukan transaksi lebih cepat dan mudah hanya dengan melalui *smartphone* tanpa harus pergi langsung ke Pegadaian Syariah. Banyak fitur dan keunggulan yang dimiliki oleh Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yang dibuat

---

<sup>4</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia* (Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2011), h. 77.

<sup>5</sup> Fitria Lifna, "Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat". (Skripsi Sarjana; Jurusan Ekomomi Islam: 2018).

untuk memenuhi kebutuhan transaksi pelayanan nasabah saat tidak memungkinkan untuk pergi melakukan transaksi manual ke Pegadaian Syariah.<sup>6</sup>

Pegadaian Syariah Digital atau disingkat PSD merupakan pelayanan secara digital yang dibuat oleh Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah Digital (PSD) berbentuk aplikasi yang berbasis web dan mobile. Manfaat aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) tidak hanya melayani nasabah yang ingin mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) juga memberikan pelayanan untuk membayar angsuran, melakukan top up, tabungan emas dan melayani masyarakat yang ingin bergabung menjadi nasabah Pegadaian Syariah serta keunggulan lainnya dari Pegadaian Syariah Digital (PSD). Dengan adanya kehadiran aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) juga menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih dekat dan mengenal produk-produk Pegadaian Syariah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riski Aseandi pada tahun 2020. Jurnal berjudul “*Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cab. Meureudu Aceh*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh brand image terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cab. Meureudu Aceh. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Adapun persamaan yang terdapat didalam jurnal ini yaitu penelitian terkait kepuasan nasabah dan objek penelitian di lokasi yang sama yaitu di Pegadaian Syariah. Sedangkan perbedaan penelitian ini yaitu meneliti komparatif dari kualitas

---

<sup>6</sup> Pegadaian, “Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.” *Laman Situs Resmi Pegadaian Pusat*. <https://digital.pegadaiansyariah.co.id/> (16 Februari 2023).

pelayanan produk yang ditawarkan melalui online dan manual. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komparatif yang dipilih masyarakat.<sup>7</sup>

Pegadaian Syariah mempunyai cabang di Kabupaten Sidreng Rappang, Jl.Jendral Ahmad Yani No.111, Pangkajenne, Kecamatan Maritengae, Sulawesi Selatan 91611. Pegadaian Syariah Sidrap ini banyak diminati oleh masyarakat Kab.Sidrap karena selain pelayanannya yang memuaskan mayoritas masyarakat di Kab.Sidrap mayoritasnya adalah beragama muslim.

Dibalik kemudahan dan manfaat yang ada terkait penggunaan aplikasi ini. Pada observasi awal ada beberapa nasabah memberikan ulasan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Masalah yang paling banyak dibahas ialah nasabah yang pernah menggunakan aplikasi ini merasakan masih banyak kekurangan yang terdapat pada *fitur* aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Nasabah juga mengungkapkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) ini terbilang belum cukup membantu dalam menyelesaikan permasalahan terkait transaksi pembiayaan online karena aplikasi ini masih sering *error* baik dari aplikasi itu sendiri maupun *error* dikarenakan jaringan yang tidak stabil. Permasalahan inilah membuat nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui aplikasi menjadi sangat lama saat diproses dan tidak memungkinkan melakukan transaksi secara online. Akhirnya nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara manual di Pegadaian Syariah dibandingkan secara online.<sup>8</sup>

Pegadaian Syariah Sidrap menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang dilakukan tidak

---

<sup>7</sup> Riski Aseandi, "Pengaruh brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Pegadaian Syariah Cab.Meureudu Aceh", (Jurnal Ekonomi Syariah 9, 2020), h. 5.

<sup>8</sup> Nurul, Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Nasabah Pegadaian Syariah Kab. Sidrap, *wawancara* oleh penulis di Sidrap, 28 Desember 2022.

hanya secara manual tetapi juga secara online serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan nasabah dengan tujuan untuk mencapai kualitas pelayanan terbaik. Dari observasi awal yang dilakukan dengan hadirnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital tidak hanya mampu mengefesienkan waktu nasabah dalam bertransaksi. Nasabah juga mendapatkan banyak keuntungan serta manfaat lainnya. Namun pada observasi awal yang dilakukan nasabah Pegadaian Syariah memilih mendapatkan pelayanan secara manual.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta hasil observasi yang di jelaskan pada latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana daya tanggap Pegadaian Syariah dalam penggunaan aplikasi digital dan manual?
2. Bagaimana keandalan Pegadaian Syariah dalam penggunaan aplikasi digital dan manual?
3. Bagaimana jaminan Pegadaian Syariah dalam penggunaan aplikasi digital dan manual?
4. Bagaimana empati Pegadaian Syariah dalam penggunaan aplikasi digital dan manual?
5. Bagaimana kemampuan fisik Pegadaian Syariah dalam penggunaan aplikasi digital dan manual?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara komparatif pelayanan Pegadaian Syariah khususnya daya

tanggap, keandalan, jaminan, empati dan kemampuan fisik oleh pengguna pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual di Pegadaian Syariah Kab. Sidrap.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Diharapkan dapat berguna bagi pengembangan dan pendalaman ilmu pengetahuan khususnya perbankan syariah yang berkaitan dengan pelayanan Pegadaian Syariah melalui aplikasi Pegadaian Syariah digital dan pelayanan secara manual. Serta dapat memberikan kontribusi yang berguna dalam meningkatkan nasabah melakukan transaksi secara online maupun bertransaksi secara manual pada Pegadaian Syariah Kab.Sidrap.

##### **2. Secara Praktis**

- a) Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengambil keputusan untuk menghadapi permasalahan-permasalahan yang muncul pada nasabah yang melakukan transaksi secara online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.
- b) Menjadi bahan masukan yang berguna untuk Pegadaian Syariah, dalam rangka meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.
- c) Diharapkan mampu menjadi tolak ukur penilaian lembaga pembiayaan dan juga alat koreksi lembaga lainnya yang memerlukan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pembahasan tentang kualitas pelayanan pada Pegadaian Syariah telah banyak ditemukan. Tetapi pembahasan khusus mengenai analisis pelayanan syariah digital dan pelayanan manual masih perlu diperdalam lagi. Kemudian dari karya ilmiah yang penyusun temukan terdapat beberapa penelitian paling relevan yang ditulis oleh:

Hidayatul Asriyah pada tahun 2021 dengan skripsi yang berjudul “*Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada PT PEGADAIAN Cabang Syariah Ahmad Yani Jember*“. Masalah yang diangkat dalam skripsi ini adalah bagaimana pelayanan Pegadaian dalam memudahkan transaksi nasabah dan bagaimana penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT. Pegadaian (persero) CPS Ahmad Yani Jember. Hasil penelitian dari skripsi Hidayatul Asriyah yaitu dalam memudahkan pelayanan kepada nasabah, pegadaian CBS ahmad yani jember menggunakan aplikasi PSD dengan tujuan pembuatan aplikasi ini yaitu agar mampu memberi nilai tambah berupa, meningkatkan kualitas layanan digital, dimana aplikasi ini tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan, mempermudah transaksi nasabah, dengan adanya aplikasi ini nasabah yang tidak memiliki waktu, tidak perlu lagi datang outlet, dan terpenting adalah keamanan data dari nasabah yang secara langsung diawasi oleh OJK.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Hidayatul Asriyah, “Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada PT PEGADAIAN Cabang Syariah Ahmad Yani Jember”, (Skripsi sarjana; Jurusan Ekonomi Islam: Jember, 2021), h.30.



Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan yang terletak pada pembahasan penelitian tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital dimana salah satu poin pembahasan peneliti berfokus tentang pelayanan Pegadaian Syariah Digital. Namun, yang membedakan dari penelitian ini adalah dari segi subjeknya dimana penulis hanya berfokus pada penelitian kemudahan yang didapatkan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) sedangkan calon peneliti tidak hanya fokus terhadap pelayanan aplikasi PSD, tetapi juga komparatif pelayanan Pegadaian Syariah secara manual.

Skripsi tahun 2018 yang tulis oleh Lindhi Anjar Sari yang berjudul “*Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam*”. Studi Kasus, Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik. Merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan tentang penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam memudahkan nasabahnya bertransaksi perspektif etika bisnis Islam. Hasilnya penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi ditinjau dari Perspektif Etika Bisnis Islam Studi Kasus, Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik sudah sesuai dengan tujuan dan harapan Pegadaian Syariah dari Perspektif etika bisnis Islam.<sup>10</sup>

Kesamaan penelitian ini adalah peneliti menganalisis tentang pelayanan Pegadaian Syariah dari sisi kemudahan nasabah dalam penerapan aplikasi Pegadaian

---

<sup>10</sup> Lindhi Anjar Sari “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik),” (Skripsi sarjana; Jurusan Ekonomi Islam Jember, 2018), h. 46.

Syariah Digital Service dan kesamaan objek penelitiannya yaitu aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Adapun perbedaannya peneliti menganalisis tentang penerapan dan kemudahan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dari perspektif Etika Bisnis Islam, sedangkan calon peneliti lebih memfokuskan penelitiannya tidak hanya dari sisi kemudahan penerapan Aplikasi ini namun, kendala apa yang bisa terjadi dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Selanjutnya peneliti hanya membahas dari sisi aplikasi ini saja. Sedangkan, calon peneliti ingin meneliti perbedaan yang didapat secara signifikan dalam pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital maupun pelayanan Pegadaian Syariah secara manual.

Skripsi tahun 2019 oleh Hristo Anditin yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Batusangkar. Dalam penelitian ini terdapat kesamaan tentang pembahasan yang diteliti yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan lokasi penelitian di PT. Pegadaian Syariah. Namun yang membedakan penelitian adalah penelitian ini lebih memfokuskan penelitiannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Batu Sangkar sedangkan, calon peneliti membahas tentang kualitas pelayanan tetapi lebih memfokuskan poin penelitiannya secara komperatif terhadap kualitas pelayanan yang menggunakan

aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Nasabah yang lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan secara manual.<sup>11</sup>

Jurnal yang ditulis oleh Iva Khoiril Mala tahun 2020 yang berjudul “*EGovernment: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang*”. Fokus dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan efektivitas pelayanan pada suatu aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah berdasarkan persepsi konsumen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pegadaian Syariah Persero Cabang Malang yang terletak di Kota Malang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya kemudahan pelayanan pada Pegadaian Syariah Cabang Malang di Kota Malang selama menggunakan aplikasi Digital Service didukung dengan sarana pemanfaatan gadget untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual.

Persamaan dari penelitian ini ialah objek yang diteliti adalah Pegadaian Syariah terkait kualitas pelayanan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah digital dan pelayanan secara manual. Persamaan selanjutnya yaitu, calon peneliti membahas poin tentang efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah dan seberapa besar nantinya pengaruh pelayanan menggunakan aplikasi dan pelayanan secara manual. Adapun perbedaan dari penelitian ini yaitu terdapat pada fokus masalah penelitian yang hanya membahas sisi efektivitas kualitas dan kepuasan nasabah pada pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service. Sedangkan

---

<sup>11</sup> Hristo Anditin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar (Studi Kasus: Pegadaian Syariah Batu Sangka),” (Skripsi sarjana; Jurusan Ekonomi Syariah: Batu Sangkar, 2019), h.12.

calon peneliti tidak hanya membahas sisi efektivitas namun, juga membahas tentang perbandingan secara spesifik tentang Pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital namun juga secara manual.<sup>12</sup>



---

<sup>12</sup>Iva Khoiril Mala, "E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang," (Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 2020), h.16.

## 2.1 Mapping Map Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Hidayatul Asriyah (2021)	Analisis Kemudahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada PT PEGADAIAN Cabang Syariah Ahmad Yani Jember.	Objek penelitian dan fokus penelitian yaitu kemudahan yang didapat pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital.	Penulis hanya berfokus pada penelitian kemudahan yang didapatkan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sedangkan calon peneliti tidak hanya fokus terhadap pelayanan aplikasi PSD, tetapi juga komperatif pelayanan Pegadaian Syariah secara manual.
2.	Lindhi Anjar Sari (2019)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam. (Studi Kasus, Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik).	Menganalisis tentang pelayanan Pegadaian Syariah dari sisi kemudahan nasabah dalam penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dan kesamaan objek penelitiannya yaitu Aplikasi Pegadaian.	Peneliti lebih memfokuskan penelitiannya tentang kenyamanan yang didapatkan nasabah. dan layanan serta kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah digital dengan poin pembahasan utamanya adalah apakah aplikasi ini sudah sesuai dengan prinsip etika bisnis islam. Sedangkan calon peneliti lebih mengarahkan fokus pembahasannya ke perbandingan secara spesifik kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan kualitas pelayanan terhadap nasabah secara manual.

No	Nama Peneliti Dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Hristo Anditin (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar.	Kesamaan pembahasan yang akan diteliti yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan lokasi yang sama di PT. Pegadaian Syariah.	Penelitian ini lebih menfokuskan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Batu Sangkar, sedangkan calon peneliti membahas tentang kualitas pelayanan tetapi lebih memfokuskan poin penelitiannya secara komperatif kualitas pelayanan yang menggunakan aplikasi Pegadadaian Syariah Digital dan Nasabah yang lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan secara manual.
4.	Iva Khoiril Mala (2021)	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Syariah Cabang Malang.	Objek yang di teliti adalah pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah digital dan penelitian tentang kmudahan dan efektifitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.	Fokus permasalahan penenliti yang hanya membahas sisi efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service berdasarkan sisi persepsi konsumen saja. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan tidak hanya membahas tentang perbandingan secara spesifik tentang pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah digital namun juga pelayanan secara manual serta tidak hanya mengambil dari perspektif konsumen (nasabah) tetapi juga mengambil dari sisi perspektif Pegadaian Syariah .

## B. Tinjauan Teori

Penelitian ini menggunakan suatu bangunan tinjauan teori atau konsep-konsep yang menjadi *grand theory* dalam menganalisis permasalahan yang diteliti atau untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dibangun sebelumnya. Adapun tinjauan teori yang digunakan adalah:

*Grand theory* dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka terima atau rasakan.<sup>13</sup>

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Zeithaml menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan pelanggan. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>14</sup>

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan

---

<sup>13</sup> Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Vol. 12 Jilid, (Cet. II; Jakarta: PT. Indeks, 2016), h. 3.

<sup>14</sup> Zeithaml, Bitner, *Service Marketing*, Tata McGraw Hill, (New Delhi 2003), h.173.

dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Sedangkan menurut Rangkuti menandakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan.<sup>15</sup> Jadi dari penjelasan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan atau konsumen. Teori ini digunakan dalam penelitian ini dengan alasan teori ini mampu mengakomodasi, menjadi landasan peneliti dan mewakili obyek-obyek dari kualitas produk atau dari kualitas pelayanan aplikasi atau jasa yang akan diteliti.

## **2. Indikator Kualitas pelayanan**

Menurut Tjiptono, mengungkapkan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya), yaitu ;

### **a. Tangibles (Bukti Fisik)**

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan, kemampuan dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

### **b. Empathy (Empati)**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

---

<sup>15</sup> Rangkuti dan Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 35.



c. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

d. Responsiveness (Daya Tanggap)

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

e. Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun.<sup>16</sup>

### 3. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Konsep Islam di dalamnya selalu mengajarkan dan memberitahukan bahwa dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik dari usaha yang dijalankan baik itu berupa usaha barang maupun jasa kita harus selalu berlaku lemah, sopan dan lembut, jangan sampai kita memberikan layanan yang buruk atau tidak berkualitas kepada yang menerima pelayanan, melainkan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada yang menerima pelayanan. Hal ini tertulis dalam Al-quran surah Ali Imran.

---

<sup>16</sup> Tjiptono, F. *Pemasaran Layanan: Esensi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Marknesia, 2009), h.72.

Allah S.W.T berfirman dalam QS. Al- Imran Ayat 159;

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahnya;

Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah S.W.T mencintai orang-orang yang bertawakal.<sup>17</sup>

Agama Islam selalu menekankan keabsahan suatu pelayanan yang diberikan mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- a) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- b) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengalok merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Al-Qu'ran maupun hadist selalu memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata kramanya kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pebisnis muslim diwajibkan untuk berperilaku dan bertata kramanya bisnis mereka sesuai

<sup>17</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, QS. Al-Imran Ayat 159; (LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN).

yang dianjurkan di dalam Al-Quran dan Sunnah. Sopan adalah salah satu pondasi dasar yang penting dan inti dari kebaikan, tingkah laku, serta merupakan dasar dari jiwa melayani dalam bisnis.<sup>18</sup>

Dalam menjalankan perusahaan perbankan Islam syariah berdasarkan konsep Islam. Terdapat 6 dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan konsep Islam yaitu dimensi CARTER bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perbankan islam. CARTER terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan. Kata CARTER merupakan singkatan dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness*.

a) *Compliance* (Prinsip Islam)

*Compliance* yaitu kemampuan perusahaan atas kesesuaian dalam penerapan prinsip syariah meliputi menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan prinsip Islam, menerapkan ketentuan layanan dan produk islami. Dalam konteks ini Allah S.W.T menghendaki semua umat-NYA menjalankan segala sesuatu sesuai dengan prinsip islam sebagaimana di dalam Al-Qur' A' surah Al Baqarah ayat 188 :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ١٨٨

Terjemahnya ;

Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan

---

<sup>18</sup> Norvadewi, "Bisnis Dalam Perspektif Islam," (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 8, no. 1, 2015)

maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.<sup>19</sup>

b) *Assurance* (jaminan)

*Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, serta sopan santun yang harus dimiliki seorang perbankan untuk mendapatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Di dalam Islam kita diwajibkan untuk selalu bersikap lemah lembut, menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat yang suka memaafkan kepada nasabah dengan tujuan mendapatkan rasa percaya dan perasaan aman dari pelayanan yang nasabah terima.

Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Ahzab ayat 15;

وَلَقَدْ كَانُوا عَاهِدُوا اللَّهَ مِنْ قَبْلُ لَا يُؤَلُّونَ الْأَدْبَارَ وَكَانَ عَهْدُ اللَّهِ مَسْئُولًا ۝ ١٥

Terjemahnya;

Sungguh, mereka sebelum itu benar-benar telah berjanji kepada Allah tidak akan berbalik ke belakang (mundur). Perjanjian dengan Allah akan diminta pertanggungjawabannya.<sup>20</sup>

c) *Reliability* (keandalan)

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara terpercaya. Kinerja yang dilakukan harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan atau nasabah tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi pelayanan yang tinggi Hal tersebut dijelaskan

AlQur'an Surah Al-Imran Ayat 77;

<sup>19</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan, Al-Baqarah, ayat: 188*; (LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN).

<sup>20</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan, Al-Ahzab, Ayat: 15*; (LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN).

إِنَّ الَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَأَيْمَانِهِمْ ثَمَنًا قَلِيلًا أُولَٰئِكَ لَا خَلَاقَ لَهُمْ فِي الْآخِرَةِ وَلَا يُكَلِّمُهُمُ اللَّهُ وَلَا يَنْظُرُ إِلَيْهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَلَا يُزَكِّيهِمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ ٧٧

Terjemahnya ;

Sesungguhnya orang-orang yang memperjual belikan janji Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga murah, mereka itu tidak memperoleh bagian di akhirat, Allah tidak akan menyapa mereka, tidak akan memperhatikan mereka pada hari Kiamat, dan tidak akan menyucikan mereka bagi mereka azab yang pedih.<sup>21</sup>

d) *Tangible* (bukti langsung)

Dimensi Tangibles atau bukti fisik yang dapat berupa fasilitas yang nyata seperti gedung, ruangan yang nyaman dan tentram, dan sarana prasarana lainnya yang bermanfaat bagi pelayanan nasabah. Dalam konsep sendiri Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik ada baiknya tidak menunjukkan atau menonjolkan kemewahan.

e) *Empathy* (empati)

Empathy atau empati adalah sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiediaan memberikan perhatian dan membantu meningkatkan persepsi dan sikap positif

<sup>21</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan, Al-Imran*, ayat: 77; (LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN).

konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.<sup>22</sup>

Perhatian dan empati yang diberikan oleh perusahaan haruslah berlandaskan dengan aspek prinsip Islam dan keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT, yang di nyatakan dalam QS. Al-Furqan: (63);

وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا (٦٣)

Terjemahnya:

“Hamba-hamba Tuhan Yang Maha Pengasih itu adalah yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang bodoh menyapa mereka (dengan kata-kata yang menghina), mereka mengucapkan, Salam.”<sup>23</sup>

f) *Responsiveness* atau daya tanggap

Reponsiveness atau daya tanggap suatu kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan memuaskan kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas bagi nasabah sifat ini juga dikenal dengan sikap *pro21ating2121ve21litu* dapat bekerja dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyianyikan amanat yang menjadi tanggung jawabnya. *Responsiveness* adalah suatu respon atau kesigapan dari seorang karyawan dalam membantu konsumen atau nasabah dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap. Kecepatan dan ketepatan pelayanan harus berkenaan dengan profesionalitas, profesionalitas ini juga yang ditunjukkan

<sup>22</sup> Nur Ryanto Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), h.22.

<sup>23</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, QS. Al-Furqan: 63, (LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN).

melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau nasabah nantinya.

Daya tanggap merupakan suatu bagian dari profesionalitas. Organisasi yang mempunyai pro22ating2222ve22lnantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan. Allah SWT melarang setiap umat muslim untuk berbuat zalim dalam berserikat dan berbisnis.

#### **4. Sistem Pelayanan Transaksi Melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual**

Adanya pengembangan teknologi informasi dimasa ini pegadaian tentunya juga memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan bisnis dimana arah bisnis telah berubah ke 22ating22gital dengan munculnya *startup*, *fintech* dan pesatnya perkembangan pasar *e-commerce*. Sistem Teknologi Informasi di Pegadaian telah mempersiapkan pembangunan platform teknologi digital pada sis22atinglikasi, keamanan dan infrastruktur. Hal ini dilakukan agar Pegadaian melakukan penetrasi pasar ke nasabah mil22ating2222vengan memanfaatkan layanan Pegadaian melalui system digital.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Yuliana Ratnasari, "Aplikasi Pegadaian Syariah," <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financialcompany-cG4D>, (29 juni 2022).



(Gambar 2.1)

Di atas adalah gambar aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dapat di unduh di *PlayStore*. Aplikasi ini diluncurkan pada bulan agustus 2018 dan sampai pada tahun 2022 sudah lebih dari 100.000 ribu pengguna pegadaian sudah mendownload aplikasi PSDS tersebut. Pada ulasan aplikasi PSDS ini Terdapat berbagai macam reaksi dan tanggapan dari pengguna aplikasi.

Sistem pelayanan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dalam sistem pelayanan online ini jika nasabah ingin melakukan transaksi syarat waktu konfirmasi yaitu 1 x 24 jam dan tidak perlu repot untuk membawa data nasabah ke outlet (manual) karena data otomatis langsung terimput melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini. Dalam waktu 1x24 jam setelah melakukan transaksi nasabah diwajibkan untuk datang ke outlet Pegadaian Syariah untuk mengonfirmasi. Dengan menunjukkan kode booking via Pegadaian Syariah Digital dan akan diproses oleh pihak Pegadaian Syariah. Dan nasabah juga harus membawa barang yang akan dijadikan jaminan, dengan melalui aplikasi Pegadaian Syariah nasabah juga sudah mengetahui informasi lengkap seputaran tentang produk-produk dan jumlah jaminan yang akan didapatkan tanpa harus datang bertanya kepada para pihak Pegadaian



Syariah. Namun dikarenakan sistem aplikasi Pegadaian Syariah masih banyak kekurangan yang terkadang sistem dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih sering eror, yang dapat menggagalkan transaksi nasabah.<sup>25</sup>

### C. Tinjauan Konseptual

Penelitian ini berjudul Analisis komperatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual untuk lebih memperjelas maksud dari judul tersebut maka perlu adanya penguraian defenisi operasional untuk mengetahui konsep dasar atau batasan dalam penelitian ini sehingga dapat menjadi suatu interprestasi dasar dalam pengembangan penelitian ini.

#### 1. Analisis Komparatif

Analisis Komparatif yaitu melakukan analisa perbandingan dengan tehnik membandingkan suatu objek dengan objek lainnya yang diteliti. Kemudian Hudson menyebutkan bahwa metode komparatif dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Jadi peneliti melakukan analisa secara komperatif dengan tujuan mengetahui perbedaan secara spesifik mengenai kualitas pelayanan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah digital dan nasabah yang melakukan transaksi secara manual.

#### 2. Kualitas

Kualitas berarti baik buruknya sesuatu baik itu dalam hal derajat, taraf mutu dan jika dikaitkan dengan pelayanan yang dimana mempunyai arti kegiatan, aktivitas

---

<sup>25</sup>*Aplikasi Syarat dan Ketentuan Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, (7 Juli 2022)*

interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang dimana bertugas menyediakan kepuasan pada pelanggan. Jadi kualitas pelayanan berarti menyediakan layanan yang cepat, kenyamanan, tidak ada kesalahan, dan telah mengikuti prosedur dan proses yang telah ditetapkan oleh manajemen, aplikasi, atau perusahaan. Jadi sesuai dengan masalah yang diteliti yaitu menganalisis secara komparatif dengan pembahasan masalahnya yaitu kualitas pelayanannya.

### 3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>26</sup> Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepercayaan dan kepuasan nasabah/pelanggan/konsumen merupakan kunci penting bagi Pegadaian agar usahanya terus bertahan. Untuk itu, Perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan melakukan inovasi produk agar sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus sejalan dengan keinginan nasabah.

Komitmen Pegadaian untuk memberikan layanan yang terbaik dan bermanfaat bagi setiap pelanggan diwujudkan melalui sikap dan respons yang profesionalisme dari Perusahaan dan segenap jajaran dalam melayani pelanggan. Pegadaian juga menjamin kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan dengan sigap, responsif dan terpercaya.<sup>27</sup> Jadi masalah yang ingin dibandingkan secara

---

<sup>26</sup> Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 60.

<sup>27</sup> Platform Laman Resmi Pegadaian, "Aplikasi Pegadaian Syariah Digital," <https://www.pegadaian.co.id/tanggung-jawab-sosial/nasabah-produk-jasa-layanan>, (19 Oktober 2022).

komperatif oleh penulis yaitu terkait pelayanan yang terdapat di aplikasi Pegadaian Syariah digital dan nasabah yang bertransaksi secara manual di Pegadaian Syariah.

#### 4. Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) adalah inovasi dari Pegadaian berupa aplikasi Mobile Apps yang memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan berbagai transaksi Pegadaian secara online, mulai dari transaksi Gadai, Tabungan Emas, hingga pengajuan Pinjaman Usaha dan Pembiayaan Porsi Haji. Sebelum adanya aplikasi PSD, nasabah melakukan transaksi secara manual, walaupun sekarang nasabah masih tetap dan26ating26ng melakukan transaksi manual setelah adanya PSD ini. Pada analisis komperatif dengan pokok permasalahan yang dibahas yaitu kualitas pelayanan, objek perbandingan pertama adalah Pengguna aplikasi PSD.

#### 5. Transaksi Secara Manual

Transaksi ialah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan yang dipunyai baik itu bertambah ataupun berkurang. Misalnya menjual harta, membeli barang, membayar hutang, serta membayar berbagai macam biaya untuk memenuhi sebuah kebutuhan hidup. Dalam transaksi terdapat sebuah administrasi transaksi.

Pegadaian Syariah melakukan transaksi secara manual, nasabah yang ingin melakukan transaksi apalagi ingin menggadaikan diharuskan dat26atingngsung dan membawa syarat-syarat yang diminta. Berdasarkan pada pengertian di atas maka yang dimaksud dengan judul adalah menganalisis secara komperatif berdasarkan kualitas pelayanan dari nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah

Digital dan kualitas pelayanan yang didapatkan nasabah yang bertransaksi secara manual.

#### D. Kerangka Pikir

Pegadaian Syariah yang dimaksud disini adalah Pegadaian yang menerapkan dan menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Pegadaian Syariah sebagai tempat penelitian. Dalam penelitian ini menggambarkan tentang kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah Pegadaian Syariah berdasarkan daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan kemampuan fisiknya. Sampel yang dipakai adalah nasabah yang bertransaksi secara online dan nasabah yang bertransaksi secara manual.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

## BAB III

### Metode Penelitian

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan objek penelitian serta permasalahan yang akan dikaji, penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan. Sedangkan merujuk pada masalah yang akan diteliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan fakta-fakta yang ditemukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>28</sup> Penelitian ini dilakukan dengan mencari data dari narasumber yang merupakan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Kab. Sidrap khususnya pelayanan nasabah yang menggunakan aplikasi dan yang bertransaksi secara manual dan menganalisis secara komperatif dua subjek tersebut terutama kualitas pelayanannya.

Pendekatan yang dilakukan dipenelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomologi bertujuan untuk menggambarkan makna dari pengalaman hidup yang dirasakan atau dialami individu, mengenai konsep atau kejadian dan fenomena tertentu. Fokus model pendekatan fenomenologi adalah pengalaman yang dialami oleh suatu individu memaknai pengalamannya itu berkaitan dengan fenomena tertentu yang sangat berarti bagi individu yang bersangkutan. Oleh karena itu model pendekatan fenomenologi memfokuskan pada pengalaman pribadi, subjek

---

<sup>28</sup> Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 26.

penelitiannya yaitu orang yang mengalami langsung kejadian atau fenomena yang terjadi, bukan individu yang hanya mengetahui fenomena secara tidak langsung atau hanya melalui media tertentu.<sup>29</sup>

Menurut Davison, pendekatan ini ialah pendekatan untuk mencari jawaban atas pertanyaan penelitian secara deskriptif melalui wawancara atau pengamatan yang peling dekat dengan fenomena tersebut. Jadi disini peneliti ingin mengetahui melalui pengalaman mengenai kualitas pelayanan yang diberikan saat menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dan yang bertransaksi secara manual dengan subjek penelitiannya nasabah Pegadaian Syariah Cab. Kab. Sidrap.

#### **B. Lokasi dan waktu penelitian.**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Syariah di Sulawesi Selatan Cabang Kabupaten Sidendreg Rappang, Kecamatan Maritengngae, Jl. Jendral Ahmad Yani 111. Lama waktu penelitian kurang lebih satu bulan lamanya (sesuai kebutuhan peneliti setelah proposal penelitian diterima).

#### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini sangat perlu dikemukakan oleh peneliti agar tercapai relevansi yang jelas antara objek kajian dan data yang diperoleh, sehingga penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, empati, bukti fisik, daya taggap, dan jaminan dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual.

---

<sup>29</sup> Almanshur Fauzan dan Ghony Djunaedi, *Metodologi penelitian kualitatif*, (jogjakarta: Ar-Ruzz Media 2012), h. 59.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli/informan dengan cara melakukan wawancara terlebih dahulu dengan tujuan untuk mendukung keakuratan data. Di mana penelitian melakukan wawancara secara langsung mengenai pelayanan yang dirasakan oleh nasabah Pegadaian Syariah Digital dan manual apakah ada perbedaan atau kesamaan atau bahkan ada temuan fenomena baru di Pegadaian Syariah Sidrap.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita hanya perlu mencari dan mengumpulkan data-data atau masuka-masukan masalah sekitar objek yang dikaji. Data sekunder diambil dari buku-buku dan karya tulis dari kalangan ahli ekonomi yang berkaitan dengan masalah yang diangkat pada penelitian ini.

#### **E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan data dan dikumpulkan dengan erbagai metode atau tehnik:

##### **1. Metode Wawancara (*interview*)**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan atau objek.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 50.

Pada dasarnya wawancara merupakan tehnik yang sering digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi dalam suatu penelitian. Dalam hal penelitian ini, penulis melakukan wawancara pada nasabah dan karyawan Pegadaian Syariah Cab. Kab. Sidrap.

Secara garis besar ada dua macam pedoman wawancara:

1) Pedoman wawancara tidak terstruktur

Pedoman wawancara tidak terstruktur yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Tentu saja kreativitas peneliti sangat diperlukan, bahkan hasil wawancara dengan jenis pedoman ini lebih banyak tergantung dari peneliti. peneliti sebagai pengemudi jawaban dari responden.

2) Pedoman wawancara terstruktur

Pedoman wawancara terstruktur yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check-list. Peneliti tinggal membubuhkan tanda v (check) pada nomor yang sesuai.<sup>31</sup>

Pedoman wawancara yang digunakan di dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara yang banyak digunakan dan merujuk serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudia satu per satu diperdalam dalam mengorek keterangan dan jawaban yang di peroleh nantinya meliputi semua variabel serta keterangan yang lengkap dan mendalam.

---

<sup>31</sup> Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2010), h. 270.



## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian. Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang sah dan lengkap bukan berdasarkan perkiraan.<sup>32</sup> Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari lokasi penelitian sehingga diketahui kualitas pelayanan yang terjadi di Pegadaian Syariah Sidrap.

### F. Uji Keabsahan Data

#### 1. Uji Kredibilitas (*credibility*)

Pengujian ini berfungsi yang pertama yaitu untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai, kedua adalah untuk mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Uji keabsahan data yang digunakan oleh peneliti dalam uji kredibilitas ini ada uji *triangulasi data*.

#### 2. Uji triangulasi

Tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini yang digunakan peneliti adalah uji triangulasi melalui sumber. Triangulasi melalui sumber adalah membandingkan hasil

---

<sup>32</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 56.

<sup>33</sup> Lexi J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rokdakarya, 2004), h. 330.

dari wawancara dengan hasil dari pengamatan, membandingkan apa yang dikatakan dari narasumber atau orang/informan mengenai situasi penelitian dengan hasil perpanjangan keikutsertaan yang dilakukan oleh peneliti, membandingkan data perspektif yang berbeda antara nasabah yang menggunakan aplikasi dengan nasabah yang bertransaksi secara manual secara komperatif dan tidak lupa untuk membandingkan hasil wawancara dengan pelaksanaannya.<sup>34</sup>

### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Mudjiraharjo, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikan sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.<sup>35</sup> Analisis data dalam penelitian ini adalah proses mencari, mengamati, menyusun serta menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara secara sistematis dengan tujuan agar mudah dipahami dan paling penting dari penelitian ini adalah dapat di informasikan kepada orang lai. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik analisis interaktif kualitatif.

Adapun indikator-indikator analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui dokumentasi direduksi dengan cara memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap in, peneliti

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT IKPI, 2008), h. 47.

<sup>35</sup>Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2014), h.34.

melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari dokumentasi.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Pereduksian data yang dilakukan oleh peneliti, dengan melakukan penyusunan data secara sistematis, dilanjutkan dengan penulisan data yang diperoleh di lapangan dalam bentuk naratif. Penyusunan dilakukan dengan memasukkan hasil analisis ke dalam catatan, kemudian dalam kalimat penjelasan tentang temuan yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen di lapangan, dan data disusun berdasarkan fokus penelitian.

## 3. Simpulan, Penarikan tau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J, *Qualitative Data Analysis; A Methods Sourcebook*, terj. Tjetjep Rohdini Rohidi (USA: Sage Publication, UI- Press, 2014), h. 54.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Kualitas Layanan Dalam Dimensi Daya Tanggap Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual

- a. Pelayanan yang dirasakan pada dimensi daya tanggap nasabah yang menggunakan aplikasi

Daya tanggap yakni kemauan untuk membantu nasabah atau konsumen dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini berarti suatu perusahaan harus memberikan tanggapan yang cepat dan tanggap atas permintaan, kendala ataupun masalah nasabah. Jika daya tanggap dilakukan dengan baik maka akan mendapat respon positif dari nasabah.

Wawancara oleh narasumber Kahar Alla, karyawan Pegadaian Syariah Sidrap mengungkapkan bahwa:

“Baik dalam transaksi secara online menggunakan aplikasi maupun nasabah yang datang untuk bertransaksi secara langsung. Adanya pelayanan daya tanggap sangat penting dan setiap pelayanan yang diberikan nasabah harus dijelaskan secara sopan dan jelas karena, jika nanti terjadi kegagalan dan komplain atas daya tanggap maka akan mendapat perspektif negatif dari nasabah dan itu dapat mempengaruhi suatu perusahaan. Nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah lebih sedikit dibanding nasabah Pegadaian Syariah karena mungkin adanya faktor belum mengetahui manfaat aplikanya”.<sup>37</sup>

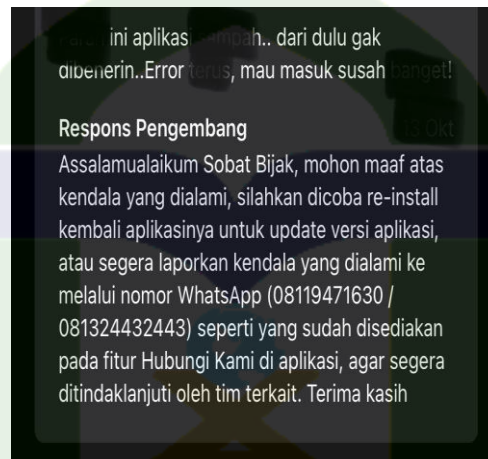
Wawancara dari narasumber Kahar Alla menuturkan bahwa pihak Pegadaian Syariah memberikan pelayanan daya tanggap baik secara manual maupun nasabah

---

<sup>37</sup>Kahar Alla, Karyawan Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Pegadaian Syariah Sidrap, 21 Juni 2023.

yang bertransaksi dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah. Daya tanggap mempunyai peranan penting dalam kualitas pelayanannya kepada nasabah. Semakin baik daya tanggap pelayanan semakin tumbuh perspektif dan respon positif dari nasabah.

Gambar 4.3



Gambar 4.3 adalah di atas merupakan bukti responsif dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam pelayanan pada dimensi daya tanggapnya. Dapat dilihat bahwa pihak Pegadaian Syariah merespon secara cepat dan tanggap permasalahan dan kendala dari nasabah.

Aplikasi Pegadaian Syariah digital pada pengaplikasiannya merespon dengan cepat jika nasabah mengalami permasalahan terkait aplikasi Pegadaian Syariah Digital serta memberikan tanggapan yang jelas, cepat dan responsif terhadap permasalahan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah. Jika terjadi suatu permasalahan di dalam aplikasi atau kendala terjadi maka, pihak Pegadaian Syariah dalam aplikasinya menyediakan kotak saran dan nomor dari pihak aplikasi PSD yang bisa dihubungi.

Wawancara oleh narasumber Nurul nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Saya telah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah digital ini beberapa waktu yang lalu, alasan saya menggunakan aplikasi ini karena pada satu waktu saya mungkin tidak bisa untuk datang bertransaksi langsung ke Pegadaian Syariah Sidrap, maka dari itu saya menggunakan aplikasi ini untuk memudahkan saya dalam bertransaksi di mana pun. Aplikasi ini sangat membantu karena memiliki responsif yang baik saat digunakan. Jika ada sesuatu terjadi atau masalah pada aplikasi ini maka aplikasi ini dengan cepat dan tanggap untuk meminta menghubungi nomor pihak costumer service dan mengatakan keluhannya.”<sup>38</sup>

Adapun wawancara dari Isma pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital, menuturkan bahwa:

“saya menggunakan aplikasi ini, lalu aplikasi ini tiba tiba error. Saya ingin langsung datang ke Pegadaian Syariah untuk membantu permasalahan yang terjadi, sebelum itu saya memberikan ulasan terkait aplikasi tersebut dan ketiga langsung dibalas oleh pihak pihak aplikasi Pegadaian Digital dan langsung memberikan nomor untuk dihubungi terkait masalah apa yang terjadi.”<sup>39</sup>

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital merupakan pilihan alternatif bagi nasabah Pegadaian Syariah karena menurut wawancara dengan Nurul dan Isma nasabah Pegadaian Syariah Sidrap yang juga menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital mengatakan bahwa banyak hal yang mungkin terjadi pada saat ingin bertransaksi di Pegadaian Syariah. Misalnya adanya perubahan rencana yang membuat nasabah tidak bisa pergi langsung untuk bertransaksi secara manual. Dan berdasarkan wawancara diatas dalam pengaplikasiannya aplikasi Pegadaian Syariah Digital dinilai responsif bagi nasabah.

---

<sup>38</sup> Nurul, Nasabah Pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital, wawancara oleh penulis di Sidrap, 21 Juni 2023.

<sup>39</sup> Isma, Nasabah Pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital, wawancara oleh penulis di Sidrap, 21 Juni 2023.

Penuturan narasumber di atas dan bukti daya tanggap Aplikasi Pegadaian Syariah mempunyai daya tanggap yang responsif kepada nasabah yang mempunyai masalah atau kendala seperti tidak dapat untuk melakukan transaksi secara manual di Pegadaian Syariah. Pada saat terjadi suatu masalah atau kendala pada aplikasi, pihak dari Pegadaian Syariah pusat memberikan nomor yang harus dihubungi agar permasalahan dapat ditangani dengan cepat. Dapat disimpulkan bahwa, daya Tanggap dari aplikasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital telah memuaskan pelanggan dalam pelayanannya. Seperti diketahui bahwa daya tanggap dan responsif diperlukan untuk meminimalis kemungkinan kerugian yang terjadi nantinya, baik bagi perusahaan maupun pada pelanggan atau nasabah. Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam daya tanggap aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah baik.

- b. Pelayanan yang dirasakan pada dimensi daya tanggap nasabah yang bertransaksi secara manual

Daya tanggap yakni memberikan suatu pelayanan yang cepat dan tanggap atas permintaan dari masalah atau kendala dari nasabah. Hasil wawancara dari Bapak Kahar Alla, karyawan Pegadaian Syariah Cabang Sidrap. Dalam hasil wawancaranya mengenai daya tanggap yang ada di Pegadaian Syariah Sidrap mengatakan sebagai berikut:

“Pegadaian Syariah Sidrap selalu mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah dan kendala nasabah karena, adanya kualitas daya tanggap yang baik akan mendatangkan perspektif positif terhadap Pegadaian Syariah Sidrap. Jadi jika terjadi masalah diusahakan secepatan diselesaikan dengan baik karena ini bisa juga berdampak kepada kerugian Perusahaan jika memberikan layanan yang tidak responsive dan membuat nasabah menjadi tidak nyaman.”<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Kahar Alla, Karyawan Pegadaian Syariah, wawancara oleh penulis di Sidrap, 22 Juni 2023.

Hasil wawancara di atas menyatakan bahwa Pegadaian Syariah Sidrap memberikan pelayanan bagi nasabah dengan cepat dan tanggap. Pegadaian Syariah Sidrap memahami bahwa dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menumbuhkan pemikiran yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Pegadaian Syariah. Jika ada terjadi suatu kendala, pihak Pegadaian Syariah Sidrap mengusahakan dengan langsung memperbaiki kendala yang dialami nasabah. Adanya daya tanggap responsif yang baik dilakukan oleh Pegadaian Syariah Sidrap dapat menyebabkan terjadinya pelayanan yang optimal dan seimbang sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari layanan yang ditangani oleh karyawan.

Hasil wawancara dengan saudari Ida dan Dharma, nasabah Pegadaian Syariah Sidrap terkait pengamatan respon nasabah terhadap daya Tanggap pada kualitas pelayanannya, yakni sebagai berikut:

“Saya merasa kalau untuk pelayanan sudah bagus yah, daya tanggap nya dalam melayani juga cukup baik karena karyawan jadi sini juga memiliki respon yang ramah saat ada yang ingin kita tanyakan. Berdasarkan hasil pengamatan saya saya melihat kasirnya juga jelas dalam memberikan penjelasan mengenai kendala yang dialami”<sup>41</sup>

“Daya tanggap menurut saya baik. Terkait dengan daya tanggap, Sappam yang melayani sangat cakap dan tanggap saat ada nasabah yang datang lalu membantu menyelesaikan masalah. namun saya berharap pegadaian menambah fasilitas fasilitas untuk kenyamanan kami selaku nasabah.”<sup>42</sup>

Daya Tanggap memiliki peran yang sangat penting di dalam menjalankan hubungan baik antara nasabah dengan perusahaan. Karena perusahaan yang memiliki standar pelayanan yang tanggap terhadap nasabah otomatis akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Tidak semua nasabah yang datang paham

---

<sup>41</sup> Ida, Nasabah Pegadaian Syariah, wawancara oleh penulis di Sidrap, 22 Juni 2023.

<sup>42</sup> Dharma, Nasabah Pegadaian Syariah, wawancara oleh penulis di Sidrap, 22 Juni 2023.



mengenai sistematika dan cara kerja Pegadaian Syariah, maka dari itu daya tanggap di sini sangat penting untuk menjelaskan solusi dari setiap keluhan nasabah.

Dalam wawancaranya Ida juga menjelaskan bahwa:

“menurut saya Pegadaian Syariah di Sidrap ramah, baik dan sopan. Pada saat memasuki ruangan Pegadaian Syariah kita sebagai nasabah akan disambut dengan cukup ramah oleh security. Saat saya bingung terkait transaksi sappa akan dengan sigap bertanya dan membawa saya ke karyawan yang dapat menyelesaikan kendala yang saya alami.”

Pernyataan diatas bahwa suatu kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan dapat kita lihat dari kepuasan nasabahnya, adanya kepuasan nasabahnya maka dapat membuat semakin berkualitas sebuah perusahaan. Semakin kurang berkualitas suatu pelayanan pada sebuah perusahaan, maka dapat semakin menurun kepuasan nasabahnya. Pelayanan yang baik menurut peneliti adalah pelayanan yang dapat memberikan suatu kepuasan kepada nasabahnya sehingga nantinya dapat membuat nasabahnya bisa memiliki sifat loyal kepada perusahaan. Jadi pelayanan yang baik menurut peneliti dari hasil wawancara di atas ialah seperti bersikap lemah lembut, baik, sopan santun dan tanggap terhadap nasabahnya yang datang dan bertanya terkait kendala yang dialami. Intinya ialah pelayanan merupakan suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Wawancara terhadap Fikri selaku nasabahnya yang merasakan daya tanggap Pegadaian Syariah sebagai berikut:

“Kasir dan karyawannya dalam pelayanannya cukup maksimal. Kemampuan mereka sangat bagus dan handal. Bagi saya itu sudah termasuk sangat memuaskan karena mereka sangat ramah dalam melayani nasabahnya yang datang dan sabar dalam menghadapi setiap karakter nasabahnya yang datang di Pegadaian Syariah Sidrap.”<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Fikri, Nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap, *Wawancara* oleh penulis di Sidrap, 25 Juni 2023.

Relevan dengan tanggapan oleh Ida yang juga memberikan tanggapan terhadap pelayanan pada Pegadaian Syariah Sidrap sebagai berikut:

“saya selaku nasabah memperhatikan bahwa para karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah. Ini dikarenakan untuk dapat menarik kenyamanan nasabah dan akhirnya calon nasabah yang penasaran akan dijelaskan dan di bantu. Menurut saya sangat penting bagi karyawan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan nasabah”

Peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat penting bagi Pegadaian Syariah Sidrap. Dari hasil wawancara beberapa sumber di atas mereka memberikan tanggapan yang sangat positif terhadap Pegadaian Syariah, jadi ini mengindikasikan bahwa sebuah pelayanan dalam daya tanggap di Pegadaian Syariah Sidrap baik manual maupun daya tanggap aplikasi sudah baik dalam pelayanannya. Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa kualitas daya tanggap dalam pelayanan Pegadaian Syariah Sidrap sudah diterapkan dengan baik kepada nasabah.

## **2. Kualitas Layanan Dalam Keandalan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual**

- a. Kualitas pelayanan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam dimensi keandalannya

Aplikasi Pegadaian Syariah digital menyediakan pelayanan yang terpercaya serta akurat. Seperti pengertian dari keandalan dalam pelayanan ialah kemampuan suatu produk atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan pelanggan atau nasabah. Adanya keandalan aplikasi Pegadaian Syariah menjadi salah satu indikator penting dalam membangun kualitas pelayanan. Keandalan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan untuk

menggunakan alat bantu yang ada, dengan tujuan untuk memproses kecepatan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Aplikasi Pegadaian Syariah memiliki kecepatan dan kelengkapan informasi dalam pengaplikasiannya menjalankan transaksi serta melayani nasabah secara cepat. Kecepatan yang dimaksud di aplikasi ini yaitu memberikan pelayanannya secara cepat tanpa antri, informasi yang akurat dan dapat memuaskan nasabah dalam pelayanannya.

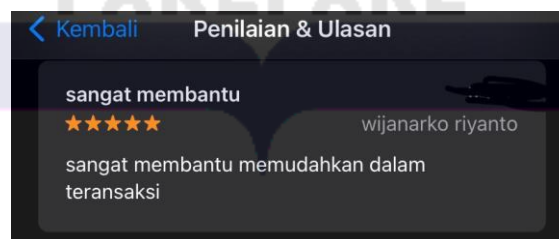
Wawancara pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital atas nama Isma menuturkan bahwa:

“salah satu keuntungan saya ketika menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah digital ini yaitu kemampuan aplikasi PSD dalam memberikan pelayanan yang cepat serta akurat. Dengan adanya keandalan dalam aplikasi PSD dapat membuat kita sebagai nasabah juga ikut merasa puas dalam menggunakan aplikasi ini.”<sup>44</sup>

Adapun penuturan dari Nurul dan Reni terkait keandalan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebagai berikut:

“Dalam pelayanannya, aplikasi PSD ini menurut saya cukup baik, dengan adanya aplikasi ini sangat mengefisienkan waktu kita sebagai nasabah dalam bertransaksi. Menurut saya pelayanan yang cepat serta akurat dapat menjadi penentu yang penting dalam kepuasan nasabah”<sup>45</sup>

Gambar 4.4



<sup>44</sup> Isma, Nasabah Pegadaian Syariah, wawancara oleh penulis di Sidrap, 25 Juni 2023.

<sup>45</sup>Nurul, Nasabah Pegadaian Syariah, wawancara oleh penulis di Sidrap, 25 Juni 2023.

Gambar 4.4 adalah salah satu nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah yang merasakan keandalan dalam menggunakan aplikasi.

“Adanya aplikasi Pegadaian Syariah ini sangat memberi kemudahan bagi saya nasabah yang biasanya bekerja jadi tidak sempat untuk datang bertransaksi ataupun hanya ingin mengecek tanggal jatuh tempo itu sudah diberitahukan di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini. Jadi, adanya suatu produk aplikasi yang dikeluarkan Pegadaian Syariah ini sangat membantu dan menurut saya cukup memuaskan”.<sup>46</sup>

Hasil wawancara dari narasumber di atas penulis menyimpulkan bahwa aplikasi Pegadaian Syariah memiliki pelayanan dalam keandalan dapat dipercaya, kecepatannya dan keakuratannya. Keandalan pada aplikasi ini tidak dapat dilihat oleh nasabah melainkan harus dirasakan oleh nasabah sendiri. Karena berkaitan secara langsung dengan sebuah harapan pelanggan atau nasabah mengenai suatu aplikasi yang perlu dipenuhi. Pada hasil wawancara di atas salah satu nasabah mempunyai harapan dalam bertransaksi agar dapat lebih cepat namun disatu sisi juga akurat dan harapan bagi nasabah dalam pelayanannya terpenuhi dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Di mana aplikasi ini dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi dengan segera, cepat, akurat dan terpercaya.

- b. Kualitas Pelayanan Dalam Dimensi Keandalan dalam pelayanannya kepada nasabah di Pegadaian Syariah Sidrap

Pelayanan keandalan menurut Pegadaian Syariah ialah memberikan suatu pelayanan yang menjanjikan dengan segera, cepat, akurat dan memuaskan bagi nasabah. Salah satu yang memberikan keandalan dalam pelayanannya kepada nasabah ialah *customer service*, yang merupakan karyawan yang berperan dalam memberikan suatu pelayanan kepada konsumen atau nasabah. Dalam Pegadaian

---

<sup>46</sup> Reni, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 25 Juni 2023.

Syariah yang bertindak sebagai customer servis yakni kasir Pegadaian Syariah. Kasir Pegadaian Syariah selain memberikan pelayanan transaksi terhadap nasabah juga melayani terkait nasabah yang mempunyai kendala terkait pelayanan dan produk Pegadaian Syariah, kasir juga melayani transaksi yang sifatnya berhubungan dengan keuangan nasabah.

Wawancara mengenai keandalan pelayanan oleh Fitri yang merupakan salah satu nasabah Pegadaian Syariah Sidrap sebagai berikut:

“menurut saya cukup memuaskan, karena kasir yang juga bisa sebagai customer service memberikan pengarahannya kepada saya secara jelas dan cepat tanggap ketika saya mendapat kendala terkait transaksi di Pegadaian Syariah Sidrap, kasirnya juga cukup ramah kepada nasabah dan sopan. Security juga memberikan pelayanan dalam keandalan dengan menanyakan keperluan setiap nasabah yang datang dan mengarahkan saya sebagai nasabah berdasarkan kebutuhan transaksinya, tidak lupa security akan menyambut dengan senyuman dan keramahan.”<sup>47</sup>

Tanggapan yang sama juga diberikan oleh Saudari Resky selaku nasabah yang juga merupakan Narasumber dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah Sidrap ini menurut saya sebagai nasabah cukup baik. Saya pun memperhatikan kasirnya dalam melayani kami mengerjakan transaksi dengan segera sehingga kita sebagai nasabah tidak memakan waktu terlalu lama dalam mengantri, Dan juga kasirnya dalam melayani sebagai nasabah selalu menyapa dengan ramah dan sopan. Saat mendapatkan kendala atau bertanya mengenai transaksi kasir akan menjelaskan secara detail dan dapat saya pahami.”<sup>48</sup>

Hasil dari beberapa wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Sidrap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh banyak nasabahnya. Sifat ramah dan sopan menurut nasabah merupakan karakter yang paling menonjol dari karyawan pada Pegadaian Syariah Sidrap. Menurut penulis ramah dan

---

<sup>47</sup> Fitri, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

<sup>48</sup> Resky, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

sopan merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan dalam memberikan pelayanan tak terkecuali kepada nasabah atau konsumen.

Menurut Pegadaian Syariah suatu proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Dalam keputusan Menpan nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan, kejelasan terkait persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, kejelasan unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Dan kejelasan rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu, adalah pelaksanaan pelayanan publik yang dapat dilakukan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi, suatu produk pelayanan publik yang diterima dengan benar tepat dan jelas.
- e) Keamanan, adalah proses dan produk republik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f) Tanggung jawab, iyalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya.
- h) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai.

- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, di mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan Santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan, di mana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman serta bersih.

Adapun standar pelayanan pabrik yang perlu diketahui meliputi:

- a) Prosedur pelayanan, ialah suatu prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan yang menerima pelayanan termasuk juga pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang telah ditetapkan pada awal pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c) Biaya pelayanan, ialah biasanya biaya tari termasuk perencanaan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan, yaitu hasil dari semua pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e) Saran dan prasarana, ialah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang baik dan layak. kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuannya adanya keahlian, keterampilan dan sikap serta perilaku yang dibutuhkan.

Hasil dari wawancara Narasumber dan pernyataan diatas Pegadaian Syariah Sidrap menunjukkan bahwa pelayanan Pegadaian Syariah Sidrap menunjukkan bahwa pelayanan dalam keandalannya terhadap nasabah sangat baik Hal ini dapat dilihat dari respon nasabah terkait wawancara mengenai keandalan pelayanan Pegadaian Syariah Sidrap.

### 3. Kualitas Pelayanan Jaminan dalam Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual

- a. Kualitas pelayanan dalam jaminan yang dirasakan nasabah yang menggunakan aplikasi.

Jaminan yakni kepastian yang didapatkan pelanggan dari si pelaku usaha atau perusahaan. Pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital, kepuasan pelanggan dalam dimensi jaminan aplikasi Pegadaian Syariah Digital memberikan komunikasi yang baik, adanya sikap yang sopan dan santun kepada pelanggan serta memberikan kepercayaan kepada pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan diaplikasi.

Wawancara oleh bpk. Rahmat dan Murni yang merupakan nasabah pengguna aplikasi PSD mengatakan bahwa:

“Pada saat ingin memakai aplikasi ini, saya agak sedikit ragu karena masih kurang memahami terkait dengan aplikasi ini. Saya bingung terkait cara kerja dan lain sebagainya apakah sama dengan jika saya datang bertransaksi secara langsung dan apakah pelayanannya juga sama. Namun karyawan atau pihak pegadaian syariah Sidrap membantu dan memberikan penjelasan secara jelas serta memberikan Kan penjelasan terkait keamanan jika menggunakan aplikasi ini.”<sup>49</sup>

“Pihak pegadaian Syariah Sidrap memberikan penjelasan yang sopan dan Santun serta memberikan keyakinan terkait keamanan dalam menggunakan aplikasi ini.”<sup>50</sup>

Gambar 4.5



<sup>49</sup>Rahmat, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

<sup>50</sup>Murni, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.



Gambar 4.5 di atas menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital memberikan pelayanan keamanan bagi nasabah yang menggunakan aplikasi. Dimana pada gambar di atas juga menjelaskan terkait hal-hal penting terkait pelayanan keamanan nasabah secara jelas. Aplikasi pegadaian syariah digital pada kualitas pelayanan dimensi jaminan sangat penting. Aplikasi ini memberikan kepercayaan bagi nasabahnya, dalam penjelasan syarat dan ketentuan aplikasi menjelaskan bahwa nasabah akan memberikan rasa aman dan menjamin informasi serta data data pribadi nasabah. Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan jaminan ini akan membangun kepercayaan antara perusahaan dengan nasabah maka dari itu pelayanan dimensi ini sangat penting.

Kualitas pelayanan pada dimensi Assurance pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital menurut peneliti sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang menuturkan Pihak pegadaian syariah memberikan keyakinan serta rasa aman kepada nasabah yang ingin menggunakan aplikasi PSD. Dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam syarat dan ketentuannya menjelaskan terkait informasi serta keamanan data pribadi nasabah. Adanya kualitas pelayanan pada dimensi jaminan ini untuk membuat nasabah merasa mendapatkan pelayanan yang aman pada penggunaan aplikasi ini.

- b. Kualitas pelayanan dalam jaminan yang dirasakan nasabah yang bertransaksi secara langsung.

Pegadaian Syariah Sidrap dalam pelayanan jaminannya mencakup kemampuan karyawan, kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, memiliki pengetahuan terkait bahaya dan resiko jika tidak melakukan pelayanan yang baik dan karyawan harus memiliki sifat yang dapat dipercaya, dan keramahan dalam pelayanannya kepada nasabah, dan sifat yang dapat dipercaya serta dimiliki oleh para karyawan.

Wawancara oleh nasabah Nita dan Rahmat yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah digital dan manual:

“Iya, saya sebagai nasabah cukup merasa nyaman dan aman karena adanya sekuriti yang dapat memberikan pelayanan serta keramahan dan rasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian syariah.”<sup>51</sup>

“ sebagai nasabah saya juga merasa cukup nyaman dan aman karena ada sekuriti Yang menjaga dan siap untuk melayani kendala yang dialami oleh nasabah jadi sebagai nasabah kita tidak khawatir tentang transaksi langsung karena sekuriti di sini sangatlah ramah.”<sup>52</sup>

Dari pernyataan diatas jaminan atau assurance sangat penting dilakukan oleh sebuah perusahaan. Jadi jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian Syariah Sidrap ditentukan oleh kinerja dari pemberian pelayanan yang baik serta rasa aman kepada nasabah, jika pelayanan tersebut dilakukan dengan baik maka nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan.

Sedangkan wawancara nasabah Pegadaian Syariah Sidrap oleh Isma mengatakan bahwa:

“Bertransaksi secara langsung di pegadaian syariah ini terjamin keamanannya menurut saya, karena para karyawannya selain sopan dan mempunyai kompetensi yang baik serta profesional, serta memberikan jaminan atau rasa aman dengan adanya sekuriti yang selalu siap didepan pintu menjaga dan membantu nasabah

<sup>51</sup> Nita, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

<sup>52</sup> Rahmat, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

dalam kendala atau yang terjadi. Jadi pegadaian syariah menurut pengalaman saya dalam pelayanannya cukup baik”<sup>53</sup>

Wawancara terhadap oleh Resky nasabah Pegadaian Syariah Sidrap menuturkan bahwa:

“Dalam pelayanannya pihak Pegadaian Syariah memberikan penjelasan dan kepastian terhadap masalah atau kendala yang saya dapatkan. Karyawan memberikan komunikasi yang baik kepada saya, memberikan penjelasan yang dapat saya mengerti, dan tetap bersikap sopan kepada nasabah. Saya merasa lebih aman ketika bertransaksi secara manual.”

Adapun wawancara oleh Nurul yang menuturkan bahwa:

“Pihak pegadaian syariah dalam pelayanannya memberikan informasi kepada nasabah dengan bahasa yang dapat saya pahami tanpa memandang latar belakang, pendidikan dan usia. Hal ini yang membuat saya sebagai nasabah menaruh rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan Pegadaian Syariah”<sup>54</sup>

Adanya kejelasan serta yang dirasakan oleh nasabah di atas, pegadaian syariah juga memberikan jaminan terhadap segala bentuk kehilangan apapun atau kerusakan dari barang titipan nasabah yang digadaikan. Sehingga nasabah yang telah melakukan transaksi di pencarian Sidrap akan merasa nyaman dan tidak perlu lagi khawatir terhadap keamanan barang dan produknya di dalam pegadaian syariah Sidrap.

Jaminan atau kepastian juga harus dibarengi dengan pengetahuan, kesopanan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta saling menghargai terhadap nasabah. Dari penuturan di atas apabila pemberi layanan menunjukkan sikap yang baik dan memeberikan rasa percaya serta menghargai nasabah. Maka dapat meningkatkan penilaian positif bagi nasabah terhadap Pegadaian Syariah.

Adapun hasil riset yang dilakukan oleh penulis ada empat aspek dalam pelayanan dimensi jaminan ini yaitu:

---

<sup>53</sup> Isma, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

<sup>54</sup> Nita, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

- a) Keramahan, adalah sesuatu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah untuk dilihat, seperti ramah serta sopan dan Santun dalam memberikan pelayanannya. Pegadaian Syariah Sidrap ramah dan sopan santun dalam melayani nasabah.
- b) Kompetensi ialah suatu kesan pertama yang baik diberikan oleh karyawan kepada nasabah. Pegadaian Syariah Sidrap memiliki kompetensi dalam melakukan pelayanannya, ketika ada calon nasabah yang ingin membeli suatu produk atau bertanya mengenai manfaat produk maka pihak Pegadaian Syariah akan menjelaskan secara baik dan jelas. Dengan tujuan untuk memberikan kesan pertama yang baik dimata nasabah.
- c) Reputasi yakni mempertahankan reputasi yang baik bagi perusahaan dengan tujuan agar nasabah tidak ragu lagi untuk melakukan transaksi pada perusahaan. Pegadaian Syariah Sidrap dari hasil wawancara nasabah di atas mendapatkan perspektif yang positif terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Sidrap.
- d) Security yakni adanya rasa aman yang dirasakan oleh nasabah dirasakan oleh pelanggan saat menggunakan layanan perusahaan. Pegadaian Syariah Sidrap mempunyai security yang baik. Security di Pegadaian Syariah Sidrap sangat ramah dalam membantu nasabah yang datang untuk bertransaksi.

Hasil dari wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa Pegadaian Syariah menerapkan kualitas pelayanan jaminan yang baik kepada nasabah, ini dibuktikan dengan nasabah yang merasa aman, puas dan percaya serta yakin untuk produk dari Pegadaian Syariah Sidrap. Pegadaian Syariah Sidrap memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, pengetahuan yang

baik, serta kompeten dalam pelayanannya. Dan hal ini sesuai dengan kualitas pelayanan jaminan yang baik jika karyawan memiliki kemampuan pada suatu perusahaan dalam menjalankan kinerjanya secara baik serta dapat menjamin kinerja yang sesuai sehingga dapat memberikan suatu kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah. Baik dan buruknya suatu layanan yang diberikan kepada nasabah itu akan menentukan keberhasilan suatu perusahaan maka kualitas pelayanan pada jaringan ini sangat penting

#### **4. Empati dalam pelayanan nasabah yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Dgital dan manual**

1. Pelayanan yang dirasakan nasabah yang menggunakan aplikasi dalam dimensi empati

Aplikasi pegadaian syariah selalu berusaha mengupdet versi terbaru agar dapat sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Perusahaan harus memahami terkait dengan harapan dan keinginan nasabahnya. Karena setiap kegiatan pelayanan diperlukan adanya suatu pemahaman. Perusahaan dalam pelayanannya akan berjalan dengan lancar dan mendapat perspektif yang positif jika memiliki rasa empati atau kepedulian terhadap nasabah. Dengan adanya peng-upgradetan aplikasi Pegadaian Syariah Digital berarti pihak Pegadaian Syariah peduli akan keinginan dan harapan dari nasabah terkait hal yang mungkin kurang atau perlu dibenahi pada aplikasi. Sesuai dengan makna empati yakni memberikan perhatian kepada nasabah.

Empathy juga diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian secara pribadi terhadap konsumen. Dalam aplikasi Pegadaian Syariah Sidrap juga menyiapkan fitur khusus untuk nasabah prioritas. Dimana aplikasi

Pegadaian Syariah menyiapkannya sebagai pelayanan dimensi empathy atau pelayanan untuk memberikan perhatian khusus pada nasabah. Seperti pada gambar aplikasi PSD di bawah ini.

Aplikasi Pegadaian Syariah dalam dimensi pelayanan empati atau kepeduliannya untuk nasabah penggunaannya seperti kemudahan bagi nasabah untuk menjalin relasi yang baik antara nasabah dan perusahaan jika mendapatkan kepuasan dalam empathy yang diberikan aplikasi, adanya komunikasi yang baik yakni aplikasi harus memberikan fitur yang sama ketika bertransaksi secara manual, serta memberikan perhatian kepada nasabah secara pribadi dan memahami kebutuhan setiap nasabah.

Wawancara oleh Resky dan Isma yang merupakan nasabah pengguna aplikasi PSD menuturkan bahwa:

“Didalam aplikasi Pegadaian Sidrap menyiapkan transaksi produk yang sama ketika bertransaksi secara manual, disetiap fitur aplikasi akan dijelaskan dengan baik ma faat dan cara menggunakannya. Saya merasa itu termasuk pelayanan Pegadaian Syariah dalam kepeduliannya kepada nasabah yang menggunakan aplikasi.”<sup>55</sup>

“emphaty dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital baik, karena ketika ada hal yang tidak berkenan dengan pelayanan secara manual dengan online pada fiturnya kita dapat memberikan saran dan kritik telah disediakan untuk nasabah. aplikasi Pegadaian Syariah paham akan kebutuhan pelanggan.”<sup>56</sup>

Hasil wawancara dari di atas narasumber memberikan pendapat bahwa aplikasi Pegadaian Syariah mempunyai pelayanan yang mempunyai empati dalam dimensi empathy terhadap nasabah. Aplikasi Pegadaian Syariah sudah baik dalam memberikan kepedulian dengan menanggapi kritik dan saran nasabah lalu mengupgrade aplikasi setiap saat. Kepedulian dalam melayani nasabah sangat penting

---

<sup>55</sup> Rezky, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

<sup>56</sup> Isma, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 26 Juni 2023.

karena ini membuat perspektif positif bagi nasabah karena memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah nasabah. Dengan otomatis juga akan timbul perasaan empati juga dari nasabah karena merasa di hargai. Jika fitur aplikasi yang buruk menurut pihak Pegadaian Syariah dapat memicu persektif negatif dan ketidakpuasan nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut.

## 2. Empathy dalam pelayanan nasabah yang bertransaksi manual di Pegadaian Syaria Sidrap

Empati dalam pelayanannya yakni kemampuan Pegadaian Syariah Sidrap memberikan perhatian serta kepedulian kepada nasabahnya. Dalam pengertian umumnya empati atau kepedulian adalah perhatian yang diberikan oleh perusahaan atau pemberi jasa kepada pelanggan. Pelayanan dalam empati di Pegadaian Syariah Sidrap yakni karyawan memeberikan kemudahan untuk menjalin suatu relasi antara nasabah dengan Pegadaian Syariah Sidrap, memberikan komunikasi yang sopan dan baik, memberikan perhatian secara pribadi pada nasabah, dan memberikan bantuan dan memahami kebutuhan setiap nasabah.

Berikut wawancara salah satu nasabah yang menggunakan Pegadaian Syariah Sidrap:

“Pegadaian Syariah Sidrap dalam pelayanan empatinya sudah baik, karena nasabah biasanya mempunyai keluhan yang berbeda beda dan karyawan Pegadaian Syariah Sidrap mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang du dapatkan nasabah. Karyawan Pegadaian Syariah Sidrap sangat memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.”<sup>57</sup>

Pegadaian Syariah Sidrap memberikan kepedulian terhadap masalah yang dihadapi nasabah. Kepedulian dalam melayani dalam nasabah sangat penting. Karena

---

<sup>57</sup> Nia, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Pegadaian Syariah Sidrap, 28 Juni 2023.

nasabah yang merasa puas dan merasakan kepedulian yang diberikan Pegadaian Syariah Sidrap terhadap kebutuhan dan masalahnya, juga membuat nasabah merasakan perasaan empathy karena merasakan bahwa Pegadaian Syariah Sidrap peduli dan nasabah merasa dihargai. Pegadaian Syariah Sidrap menjaga agar nasabah merasa tidak mendapatkan perhatian dari pelayanan karyawan. Karena hal tersebut dapat membuat terjadi ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan dan dapat menimbulkan perspektif negatif terhadap suatu perusahaan.

“Karyawan yang bertindak sebagai kasir menurut saya cepat dan tanggap serta sopan dalam melayani nasabah. Kasir mampu memahami apa yang diinginkan oleh karyawan dan memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan yang biasa terjadi pada setiap nasabah.”<sup>58</sup>

Keberhasilan seorang karyawan atau costumer service perusahaan dalam memberikan pelayanan ialah ketika costumer service tersebut mampu memahami permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Dan memberikan bantuan solusi untuk menjawab masalah dari nasabahnya. Akan terjadi kegagalan dalam melayani nasabah ketika costumer service tidak mampu membaca dan memahami kebutuhan nasabah dan diberikan tindakan yang tidak relevan dengan kendala yang dialami oleh nasabah tersebut.

Pegadaian Syariah Sidrap, semua karyawan yang bertugas untuk melayani nasabah. Maka pelayanan yang baik harus diterapkan secara keseluruhan dan adil. Adapun hasil wawancara dengan narasumber Adhe:

“semua karyawan yang bertugas untuk melayani nasabah. Harus memberikan pelayanan yang baik tanpa membeda bedakan latarbelakang dan umur nasabah. Dengan begitu nasabah akan merasa di hargai dan nyaman. Nasabah yang merasa

---

<sup>58</sup> Al, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Pegadaian Syariah Sidrap, 28 Juni 2023.



nyaman akan mudah mengerti hal-hal yang di sampaikan oleh pihak karyawan dengan mudah”<sup>59</sup>

Hasil dari wawancara narasumber diatas menunjukkan pelayanan pada dimensi empati atau pelayanan kepedulian yang di berikan karyawan kepada nasabah di Pegadaian Syariah Sidrap telah memberikan perhatian dan kepedulian kepada nasabah, dan wawancara narasumber diatas menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman dan dihargai akan pelayanan serta dalam melakukan transaksi secara manual karyawan Pegadaian Syariah Sidrap peduli akan kebutuhan dan keinginan nasabah. Karyawan Pegadaian Syariah Sidrap juga memberikan solusi yang relevan terkait masalah yang biasa terjadi pada Pegadaian Syariah Sidrap.

## **5. Kualitas pelayanan dalam femampuan fisik di Pegadaian Syariah dan penggunaan aplikasi digital.**

### **a. Kualitas pelayanan dalam kemampuan fisik (*Tangibles*) di Pegadaian Syariah**

Kemampuan fisik yakni pelayanan oleh Pegadaian Syariah baik itu kemampuan fisik yang dapat dirasakan secara fisik maupun kemampuan fisik pelayanan yang hanya dilihat. Aplikasi Pegadaian Syariah merupakan aset yang dimiliki perusahaan dan masuk kedalam karakteristik tidak berwujud atau tidak memiliki bentuk fisik namun dapat dirasakan manfaat pelayanannya.

Wawancara oleh Darma nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital menuturkan bahwa:

“menurut saya aplikasi PSD yang saya gunakan ini termasuk pelayanan kemampuan fisik Pegadaian Syariah yang diberikan kepada. Dari penggunaan aplikasi ini saya merasakan manfaatnya salah satunya mengefesienkan waktu saya

---

<sup>59</sup> Adhe, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 28 Juni 2023.

dan menurut saya ini termasuk kemampuan fisik yang dapat dirasakan manfaatnya.”

Wawancara diatas menyimpulkan bahwa PSD memberikan pelayanan dalam kemampuan fisik yang dapat dirasakan manfaatnya. Aplikasi Pegadaian Syariah memproyeksikan produk aplikasinya dengan baik dan tepat. Nasabah yang menggunakan aplikasi diberikan kesan positif saat menggunakan pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Wawancara dengan narasumber Ida dan Darma pengguna aplikasi PSD sebagai berikut:

“Produk yang diberikan oleh aplikasi PSD ini hampir sama dengan Pegadaian Syariah Sidrap. Tampilan dalam aplikasinya cukup jelas dengan informasi dan penjelasan mengenai produknya.”<sup>60</sup>

“saya dapat menggunakan aplikasi ini secara nyaman. Adanya fasilitas dan produk di aplikasi dan perbaikan bug yang tidak lama membuat saya nyaman saat menggunakan aplikasinya.”<sup>61</sup>

Ungkapan yang sama oleh narasumber yang lain, yakni sebagai berikut:

“Fasilitas yang diberikan oleh pegadaian Syariah ada aplikasi yang dapat memudahkan nasabah dan fasilitas ini cukup layak dan canggih mengikuti arus moderen saat ini dalam tampilan aplikasinya.”

Sedikit berbeda dari wawancara oleh nurul sebagai nasabah Pegadaian Syariah Sidrap yang sempat memakai aplikasi PSD:

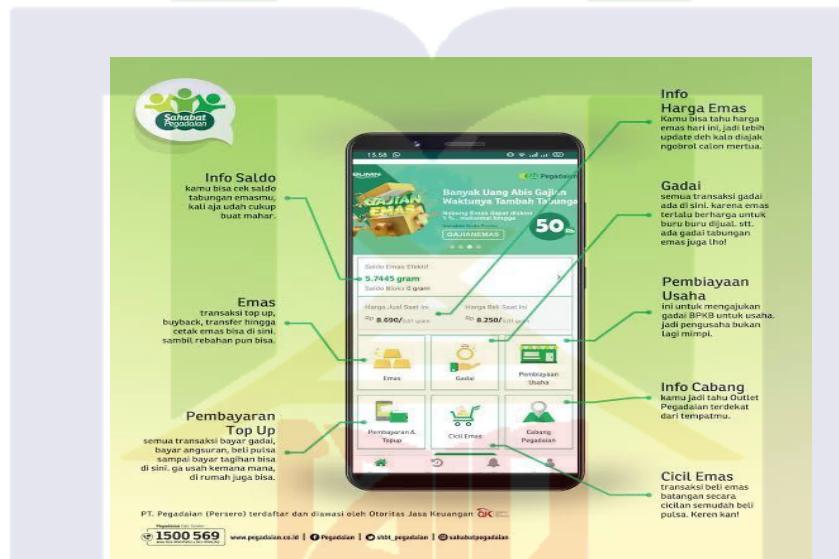
“Aplikasi PSD ini memang canggih namun pada saat mau menggunakan aplikasi ini saya mengalami sedikit bug karena membuka aplikasi lain. Bagi saya aplikasi ini baik namun untuk saya yang juga bekerja pada saat yang sama di aplikasi lain bisa jadi membuat pekerjaan saya tidak kondusif dan mungkin karena hp saya juga yang terlalu berat.”

<sup>60</sup> Ida, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 27 Juni 2023.

<sup>61</sup> Darma, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, wawancara oleh penulis di Sidrap, 27 Juni 2023.

Pelanggan merupakan aset yang paling penting bagi sebuah perusahaan. Begitupula nasabah merupakan aset yang penting bagi Pegadaian Syariah. Maka dari itu Pegadaian Syariah memberikan pelayanan dalam kemampuan fisik berupa Aplikasi yang dapat membantu pelayanan dan nasabah merasakan manfaatnya. Karena pelayanan kemampuan fisik mencakup semua hal baik pelayanan secara fisik maupun yang tidak berwujud dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen.

Gambar 4.7



Gambar di atas merupakan contoh isi dari Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang memberikan tampilan salah satunya mengenai informasi saldo dan info harga Emas. Adanya aplikasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang canggih bagi nasabah dan nasabah yang merasakan manfaatnya dapat memberikan kesan yang positif.

Hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kemampuan fisik pada pelayanannya di Pegadaian syariah sangat penting, baik itu pelayanan kemampuan fisik yang berwujud maupun pelayanan tidak berwujud. Nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi ini dan dari hasil wawancara nasabah memberikan kesan yang positif kepada Pegadaian Syariah yang telah membuat aplikasi ini. Jadi Pegadaian Syariah dalam pelayanan aplikasinya telah memberikan pelayanan yang prima bagi nasabah yang menggunakan aplikasi ini. Artinya kualitas pelayanan dalam kemampuan fisik pengalaman nyata yang dirasakan sendiri oleh nasabah berdasarkan indera yang dimiliki. Jadi Aplikasi Pegadaian Syariah telah memberikan pelayanan yang baik dalam dimensi kemampuan fisik dirasakan nyata oleh nasabah dan tidak didasari halusinasi.

b. Kualitas pelayanan dalam kemampuan fisiknya di Pegadaian Syariah Sidrap

Kemampuan fisik yakni bentuk pelayanan yang dapat langsung dirasakan dan dilihat. Dimana dalam pelayanannya nasabah bisa merasakan langsung dan melihat semua pelayanan baik pelayanan yang bentuk spesifiknya adalah fasilitas fisik Pegadaian Syariah Sidrap, kemampuan komunikasi karyawan kepada nasabah secara pribadi atau umum serta peralatan yang diberikan.

Pegadaian Syariah Cab. Sidrap memberikan dimensi pelayanan dalam bentuk tangibles atau kemampuan fisik dari produk perusahaan yaitu sebuah Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan memberikan pelayanan fisik dengan tujuan untuk menyajikan pelayanan prima untuk semua nasabah secara konkret. Nasabah merasakan secara nyata dari produk dan pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian

Syariah Sidrap. Seperti wawancara dari Wati, Nurul dan Fikri yang merupakan nasabah Pegadaian Syariah Sidrap sebagai berikut dibawah ini:

“Fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah Sidrap sangat baik. Fasilitas yang diberikan tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi.”<sup>62</sup>

“Ruangan tempat bertransaksi sangat bersih dan wangi jadi ketika menunggu kita merasa nyaman belum lagi keramahan bapak ade sebagai sappam yang sangat sopan. Yang saya rasakan mengenai pelayanan fisik yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Sangat baik. Saya sebagai nasabah merasakan kenyamanan dan keamanan saat bertransaksi.”<sup>63</sup>

“Syariah telah memberikan pelayanan prima dan fasilitasnya pun canggih selain fasilitas yang canggih peralatan-peralatan yang digunakan oleh Pegadaian Syariah peralatan yang digunakan lengkap dan modern.”<sup>64</sup>

Wawancara narasumber diatas Pegadaian Syariah Sidrap memberikan tampilan fisik yang baik dan memberikan kesan yang positif bagi nasabah yang merasakan pelayanan dalam dimensi kemampuan fisik. Tampilan fisik yang baik harus diberikan oleh Pegadaian Syariah dalam pelayanan agar memberikan kenyamanan bagi nasabah yang datang bertransaksi dengan begitu nasabah juga merasakan secara langsung kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah Sidrap.

Adapun wawancara oleh Kahar Alla yang merupakan karyawan yang melayani nasabah dalam bertransaksi yakni sebagai berikut.

“Dulu kita punya pemikiran bahwasannya dulu itu kita memprioritaskan kepentingan manajer sebuah perusahaan dalam sistem manajemennya, saat ini justru kita harus memprioritaskan konsumen atau nasabah karena konsumen atau nasabah itu sangat penting dalam kegiatan bisnis.”<sup>65</sup>

Menurut wawancara di atas Nasabah merupakan merupakan aset penting dalam kegiatan bisnis. Pada saat ini perusahaan memprioritaskan kepentingan

<sup>62</sup> Wati, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, *wawancara* oleh penulis di Sidrap, 27 Juni 2023.

<sup>63</sup> Fikri, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, *wawancara* oleh penulis di Sidrap, 27 Juni 2023.

<sup>64</sup> Nurul, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap, *wawancara* oleh penulis di Sidrap, 27 Juni 2023.

<sup>65</sup> Kahar Alla, Karyawan Pegadaian Syariah Sidrap, *wawancara* oleh penulis di Sidrap, 28 Juni 2023.

konsumen atau nasabah. Jadi Pegadaian Syariah harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya baik itu berupa tampilan fisik seperti bangunan, fasilitas yang diberikan maupun pelayanan yang didapatkan nasabah oleh pihak Pegadaian Syariah yang melayani. Jadi keberadaan dimensi dalam kemampuan fisik dalam menyajikan pelayanan sangat penting, dimana nasabah harus benar-benar merasakan kualitas dari suatu pelayanan.

Wawancara oleh Darma yang memberikan pendapatnya terkait kemampuan fisik dalam pelayanan Pegadaian Syariah Sidrap Sebagai berikut:

“Menurut saya Pegadaian Syariah telah memberikan sarana dan prasarana yang canggih dan modern. Keadaan lingkungan Pegadaian Syariah Sidrap seperti gedung, perlengkapan, kebersihan, peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah serta penampilan karyawan saat melayani nasabah bagus, memberikan kesan positif serta kenyamanan bagi nasabah.”<sup>66</sup>

Menurut wawancara oleh Darma menuturkan bahwa Pegadaian Syariah Sidrap mempunyai kemampuan untuk memberikan eksistensi kepada nasabah atau pihak luar. Pegadaian Syariah memberikan penampilan yang bagus serta kemampuan pihak Pegadaian Syariah Sidrap dalam memberikan kesan positif dengan tampilan fisik yang diberikan seperti gedung yang layak, perlengkapan yang dapat menunjang kelancaran pelayanan dan lingkungan yang kerapian dan kebersihan Pegadaian Syariah serta penampilan dari karyawan yang rapih, bersih dan sopan dalam melayani. Jika pelayanan dalam dimensi tangible atau kemampuan fisik ini diterapkan oleh semua perusahaan maka dapat meningkatkan konsumen. Hal itu lah mengapa kemampuan fisik dalam dimensi kualitas pelayanan juga penting dan di terapkan oleh setiap Perusahaan baik itu di Pegadaian Syariah Sidrap.

---

<sup>66</sup> Darma, Nasabah Pegadaian Syariah, wawancara oleh penulis di Sidrap, 27 Juni 2023.

Menurut hasil dari beberapa wawancara di atas mengenai dimensi kualitas pelayanan dalam kemampuan fisik, peneliti menyimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Sidrap telah memberikan kemampuan fisik yang baik dan nasabah telah merasakan kesan positif serta nyaman dari pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Sidrap. Dapat dilihat dari wawancara beberapa narasumber di atas yang mengatakan bahwa nasabah telah merasakan pelayanan dalam kemampuan fisik seperti kenyamanan dalam bertransaksi dengan ruangan yang wangi dan bersih, kecanggihan peralatan dalam melayani nasabah, penampilan dari karyawan yang rapi dan sopan serta kelayakan gedung Pegadaian Syariah untuk melayani nasabah sangat baik.

Secara keseluruhan, hasil dari penelitian di atas terkait kualitas pelayanan dalam lima dimensi di atas membawa kepada kesimpulan bahwa kualitas pada pelayanan Pegadaian Syariah telah memenuhi kualitas pelayanan yang baik. Pegadaian Syariah pelayanannya juga menjalin hubungan yang menerapkan keramahan dan sistem kekeluargaan yang di dalamnya mencakup daya tanggap yang baik, keandalan yang baik, jaminan kepuasan nasabah dalam mendapatkan pelayanan, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah serta tampilan fisik dan fasilitas yang baik terhadap nasabah dan menghasilkan kesan positif.

## **B. Pembahasan Penelitian**

### **1. Analisis secara komparatif kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah pada nasabah yang menggunakan aplikasi dan manual**

Setiap perusahaan memberikan usaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Dalam menjalankan aktifitas pemasaran kepada konsumen atau nasabah kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang wajib karena

kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada oleh rasa puas pelanggan yang akan mendapatkan kesan positif pada perusahaan. Dengan adanya pelayanan yang baik perusahaan akan mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Menurut Arianto kualitas pelayanan adalah memnuhi kebutuhan dan persyaratan dan memnuhi harapan pelanggan.<sup>67</sup>

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya kualitas ialah suatu produk perusahaan atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan dari kebutuhan nasabah.<sup>68</sup> Kasmir dalam bukunya menjelaskan kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sebuah tindakan baik itu perusahaan maupun organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasa kepada pelanggan atau nasabah.<sup>69</sup> Kualitas dan pelayanan merupakan dua kata yang saling bertautan dan berintegral, dimana kualitas dan pelayanan pada aktifitasnya haruslah dilakukan dengan benar. Konsep kualitas sendiri adalah persepsi pelanggan terhadap suatu kualitas pelayanan. Jadi kualitas pelayanan ini merupakan keseluruhan dalam mengubah cara pandang terhadap suatu usaha yang dijalankan dan harus memenuhi harapan, keinginan dan kebuhan serta memenuhi persepsi yang baik.

Kualitas pelayanan yang memenuhi harapan merupakan tujuan perusahaan. Perusahaan-perusahaan tersebut berkopetensi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang baik, ramah dan mendekatkan konsumen dengan perusahaannya. Karena kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen terhadap suatu produk atau jasa merupakan

---

<sup>67</sup> Arianto. N, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor," (*Jurnal Pemasaran Kompetitif 1*, no. 2, 2011), hal. 83.

<sup>68</sup> Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 & 2 (Jakarta: PT. Indeks, 2016), h. 143.

<sup>69</sup> Kasmir, *Costumer Service Exelent: Teori dan Praktik*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), h. 47.



salah satu alasan mendirikan perusahaan. Pegadaian Syariah menitik beratkan pelayanan terhadap nasabahnya dengan harapan nasabahnya akan merasakan merasa puas dan loyal produk atau jasa yang diberikan. Menurut Pegadaian Syariah Sidrap, nasabah merupakan aset yang penting bagi sebuah perusahaan, semakin tinggi kualitas kepuasan masyarakat maka akan semakin banyak nasabah atau pelanggan yang datang.

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan yang memiliki tingkat keunggulan yang diharapkan dan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Dimana menurut dalam Fandy Tjiptono di bukunya dalam menganalisis secara rinci kualitas pelayanan pada suatu perusahaan atau pada pelayanan jasa ada faktor penentu kualitas pelayanan, kelima faktor tersebut yaitu:<sup>70</sup>

1. Daya tanggap (*Responsive*)

Menurut Tjiptono daya tanggap memiliki indikator kemampuan karyawan dalam kejelasan informasi, kelengkapan informasi dan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan nasabah. Pegadaian Syariah Sidrap memiliki indikator dalam daya tanggap dari data narasumber dalam pelayanannya Pegadaian Syariah memberikan kejelasan informasi kepada nasabah dengan salah satunya memberikan informasi yang jelas mengenai tanggal jatuh tempo dan informasi lainnya dikirim melalui sms serta melalui notifikasi aplikasi bagi nasabah yang menggunakannya satu minggu sebelum jatuh tempo. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap manfaat dari menggunakan aplikasi menjadi tujuan utama Pegadaian Syariah meningkatkan daya tanggap yang memiliki indikator mampu memahami keperluan

---

<sup>70</sup> Tjiptono, F. *Pemasaran Layanan: Esensi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Marknesia, 2009), h.72.

nasabah. Pegadaian Syariah membekali karyawannya dengan pengetahuan agar dapat memberikan penjelasan yang baik dan dapat dimengerti nasabah.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Memiliki indikator kepercayaan pelanggan pada kualitas layanan, karyawan tidak membedakan pelanggan. Indikator kepercayaan yang dimaksud adalah menunjukkan bagaimana kemampuan dalam mewujudkan pelayanan yang dijanjikan. Pegadaian Syariah Sidrap memiliki keakuratan pelayanan terhadap nasabahnya, karyawan Pegadaian Syariah Sidrap melayani semua nasabah yang bertransaksi. Nasabah yang menggunakan aplikasi tidak selalu merasakan indikator yang ada pada pelayanan dalam keandalan secara fisik. Namun aplikasi Pegadaian Syariah Digital selalu memberikan informasi yang tepat dan pelayanan dilakukan secara adil, dimana semua orang berhak menggunakan aplikasi dan mendapatkan manfaatnya.

## 3. Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan dalam jaminan memiliki indikator kemampuan karyawan menciptakan rasa aman terhadap pelanggannya dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Aplikasi Pegadaian Syariah memberikan kepercayaan dalam pemberian informasi, memberikan jaminan keamanan data yang ada di aplikasi nasabah. Pegadaian Syariah Sidrap memberikan jaminan dalam keamanan yang aman, segala transaksi akan dipandu oleh staff dan sappam sampai transaksi selesai dengan berusaha untuk memberikan jaminan keselamatan.

## 4. Empati (*Empathy*)

Memiliki indikator kemampuan berkomunikasi, keramahan karyawan, karyawan memiliki kemampuan untuk memahami keinginan pelanggan dan mempunyai kesopanan dan satun kepada nasabah. Pegadaian Syariah Sidrap menurut nasabah yang menjadi narasumber, karyawan Pegadaian Syariah memiliki sikap yang baik dan memiliki keramahan dalam melayani nasabah. Pegadaian Syariah mampu memahami nasabah mulai dari kendala yang terjadi sampai dengan harapan pelanggan terhadap Pegadaian Syariah Sidrap. Dalam aplikasi nasabah tidak merasakan empati yang diberikan secara fisik. Empati yang diberikan melalui aplikasi yakni dengan adanya produk-produk yang ditawarkan Pegadaian Syariah dan dapat memberikan manfaat serta keuntungan kepada nasabah. Seperti contohnya cicilan emas bagi nasabah yang belum bisa membeli emas bisa melakukan cicilan emas dan membayarnya melalui aplikasi.

##### 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Memiliki indikator kualitas interior, kualitas eksterior, kenyamanan yang harus dirasakan secara fisik oleh pelanggan. Pegadaian Syariah Sidrap memiliki interior yang modern dan eksterior yang sederhana namun memberikan kenyamanan publik. Alat-alat yang digunakan sudah canggih dalam mempercepat proses transaksi, kebersihan ruangan memberikan kenyamanan pada nasabah yang datang untuk melakukan transaksi dan kerapihan serta sopan santun yang dimiliki oleh pihak Pegadaian Syariah Sidrap telah dibuktikan dari hasil data wawancara dan dokumentasi. Namun nasabah pengguna aplikasi tidak merasakan secara fisik karena bertransaksi melalui aplikasi, kualitas interior dan eksterior hanya dirasakan nasabah yang datang bertransaksi secara langsung.

Fandy Tjiptono, menyatakan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain Tjiptono menyatakan ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diberikan diterima dengan baik dan memuaskan. Yang kedua pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan diakhiri dan berakhir dengan hasil persepsi pelanggan terhadap harapannya diawal.<sup>71</sup> Sedangkan menurut Rangkuti untuk menentukan kualitas pelayanan harus dilihat oleh beberapa faktor karena kualitas pelayanan adalah salah satu penentu persepsi pelanggan.<sup>72</sup>

Pegadaian Syariah Sidrap dari hasil data mendapatkan persepsi positif dari nasabah yang menerima pelayanan. Menurut nasabah, pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan nasabah. Dilihat secara komparatif dari hasil data wawancara nasabah yang bertransaksi secara langsung di Pegadaian Syariah Sidrap termasuk ke dalam *expected service*, dimana pelayanan yang diberikan diterima dengan baik dan memuaskan oleh nasabah. Pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital bisa dikatakan pelayanan yang dirasakan tidak termasuk ke dalam pelayanan yang mendapatkan persepsi buruk atau *perceived service*.

---

<sup>71</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 4*, (Yogyakarta; Andi Offset, 2015), h.65.

<sup>72</sup> Rangkuti dan Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 35.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian yang didapatkan, maka dengan ini peneliti memperoleh hasil penelitian dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait kualitas pelayanan pada Pegadaian Syariah Sidrap untuk nasabah yang menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah dan nasabah yang bertransaksi secara langsung, dari hasil penelitian tersebut menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya tanggap responsif dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam pelayanan pada dimensi daya tanggapnya. Dapat dilihat bahwa pihak Pegadaian Syariah merespon secara cepat dan tanggap permasalahan dan kendala dari nasabah. Aplikasi Pegadaian Syariah digital pada pengaplikasiannya merespon dengan cepat jika nasabah mengalami permasalahan terkait aplikasi Pegadaian Syariah Digital serta memberikan tanggapan yang jelas, cepat dan responsif terhadap permasalahan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah. Sedangkan nasabah yang mendapatkan layanan secara langsung dibuktikan dengan jika ada terjadi suatu kendala, pihak Pegadaian Syariah Sidrap mengusahakan dengan langsung memperbaiki kendala yang dialami nasabah. Adanya daya tanggap responsif yang baik dilakukan oleh Pegadaian Syariah Sidrap dapat menyebabkan terjadinya pelayanan yang optimal dan seimbang sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari layanan yang ditangani oleh karyawan

2. Keandalan dari aplikasi Pegadaian Syariah memiliki kecepatan dan kelenkapan informasi dalam pengaplikasiannya menjalankan transaksi serta melayani nasabah secara cepat. Kecepatan yang dimaksud di aplikasi ini yaitu memberikan pelayanannya secara cepat tanpa antri, informasi yang akurat dan dapat memuaskan nasabah dalam pelayanannya. Sedangkan nasabah yang mendapatkan pelayanan secara manual kualitas pelayanan dinilai baik oleh banyak nasabahnya. Sifat ramah dan sopan menurut nasabah merupakan karakter yang paling menonjol dari karyawan pada Pegadaian Syariah Sidrap. Menurut penulis ramah dan sopan merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan dalam memberikan pelayanan tak terkecuali kepada nasabah atau konsumen.
3. Kualitas pelayanan pada dimensi jaminan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital menurut peneliti sudah baik. hasil penelitian wawancara nasabah mengungkapkan bahwa pihak Pegadaian Syariah memberikan keyakinan serta rasa aman kepada nasabah yang ingin menggunakan aplikasi digital. Dibuktikan dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam syarat dan ketentuannya menjelaskan terkait informasi serta keamanan data pribadi nasabah. Sedangkan Kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yang dirasakan oleh nasabah, membuat nasabah merasa mendapatkan pelayanan yang aman pada penggunaan aplikasi ini. Pegadaian Syariah menerapkan kualitas pelayanan jaminan yang baik kepada nasabah, ini dibuktikan dengan nasabah yang merasa aman, puas dan percaya serta yakin untuk produk dari Pegadaian Syariah Sidrap. Pegadaian Syariah Sidrap

memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, pengetahuan yang baik, serta kompeten dalam pelayanannya.

4. Aplikasi Pegadaian Syariah dalam dimensi pelayanan empati atau kepeduliannya untuk nasabah penggunaannya seperti kemudahan bagi nasabah untuk menjalin relasi yang baik antara nasabah dan perusahaan jika mendapatkan kepuasan dalam empati yang diberikan aplikasi, adanya komunikasi yang baik yakni aplikasi harus memberikan fitur yang sama ketika bertransaksi secara manual, serta memberikan perhatian kepada nasabah secara pribadi dan memahami kebutuhan setiap nasabah. Pelayanan pada dimensi empati diberikan karyawan kepada nasabah di Pegadaian Syariah Sidrap telah memberikan perhatian dan kepedulian kepada nasabah, dan wawancara narasumber diatas menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman dan dihargai akan pelayanan serta dalam melakukan transaksi secara manual karyawan Pegadaian Syariah Sidrap peduli akan kebutuhan dan keinginan nasabah.
5. Nasabah merasakan secara nyata dari produk dan pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Sidrap. Sedangkan nasabah mendapatkan layanan Pegadaian Syariah Sidrap memberikan tampilan fisik yang baik dan memberikan kesan yang positif bagi nasabah yang merasakan pelayanan dalam dimensi kemampuan fisik. Tampilan fisik yang baik harus diberikan oleh Pegadaian Syariah dalam pelayanan agar memberikan kenyamanan bagi nasabah yang datang bertransaksi dengan begitu nasabah juga merasakan secara langsung kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah Sidrap.

**B. Saran**

1. Untuk pihak Pegadaian Syariah Sidrap penulis berharap pihak Pegadaian Syariah Sidrap dapat melakukan sosialisasi lebih banyak lagi dan memperkenalkan lebih banyak lagi tentang keunggulan-keunggulan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Agar nasabah banyak yang mengetahui aplikasi tersebut, dan penulis juga berharap agar aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat diperbaharui secepatnya agar pengguna aplikasi dapat terus melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah secara online dan dapat melakukan transaksi dimanapun dengan mudah dan cepat.
2. Untuk Peneliti yang akan datang agar memperluas objek penelitian selanjutnya perbandingan pelayanan Pegadaian Syariah di beberapa jika nanti telah ada cabang baru Pegadaian Syariah di Sidrap.



## DAFTAR PUSTAKA

### **Al Qur ‘an Al Karim**

- Akbar, Husaini Usman dan Purnomo Setiadi. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Almanshur Fauzan, Ghony Djunaidi. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2011. *Gadai Syariah DI Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011) h.5.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Metode Peneltian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. 2010. *Sikap manusia teori dan pengukurannya*. Jogjakata: Pustaka Pelajar.
- Chandra, Fandi Tjiptono dan. 2005. *Grerorius, Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Creswell, Jhon W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Edisi III; Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darwis. 2020. *Manajemen Aset dan Liabilitas*. Yogyakarta: Media Publishing.
- Grerorius, Fandi Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryono. 2017. "Konsep Al-Ju‘alah Dan Model Aplikasinya Dalam Kehidupan Sehari-Hari." *Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial*, Vol. 5, No. 9.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, Hendy. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Edisi.
- Manan, Muhammad Abdul. 1997. *Teori Dan Prakteik Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa.
- Moleong, Lexy. J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nasrullah. 2016. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Socioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nasution, Mustafa Edwin. 2006. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana.
- nisfiannoor, Muhammd. 2015. *Pendekatan statistika modern*. Jakarta: Salemba Huamanika .
- Norvadewi. 2015. "Bisnis Dalam Perspektif islam." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam No.1* (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam”, No.1,(Desember 2015)).
- Nugroho, A Fuad KS. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rais, Sasli. 2006. *Pegadaian Syari'ah: Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: UI Press.
- Ratnasari, Yuliana. 2018. *Tirto.Id*. April 1. Accessed Juni 29, 2022. <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financialcompany-cG4D>.
- Sinambela. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitiann Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sunggono, Bambang. 1997. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

**Skripsi dan Tesis:**

- Anditin, Hristo. 2019. " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar". Studi Kasus: Pegadaian Syariah Batu Sangkar." Skripsi sarjana; Jurusan Ekonomi Syariah.
- Aseandi, Riski. 2020. " Pengaruh brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Pegadaian Syariah Cab. Meureudu Aceh." Jurnal Ekonomi Syariah Vol.9 Aceh.
- Asriyah, Hidayatul. 2021. " Analisis Kem udahan Nasabah Dalam Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)" Pada PT PEGADAIAN Cabang Syariah Ahmad Yani Jember." Skripsi sarjana; Jurusan Ekonomi Islam Jember.
- Arif, Nur Ryanto. 2012. "Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah." Jurnal Ekonomi Vol.2.
- Lifna, Fitria. 2018. "Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas pada Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Simpang Empat." Skripsi Ekonomi Syariah.
- M. Fuad Al Afif, Sri Nuringwahyu, dan Dadang Krisdianto. 2020. "Pengaruh Konten dan Promosi Giveaway Terhadap Meningkatnya Popularitas Studi Kasus Mobil Legends Bang Bang Pada Akun Instagram @Devclovedmlbb." Jurnal Jiagabi, Vo. 9, No. 1.
- Mala, Iva Khoiril. 2020. "E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service." Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah.
- Muhaimin, Ahmad. 2017. "Analisis Strategi Affiliate Marketing terhadap tingkat penjualan dalam Perspektif Ekonomi Islam", Studi Pada Butik Zoya Cabang
- Nuraeni, Dinda Sekar Puspitarini dan Reni. 2019. "Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi Studi Deskriptif pada Happy Go Lucky House." Jurnal Common, Vol. 3, No. 1.
- Sari, Lindhi Anjar. 2018. "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam." Skripsi sarjana, Jurusan Ekonomi.

**Narasumber Penelitian :**

- Alla, Kahar. Karyawan Pegadaian Syariah Sidrap : Wawancara oleh peneliti di Sidrap. 23 Juni 2023.
- Al, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap : Wawancara di Pegadaian Syariah Cab.Sidrap, 28 Juni 2023.
- Darma, Nasabah Pegadaian Syariah, Wawancara di Sidrap, 27 Juni 2023.
- Fikri, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap : Wawancara di Pegadaian Syariah Cab.Sidrap, 27 Juni 2023.
- Fitri, Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital : Karyawan, Wawancara oleh peneliti di Sidrap. 25 Juni 2023.
- Ida, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap : Wawancara di Pegadaian Syariah Cab.Sidrap, 27 Juni 2023.
- Isma, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap : Wawancara di Pegadaian Syariah Cab.Sidrap, 25 Juni 2023.
- Murni, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap : Wawancara di Pegadaian Syariah Cab.Sidrap, 27 Juni 2023.
- Nia, Nasabah Pegadaian Syariah Sidrap : Wawancara di Pegadaian Syariah Cab.Sidrap, 25 Juni 2023.
- Nurul, Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital : Karyawan, Wawancara oleh peneliti di Sidrap. 21 Juni 2023.
- Rahmat, Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital : Karyawan, Wawancara oleh peneliti di Sidrap. 25 Juni 2023.
- Resky, Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital : Karyawan, Wawancara oleh peneliti di Sidrap. 25 Juni 2023.
- Reni, Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital : Karyawan, Wawancara oleh peneliti di Sidrap. 21 Juni 2023.
- Wati, Nasabah Pegadaian Syariah : Wawancara di Sidrap, 27 Juni 2023.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.2880/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI SIDENRENG RAPPANG  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SAFIRA WARDANI  
Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare 12 September 2000  
NIM : 18.2300.046  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : X (SEPULUH)  
Alamat : Kota Parepare, Kecamatan Soreang, Kelurahan Lakessi Jl. Andi Sinta

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA APLIKASI DIGITAL DAN MANUAL PADA PEGADAIAN SYARIAH SIDRAP**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 5 Juni 2023  
Dekan,



Muztalifah Muhammadun



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG  
 PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp\_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

### **IZIN PENELITIAN**

**Nomor : 277/IP/DPMTSP/6/2023**

- DASAR**
1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
  2. Surat Permohonan **SAFIRA WARDANI** Tanggal **07-06-2023**
  3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE** Nomor **B.2880/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/20** Tanggal **05-06-2023**

### **MENGIZINKAN**

**KEPADA**

**NAMA : SAFIRA WARDANI**

**ALAMAT : JL. ANDI SINTA No.37, KEL. LAKESSI, KEC. SOREANG**

**UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :**

**NAMA LEMBAGA / UNIVERSITAS : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

**JUDUL PENELITIAN : ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA APLIKASI DIGITAL DAN MANUAL PADA PEGADAIAN SYARIAH SIDRAP**

**LOKASI PENELITIAN : PEGADAIAN SYARIAH SIDRAP**

**JENIS PENELITIAN : KUALITATIF**

**LAMA PENELITIAN : 07 Juni 2023 s.d 07 Juli 2023**

**Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung**

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng  
 Pada Tanggal : 07-06-2023



**Biaya : Rp. 0,00**

Tembusan :

1. PEGADAIAN SYARIAH SIDRAP
2. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN  
Nomor : 016/11465/2023

Yang bertandatangan dibawah ini Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Sidrap menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Safira Wardani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
NIM : 18.2300.046  
Program Studi : Mahasiswi/S1  
Alamat : Jl. Andi Sinta, Kec. Soreang, Kel. Lakessi Kota Parepare

Yang bersangkutan diatas telah melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Sidrap dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "**Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cab. Sidrap Aplikasi Digital dan Manual**" yang pelaksanaannya dimulai pada tanggal 7 Juni s.d 7 Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dalam mengingat sumpah dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT. Pegadaian  
Kantor Cabang Pallangga

Yudhi Christian Suprpto  
Pemimpin Cabang



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bilqis Akhera  
Tempat : Parepare  
Pekerjaan : Ibu Rumah tangga

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara Bilqis yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan Manual di Pegadaian Syariah Cab. Sidrap".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



Bilqis

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

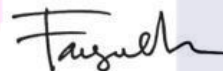
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NUR FAUZIAH  
Tempat : PAREPARE  
Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudara NUR FAUZIAH yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan Manual di Pegadaian Syariah Cab. Sidrap”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



..NUR..FAUZIAH.....

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Al Fikri Wardana  
Tempat : ~~Parepare~~. Sidrap  
Pekerjaan : WINASUASTA (Nacabah & Pengguna App. PSD)

Menerangkan bahwa benar tela memberikan wawancara kepada saudara AL.FIKRI.W yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan Manual di Pegadaian Syariah Cab. Sidrap”.

Demikian surat keterangan wawancara in dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



AL.FIKRI...WARDANA....

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IDAWATI

Tempat : SIDRAP

Pekerjaan : WIRUSAHA

Menerangkan bahwa benar tela memberikan wawancara kepada saudari IDAWATI yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan Manual di Pegadaian Syariah Cab. Sidrap”.

Demikian surat keterangan wawancara in dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



IDAWATI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YULIUS .DARNA

Tempat : SIDRAP

Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari YULIUS yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan Manual di Pegadaian Syariah Cab. Sidrap”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



PAREPARE

...YULIUS...DARMAWATI...

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PAHMAWATI

Tempat : SIDRAP

Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari PAHMAWATI.B yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan Manual di Pegadaian Syariah Cab. Sidrap”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



PAREPARE

.....PAHMAWATI.....

**INSTRUMEN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI**

NAMA : SAFIRA WARDANI  
NIM : 18.2300.046  
JURUSAN/ FAKULTAS : PERBANKAN SYARIAH / FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PERGURUAN TINGGI : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE (IAIN)  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS LAYANAN PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL DI PEGADAIAN SYARIAH CAB. SIDRAP  
LOKASI PENELITIAN : PEGADAIAN SYARIAH CAB. SIDRAP

Wawancara ini bertujuan untuk mengambil data secara terkait dengan judul “ **Analisis Komparatif Kualitas Layanan Nasabah Pengguna Aplikasi Syariah Digital dan Manual**” yang peneliti teliti. Data yang ditemukan tidak bermaksud untuk merugikan pihak manapun. Berikut daftar pertanyaan yang diajukan.

**A. Keandalan**

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?

**B. Daya Tanggap**

1. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?

2. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi maalah dengan baik ?
3. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan diaplikasi PSD?

**C. Jaminan**

1. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
2. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?

**D. Empati**

1. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
3. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?

**E. Kemampuan Fisik**

1. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
2. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
3. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?



## TRANSKIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Kahar Alla

Pekerjaan : Staff Pegadaian Syariah Sidrap

Alamat : Jl. Jendral Ahmad Yani Pangkajenne Sidrap No. 11

1. Bagaimana pelayanan yang baik itu menurut pihak Pegadaian Syariah?
2. Apakah menurut anda kualitas pelayanan berdampak pada sebuah perusahaan?
3. Bagaimana prosedur untuk melakukan transaksi secara manual di Pegadaian Syariah Sidrap?
4. Apa tujuan utama dari adanya Pegadaian Syariah Digital yang diperuntukkan untuk nasabah Pegadaian Syariah?
5. Bagaimana prosedur untuk melakukan transaksi secara online melalui aplikasi?

### **Jawaban :**

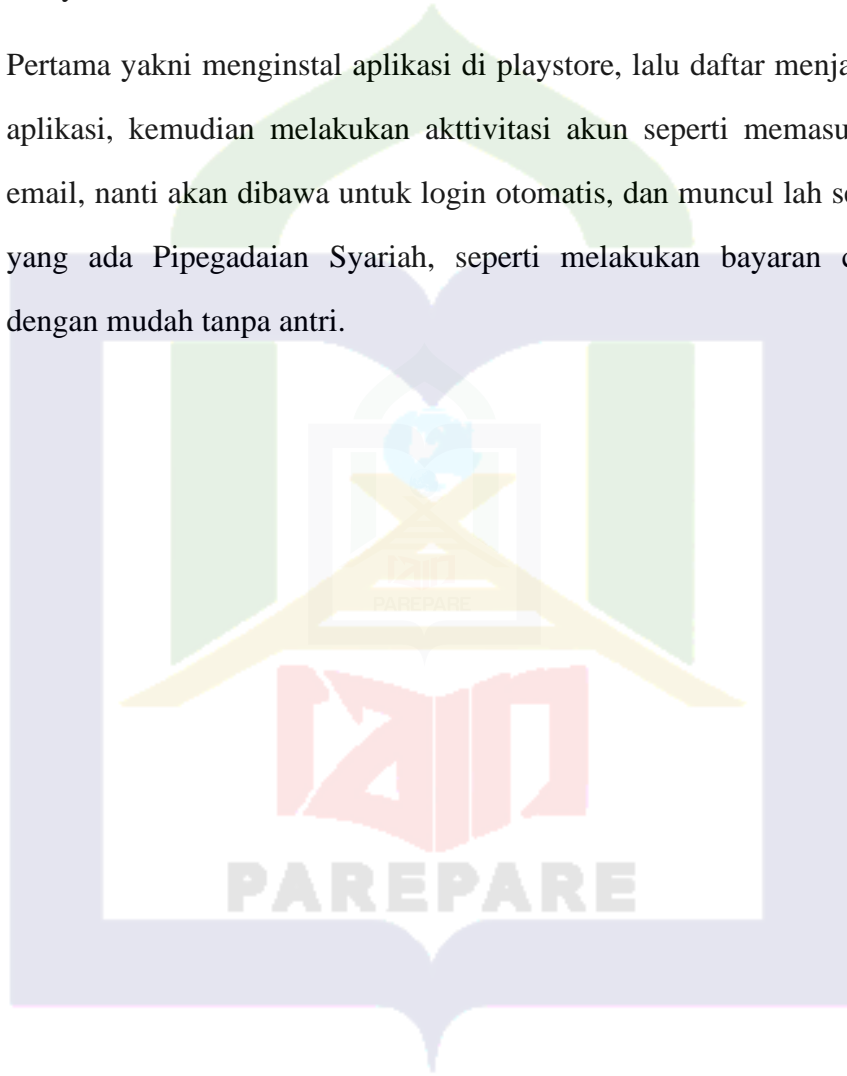
1. Pelayanan yang baik adalah yang pertama karyawan harus memiliki sikap ramah terhadap nasabah, mengutamakan nasabah seperti menyapa nasabah sebelum nasabah melakukan transaksi. Yang kedua kita harus memiliki sikap yang responsif ketika nasabah memiliki kendala. Ketiga, karyawan harus memberikan kesan yang baik kepada nasabah yakni salah satunya dengan berpakaian yang rapi. Masih banyak macam pelayanan yang baik yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah untuk nasabah. Namun, diantara itu semua

yang paling utama adalah harus memiliki sikap dan bahasa yang sopan sebelum memberikan prosedur pelayanan selanjutnya.

2. Kualitas adalah hal yang harus dipertahankan pada sebuah perusahaan pelayanan adalah suatu yang wajib untuk diberikan kepada nasabah. Pegadaian Syariah Sidrap selalu mengutamakan kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan nasabah agar nasabah merasakan kepuasan. Dan tentu saja adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada nasabah dan akan berdampak pada Pegadaian Syariah Digital.
3. Nasabah yang datang ke Pegadaian Syariah Sidrap, selanjutnya nasabah akan di dampingi oleh bapak adhe selaku sappam yang mana sudah dibekali pemahaman terkait transaksi maka nasabah akan ditanya akan melakukan transaksi apa, selanjutnya nasabah mengantri kurang lebih 10-15 menit jika Pegadaian di jam sibuk, formulir diisi oleh nasabah biasanya di dampingi oleh sappam agar nasabah paham saat mengisinya selanjutnya menyerakan kepada staff yang melayani nasabah. Emas yang di gadaikan contohnya akan dicek terlebih dahulu setelah itu Pihak Pegadaian Syariah akan memberikan nasabah slip informasi terkait barang yang digadai dan tanggal jatuh temponya, setelah diketahui kisaran nilai emas yang digadaikan akan diberikan ke pada nasabah dalam bentuk uang tunai.
4. Tujuan utama adanya Pegadaian Syariah Digital yang berbasis aplikasi yang dapat diunduh di smartphone adalah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, saat ini banyak nasabah yang tidak sempat

mungkin karena bekerja dan dengan adanya aplikasi dapat membantu nasabah melakukan transaksi apapun dan dimana pun. Sekedar info waktu yang diperlukan nasabah pengguna aplikasi hanya sekitar 5 menit dalam menyelesaikan transaksi.

5. Pertama yakni menginstal aplikasi di playstore, lalu daftar menjadi pengguna aplikasi, kemudian melakukan aktivasi akun seperti memasukkan alamat email, nanti akan dibawa untuk login otomatis, dan muncul lah semua produk yang ada Pipegadaan Syariah, seperti melakukan bayaran cicilan emas dengan mudah tanpa antri.



Nama Narasumber : Yukub Darna

Alamat : Jl. Bau Masepe Sidrap

Pekerjaan : Penguana Aplikasi dan nasabah Pegadaian Syariah Sidrap

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?
3. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?
4. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi masalah dengan baik ?
5. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan di aplikasi PSD?
6. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
7. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?
8. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
9. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?

10. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
11. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
12. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?

Jawaban ;

1. Pegadaian Syariah Sidrap menurut pengalaman saya mengusahakan penyelesaian permasalahan yang dihadapi nasabah dengan cepat.
2. Saat terjadi error kita bisa langsung melaporkannya di dalam aplikasi dan bisa juga langsung ke Pegadaian Syariah terdekat.
3. Iya saya akan diberitahu lewat sms ketika ada yang jatuh tempo dan itu sangat membantu bagi saya.
4. Ketika saya mengalami kendala. Karyawan maupun soppam membantu dengan menanyakan masalah apa yang terjadi sehingga dapat membantu dan menjelaskan kepada saya. Jadi saya merasa telah diberikan pelayanan dalam menerima saran saya dengan baik.
5. Di dalam aplikasinya ada tempat untuk memberikan saran dan menghubungi jika terjadi kendala.
6. Saya percaya akan pegadaian syariah Sidrap baik itu ketika dalam melakukan trnsaksi, gadai, ataupun ingin menabung emas.

7. Saya percaya saat menggunakan aplikasi hanya sesekali ada error yang saya takuti ketika melakukan transaksi dan error itu membuat transaksi jadi error juga. Tapi pihak pegadaian mengatakan bahwa tidak perlu khawatir dalam menggunakan aplikasi.
8. Kebanyakan produk yang ditawarkan sama seperti yang ada di dalam aplikasinya.
9. Iya menurut saya karyawan memahami kebutuhan nasabah yang datang untuk bertransaksi.
10. Iya saya sangat merasa nyaman pada saat bertransaksi di pegadaian Syariah Sidrap fasilitas yang diberikan membuat nasabah merasa nyaman baik pada saat mengantri.
11. Iya dalam aplikasinya pun sering mengupdate informasi sebuah produk agar kita sebagai nasabah pun tahu.
12. Di dalam aplikasinya selalu memberikan informasi terbaru dan menarik seperti harga emas, tabungan emas dan informasi terkait pegadaian lainnya yang dapat kita lihat.

Nama Narasumber : Al

Alamat : Jl. Durian Sidrap

Pekerjaan : Wirususta

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?
3. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?
4. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi masalah dengan baik ?
5. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan di aplikasi PSD?
6. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
7. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?
8. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
9. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?

10. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
11. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
12. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?

**Jawaban:**

1. Iya saya biasa menggunakannya sesekali pelayanan sangat cepat dirasakan dibanding dengan datang langsung karena kita harus mengantri terlebih dahulu.
2. Biasanya jika terjadi error pada aplikasi kita bisa melaporkannya melalui aplikasi dengan nomor yang telah disediakan. Jika error terkait akun kita bisa langsung datang ke Pegadaian Syariah terdekat.
3. Iya saya diberitahu sebelumnya dan saat jatuh tempo masih diberi waktu untuk menebusnya.
4. Kita bisa menanyakan sebelumnya masalah atau kendala apa dan saran yang dimaksud. Pihak Pegadaian Syariah Sidrap menerima saran yang nasabah berikan serta menjelaskan agar tidak terjadi kesalahpahaman.
5. Iya di dalam aplikasi tersedia kotak dan saran serta menghubunginya melalui email, nomor dan lainnya.
6. Pegadaian Syariah Sidrap menanamkan kepercayaan kepada nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang baik serta informasi yang jelas jadi kita



sebagai nasabah merasa percaya melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Sidrap.

7. Saya lebih memilih melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Sidrap karena belum terlalu mengerti melalui aplikasi untuk saat ini.
8. Iya menurut saya sama.
9. Iya.
10. Iya di aplikasi sudah disediakan produk-produk kita bisa melihat kebutuhan yang sesuai dengan yang diinginkan sudah disediakan di aplikasi menurut saya.
11. Pegadaian Syariah Sidrap selalu mengutamakan kenyamanan nasabahnya. Yakni saya merasakan seperti fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
12. Sampai saat ini saya merasa lebih ke bertransaksi langsung tapi nanti ketika saya sudah paham dengan seluruh aplikasinya maka saya akan lebih sering menggunakan aplikasinya.

Nama Narasumber : Idawati

Alamat : Jl. Andi Makkasau Pangkajenne

Pekerjaan : Penjual di pasar Pangkajenne

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?
3. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?
4. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi masalah dengan baik ?
5. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan di aplikasi PSD?
6. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
7. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?
8. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
9. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?

10. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
11. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
12. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?

**Jawaban:**

1. Mungkin pelayanan lebih dirasakan saat melakukan transaksi secara langsung di Pegadaian Syariah Sidrap.
2. Menurut saya cepat karena tidak perlu mengantri. Saya bukan pengguna aplikasi yang aktif namun menurut saya dapat mengefisienkan waktu ketika sibuk dapat tetap melakukan transaksi tanpa mengantri.
3. Iya saya selalu diberitahu melalui sms dan telepon wa.
4. Iya menurut saya Pegadaian Syariah Sidrap menerima setiap saran dan masukan dari nasabah. Apalagi bapak sappam yang pasti menanyakan kepuasan atau kenyamanan bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap.
5. Iya di aplikasi sudah disediakan Pegadaian Syariah Sidrap, pihak Pegadaian Syariah Sidrap menjelaskan terkait aplikasi jika ingin mendaftar.
6. Iya dari cara menjelaskannya yang baik serta keramahannya membuat saya bisa mengerti seperti contohnya transaksi ini kita sebagai nasabah tidak ragu karena sudah mengerti.

7. Iya saya juga percaya jika bertransaksi menggunakan aplikasi tapi belum mengerti sekali dalam menggunakannya mungkin karena ada bahasanya tapi aplikasinya cukup membantu.
8. Iya sangat peduli dalam melayani kami sebagai nasabah.
9. Iya menurut saya dengan adanya berbagai produk dan penawaran kepada nasabah di aplikasi bisa dikatakan aplikasi juga dapat memahami kebutuhan nasabah menurut saya.
10. Iya fasilitas yang disediakan di Pegadaian Syariah Sidrap sudah cukup nyaman dan canggih menurut saya. Nasabah yang datang di sediakan ruang tunggu yang nyaman bersih serta tidak panas. Sesekali sippam juga bertanya tentang kenyamanan nasabah yang menunggu mungkin agar tidak bosan jika antrian banyak. Fasilitas dalam bertransaksi yang saya lihat juga sudah canggih.
11. Saya kurang tahu jika aplikasi mengupgrade secara berkala atau tidak.
12. Iya biasanya ada notifikasi pemberitahuan dari aplikasi juga ada dari sms.

Nama Narasumber : Darmawati

Alamat : Jl. Andi Makkasau Pangkajenne

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?
3. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?
4. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi masalah dengan baik ?
5. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan di aplikasi PSD?
6. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
7. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?
8. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
9. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?

10. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
11. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
12. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?

**Jawaban:**

1. Jelas berbeda jika ingin pelayanan yang dilayani secara langsung bisa langsung di Pegadaian Syariah Sidrap namun jika kita tidak mau mengantri itu melakukan transaksi di aplikasi. Namun penawaran dalam produknya menurut saya tetap sama.
2. Menurut saya di Pegadaian Syariah Sidrap telah memberikan pelayanan yang dalam membantu menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan menjelaskan dengan jelas.
3. Iya saya menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan dalam jaringan yang baik kita dapat bertransaksi dengan cepat.
4. Iya saya diberikan notifikasi baik itu melalui sms ataupun dengan cara menelepon saya.
5. Iya informasi yang diberikan sangat rinci seperti kapan akan jatuh tempo, rincian biaya, dan tanggal dilelang jika tidak dilunasi.
6. Didalam aplikasi Pegadaian Syariah itu sudah di sediakan nomor untuk komplain dan saran bisa dikirimkan melalui email.

7. Jika ada nasabah yang bingung pasti akan langsung dibantu oleh sappam dan dijelaskan dengan baik dan sopan.
8. Iya produk atau transaksi juga bisa dilakukan di aplikasi.
9. Sappam selalu siap sedia memperhatikan nasabah yang datang. Ketika nasabah sampai sappam akan menanyakan apa keperluan nasabah dan membantu mengisi slip dan sebagainya. Jadi saya rasa pihak Pegadaian Syariah Sidrap peduli akan nasabah yang datang.
10. Menurut saya iya memahami kebutuhan nasabahnya.
11. Pegadaian Syariah Sidrap menyediakan fasilitas yang nyaman bagi nasabahnya seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta harum.
12. Saya nyaman melakukan transaksi baik itu secara manual dan digital. Pelayanan kedua tempat transaksi cukup memuaskan.

Nama Narasumber : Fitri Samad

Alamat : Pangkajenne Sidrap

Pekerjaan : Karyawan

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?
3. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?
4. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi masalah dengan baik ?
5. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan di aplikasi PSD?
6. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
7. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?
8. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
9. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?



10. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
11. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
12. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?

**Jawaban:**

1. Saya tidak menggunakan aplikasinya jadi belum tahu apakah isi pelayanan melalui aplikasi itu sama.
2. Alasan saya tidak menggunakan secara aktif karena saya mendengar itu aplikasi bisa saja error. Jadi saya tidak mengetahuinya.
3. Iya biasanya barang gadai itu kita akan diberitahu sebelum barangnya jatuh tempo ada infomasi seperti peringatan melalui sms atau chat melalui wa bahwa 7 hari kedepan akan jatuh tempo dan jika tidak dibayar akan dilelang.
4. Saya datang ke Pegadaian ingin menanyakan sesuatu terkait produk dan memberikan saran sebaiknya dapat menghubungi saya jadi dapat mempermudah Pegadaian untuk saya datang mengambil barang gadai. Pihak Pegadaian Syariah Sidrap menerima saran saya dengan baik.
5. Iya setahu saya di aplikasi disediakan saran dan masukan.

6. Karyawan Pegadaian Syariah Sidrap menanamkan kepercayaan kepada nasabahnya melalui memberikan pelayanan terbaik.
7. Saya belum tahu apakah aman.
8. Iya Pegadaian Syariah Sidrap melayani nasabah dengan peduli dan saya merasakan pelayanan baik diberikan kepada saya.
9. Iya jika terjadi suatu kendala maka karyawan akan membantu nasabah terit kendala yang terjadi jadi saya rasa karyawan Pegadaian Syariah Sidrap memahami kebutuhan nasabah.
10. Iya Pegadaian Syariah Sidrap sering memperbarui fasilitasnya saya rasa karena pamlet, kursi, ac dan lain-lainnya itu baru dan fasilitas yang di rasakan nasabah dapat membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi.
11. Saya belum tahu.
12. Untuk saat ini saya lebih nyaman untuk bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap mungkin karena belum pasif menggunakan aplikasi jadi saya masih belum tahu ya.

Nama Narasumber : Nur Haviva  
Alamat : Pangkajenne  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?
3. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?
4. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi masalah dengan baik ?
5. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan diaplikasi PSD?
6. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
7. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?
8. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
9. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?

10. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
11. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
12. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?

**Jawaban :**

1. Iya hanya berbeda ketika datang di layani oleh karyawan jika diaplikasi dilayani oleh aplikasi seperti keperluan transaksi bisa dilakukan tanpa antri jadi saya rasa pelayanannya hampir sama.
2. Iya memberikan pelayanan dengan cepat karena saya tidak perlu antri dengan betransaksi di dalam aplikasi seperti membayar cicilan dan sebagainya.
3. Iya diberitahukan mengenai informasi dari pihak Pegadaian Syariah Sidrap.
4. Iya pihak Pegadaian Syariah Sidrap menerima saran dengan baik dan juga menjelaskan setiap informasi yang di tanyakan itu dengan sopan.
5. Iya kita bisa menambahkan saran dan masukan juga di dalam aplikasi, karena di dalam aplikasi itu sudah ada nomor yang dapat dihubungi atau kita bisa mengirim saran dari email yang tertera dalam aplikasi.
6. Iya pihak Pegadaian Syariah Sidrap selalu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga nasabah merasa aman dan percaya bertransaksi baik melalui aplikasi maupun bertransaksi gadai.

7. Iya saya merasa aman karena sudah mengerti cara bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.
8. Iya menurut saya karyawan sudah memahami kebutuhan nasabah.
9. Iya biasanya jika terjadi error maka pihak Pegadaian Syariah Digital akan memperbaiki dengan cepat. Jadi saya merasa aplikasi Pegadaian Syariah Digital itu sudah memahami kebutuhan masyarakat.
10. Iya fasilitas yang baik dan nyaman diberikan oleh Pegadaian Syariah Sidrap serta juga pamflet atau papan informasi yang menarik perhatian nasabah untuk membacanya. Ruang tunggu nasabah juga sangat bersih dan nyaman.
11. Iya bahkan biasanya ada notif. Jika aplikasinya juga ngelag itu biasanya sering diperbarui begitupun dengan produknya yang sering di upgrade dan update.
12. Iya berdasarkan yang saya rasakan selama bertransaksi saya merasa nyaman baik itu bertransaksi secara langsung di Pegadaian Syariah Sidrap maupun saya menggunakan aplikasinya untuk bertransaksi jadi saya merasa memilih kedua untuk bertransaksi.

Nama Narasumber : Nurul

Alamat : Pangkajenne

Pekerjaan : Penjual

1. Apakah Pegadaian Syariah Sidrap memberikan penyelesaian yang cepat dalam menangani keluhan nasabah dan bagaimana dengan aplikasinya?
2. Apakah aplikasi cepat menangani saat terjadi error saat melakukan transaksi secara online?
3. Apakah nasabah diberitahu informasi jika barang yang digadai akan jatuh tempo baik secara manual maupun melalui aplikasi?
4. Apakah Pegadaian Syariah menerima saran dan masukan nasabah jika terjadi masalah dengan baik ?
5. Apakah dalam menggunakan aplikasi PSD nasabah bisa menambahkan saran dan masukan di aplikasi PSD?
6. Apakah karyawan Pegadaian Syariah cab. Sidrap menanamkan kepercayaan pada konsumen?
7. Apakah nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi dan kegiatan gadai secara online di Aplikasi PSD?
8. Apakah karyawan memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah cab. Sidrap ?
9. Apakah Aplikasi PSD memahami kebutuhan nasabah Pegadaian Syariah Cab. Sidrap?

10. Apakah Pegadaian Syariah memperbarui fasilitasnya agar menarik secara visual?
11. Apakah Aplikasi PSD setiap waktu mengupgrade Aplikasi dan menambahkan pelayanan aplikasi terbaru?
12. Apakah merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidrap atau menggunakan aplikasi?

**Jawaban :**

1. Menurut saya mungkin pelayanan lebih saya rasakan ketika datang untuk bertransaksi secara langsung. Walaupun dalam aplikasi pelayanan yang diberikan yakni tidak perlu mengantri ya.
2. Menurut saya sudah memberikan penyelesaian dalam kendala yang mungkin dihadapi oleh nasabah. Ketika terjadi masalah biasanya menanyakan dan akan membantu menyelesaikannya.
3. Iya diberitahukan melalui sms.
4. Iya nasabah bisa menambahkan saran setahu saya. Ada di dalam aplikasi.
5. Sappam akan menyambut nasabah yang datang dan menanyakan kebutuhan nasabah. Jika nasabah bingung akan dibimbing untuk bertransaksi.
6. Iya selama saya menjadi nasabah Pegadaian Syariah Sidrap selalu memberikan pelayanan yang baik serta menjelaskan setiap transaksi atau produknya dengan jelas jadi kita sebagai nasabah paham dan tidak ragu ketika bertransaksi seperti pembelian emas yang di lelang dan sebagainya.

7. Saya merasa aman-aman saja menggunakan aplikasi cuma untuk pembelian. Saya langsung datang karena masih agak kurang pandai dalam menggunakan aplikasi.
8. Iya menurut saya sudah memperhatikan kebutuhan nasabah.
9. Saya sebagai nasabah juga pengguna aplikasi tersebut menurut saya sudah memahami terkait kebutuhan nasabah.
10. Pegadaian Syariah Sidrap menurut saya mempunyai fasilitas yang sudah moderen dimana fasilitasnya yang moderen itu juga untuk nasabah agar membuat nasabah merasa nyaman dan menarik perhatian nasabah. Oh ya dan juga ditaruh merchandise yang lucu supaya menarik nasabah secara visual.
11. Iya aplikasi Pegadaian Syariah Digital juga selalu bisa diupgrade di aplikasi playstore biasanya ada pemberitahuan jika aplikasi ini telah diperbaiki versi terbarunya.
12. Saya merasa nyaman menggunakan keduanya. Karena keduanya itu sama-sama menguntungkan saya.



## DOKUMENTASI









## BIOGRAFI PENELITI

**SAFIRA WARDANI TAMRIN**, merupakan salah satu mahasiswi di IAIN Parepare program studi Perbankan Syariah yang lahir pada tanggal 12 September 2000 di kota Pare-pare. Anak kedua dari empat bersaudara. Anak perempuan dari pasangan Bapak Tamrin Mahmud dan Ibu Rahmawati B. Rasyid. Peneliti mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Dasar Negeri 35 (SDN 35) Pare-pare pada tahun 2007-2013 selama 6 tahun. Kemudian masuk di Sekolah Menengah Pertama Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTSN) dan lulus pada tahun 2013-2015 kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 (MAN 2) Parepare lulus pada tahun 2016-2018. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-pare dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Peneliti melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan di Bank BTN Syariah kantor unit kota Pare-pare dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Tontonan, Kecamatan Anggeraja, Kabupaten Enrekang. Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), Peneliti menyelesaikan pendidikan sebagai manamestinya tugas akhir berupa Skripsi yang berjudul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap”.