



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

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**NOVY ANDRYYANI SIREGAR
NIM.16 401 00149**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PADANGSIDIMPUAN

2020



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

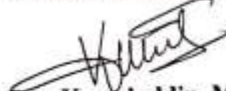
SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**NOVY ANDRYYANI SIREGAR
NIM.16 401 00149**

PEMBIMBING I


**Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 19651102 199103 1 001**

PEMBIMBING II


Zulalika Matondang, M. Si

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PADANGSIDIMPUAN

2020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **NOVY ANDRYYANI SIREGAR**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 19 November 2020
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **NOVY ANDRYYANI SIREGAR** yang berjudul **"ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Zulaika Matondang, M. Si

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Novy Andryyani Siregar**
NIM : 16 401 00149
Fakultas/Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 19 November 2020

Saya yang Menyatakan,



Novy Andryyani Siregar
NIM. 16 401 00149

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOVY ANDRYYANI SIREGAR

NIM : 16 401 00149

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual"**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 19 November 2020
Yang menyatakan,



Novy Andryyani Siregar
NIM. 16 401 00149



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

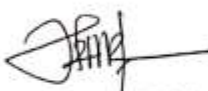
DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : NOVY ANDRYYANI SIREGAR
NIM : 16 401 00149
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual.

Ketua

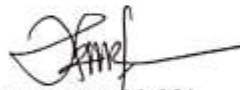

Dr. Abdul Nasser Masibuan, SE., M.Si
NIP.19790525 200604 1 004


Sekretaris



Azwar Hamid, MA
NIP.19860311 201503 1 005

Anggota


Dr. Abdul Nasser Masibuan, SE., M.Si
NIP.19790525 200604 1 004


Azwar Hamid, MA
NIP.19860311 201503 1 005


Nofinawati, MA
NIP.19821116 201101 2 003


Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP.19790720 201101 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/15 Desember 2020
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 70,5 (B)
Predikat : Pujian
IPK : 3,83



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Tel. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN


**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN
PADA NASABAH PENGGUNA APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL**

NAMA : NOVY ANDRYYANI SIREGAR
NIM : 16 401 00149

Telah dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 22 Desember 2020
Dekan,




Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP: 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : NOVY ANDRYYANI SIREGAR
Nim : 16 401 00149
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual

Latar belakang masalah dari penelitian ini adalah perbandingan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan secara manual di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. Nasabah lebih dominan menggunakan sistem manual daripada menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dikarenakan sistemnya sering error dan terjadi kegagalan transaksi. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital diharapkan dapat membantu para nasabah melakukan transaksi *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini dapat memenuhi kebutuhan nasabah saat bertransaksi tanpa menghadiri langsung Pegadaian Syariah dan pada aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang akan dipilih pada saat bertransaksi. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.

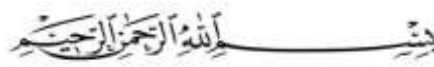
Penelitian ini berkaitan dengan ilmu manajemen perbankan yang membahas tentang Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan pada suatu produk atau jasa dan kualitas kesesuaian dan kecocokan yang ditujukan kepada orang lain agar nasabah dapat menikmati suatu kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan memiliki 5 kriteria yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, jenis penelitian ini juga merupakan penelitian analisis komparatif, sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuisisioner) dengan jumlah sampel keseluruhan 100 sampel yang di bagi menjadi 50 sampel untuk pegadaian syariah digital dan 50 sampel untuk yang manual. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji *mann whitney*, dan uji homogenitas.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual dengan nilai signifikansi 0,000 yaitu ($0,000 < 0,05$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan menggunakan program *SPSS Versi 23.0*. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji *mann whitney* terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Kata kunci: Analisis Komparatif, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual**” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada.

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, M.CL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan ibu Hamni Fadillah Nasution, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN padangsidimpuan.
4. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Ibu Zulaika Matondang, S.Pd, M.Si selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Subhan selaku Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, Bapak Yan Mirza selaku Penaksir Cabang, Ibu

Masdawiyah selaku Pengelola Agunan dan Bapak Mhd. Yoni Masyardi selaku Kasir Cabang. Serta seluruh pegawai tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

7. Segenap Bapak Ibu Dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan. Mudah-mudahan Allah SWT membalas dan menambah ilmu yang barokah kepada semuanya.
8. Teristimewa keluarga tercinta ayahanda H. Agussalim Siregar dan Ibunda Hj. Masrina Ritonga, S.Sos yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abang saya Rinaldi Gus Martua Siregar, S.Sos.
9. Para sahabat, Aulia Putri Sikumbang, Wanda Khairun Nasirin, Ardyansyah Syaputra, Husnul Hadi, serta kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2016.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan

skripsi ini dengan baik. peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, November 2020

Peneliti,

Novy Andryyani Siregar
NIM. 16 401 00149

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan




Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

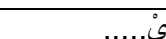

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

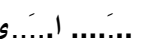


1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI MUNAQOSYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
TRANSLITERASI.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Defenisi Operasional Variabel.....	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Kegunaan Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kerangka teori	14
1. Pegadaian Syariah	14
2. Kualitas Pelayanan.....	17
3. Pelayanan	19
4. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam.....	21
5. Nasabah	23
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pikir	29
D. Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	32
B. Jenis Penelitian	32

C. Populasi Dan Sampel.....	33
D. Sumber Data	34
E. Instrumen Pengumpulan Data	35
F. Uji Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
G. Analisis Data	38
1. Uji Normalitas.....	38
2. Analisis Komparatif	39
3. Uji <i>Mann Whitney U</i>	39
4. Uji Homogenitas	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran umum tentang pegadaian syariah cabang alaman bolak Padangsidimpuan	41
1. Sejarah terbentuknya pegadaian syariah cabang alaman bolak Padangsidimpuan	41
2. Fungsi, kedudukan dan status hukum pegadaian syariah	42
3. Visi dan misi pegadaian syariah	43
4. Slogan pegadaian syariah.....	44
5. Tujuan dan budaya pegadaian syariah	45
6. Produk-produk pegadaian syariah	46
7. Struktur organisasi pegadaian syariah cabang alaman bolak Padangsidimpuan	48
B. Deskripsi responden	51
C. Hasil analisis data	52
1. Hasil uji validitas	52
2. Hasil uji reliabilitas	54
3. Hasil uji normalitas	56
4. Hasil uji <i>mann whitney u</i>	57
5. Hasil uji homogenitas	59
D. Pembahasan hasil penelitian.....	60
E. Keterbatasan penelitian.....	63
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 : Jumlah Keseluruhan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan Tahun 2018-2019.....	6
---	---

Tabel I. 2 : Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual.....	6
Tabel I. 3 : Defenisi Operasional Variabel.....	9
Tabel II. 1 : Penelitian Terdahulu	24
Tabel III. 1 : Pernyataan Alternatif Angket	36
Tabel III. 2 : Kisi-Kisi Angket	36
Tabel III. 3 : Analisis Komparatif	39
Tabel IV. 1 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital	53
Tabel IV. 2 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Manual	53
Tabel IV. 3 : Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel IV. 4 : Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital	55
Tabel IV. 5 : Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Manual.....	55
Tabel IV. 6 : Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital	56
Tabel IV. 7 : Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Manual.....	57
Tabel IV. 8 : Hasil Ranks Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital Dan Manual.....	58
Tabel IV. 9 : Hasil Uji <i>Mann Whitney U</i>	59
Tabel IV. 10 : Hasil Uji Homogenitas	60

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	30
Daftar Gambar IV.1 Struktur Organisasi	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan adalah salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara, dimana kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta jasa-jasa lainnya.¹Lembaga keuangan merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Sesuai dengan sistem keuangan yang ada, maka operasionalnya lembaga keuangan dapat berbentuk lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah secara esensial berbeda dengan lembaga keuangan konvensional baik dalam tujuan, mekanisme, kekuasaan, ruang lingkup serta tanggung jawabnya. Setiap institusi dalam lembaga keuangan syariah menjadi integral dari sistem keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah bertujuan untuk mencapai tujuan sosio-ekonomi masyarakat islam.²

Secara umum lembaga keuangan syariah di Indonesia yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank terdiri dari bank umum syariah, bank pembiayaan rakyat syariah. Dan lembaga keuangan non bank terdiri dari pasar modal, perusahaan asuransi, pasar uang, dana pensiun, perusahaan modal ventura, lembaga pembiayaan,

¹Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 2.

²Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.

perusahaan anjak piutang (*factoring*), lembaga keuangan syariah mikro dan perusahaan pegadaian.³

Perusahaan pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah tersebut digadaikan, kemudian ditaksir oleh pihak pegadaian untuk menilai besarnya jaminan. Besarnya nilai jaminan akan memengaruhi jumlah pinjaman. Sementara ini usaha pegadaian secara resmi masih dilakukan pemerintah. Sedangkan pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan yang dilakukan dalam bentuk *rahn*. Pegadaian syariah hadir di Indonesia dalam bentuk kerja sama bank syariah dengan Perum Pegadaian membentuk unit layanan gadai syariah di beberapa kota di Indonesia.

Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Di samping itu, juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap lahirnya sebuah Pegadaian yang menetapkan prinsip-prinsip syariah. Hadirnya Pegadaian Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal dari PT. Pegadaian (Persero) di Indonesia merupakan hal yang menggembirakan. Pegadaian Syariah bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah.⁴

³*Ibid.*, hlm. 43-48.

⁴Heri Susanto dan Khaerul Umam, Manajemen Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), hlm. 390.

Pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau bagi hasil. Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional berdasarkan keuntungan yaitu pada pegadaian syariah tidak mengenakan bunga pada nasabah yang mendapatkan pinjaman melainkan jasa penitipan, sedangkan pada pegadaian konvensional mengenakan bunga (sewa modal) pada nasabah yang mendapatkan pinjaman. Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional berdasarkan biaya administrasi yaitu pada pegadaian syariah biaya administrasi menurut ketentuan berdasarkan golongan barang, sedangkan pada pegadaian konvensional biaya administrasi berdasarkan persentasi golongan barang. Perbedaan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional berdasarkan perhitungan pinjaman yaitu pada pegadaian syariah jasa simpanan dihitung dengan konstanta di kali dengan taksiran, sedangkan pada pegadaian konvensional sewa modal dihitung dengan persentasi di kali dengan uang pinjaman (UP). Hal inilah yang membedakan antara pegadaian syariah dan pegadaian konvensional.⁵

Tujuan dari Pegadaian Syariah ini adalah untuk membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat serta mencegah masyarakat

⁵Andri Soemtiro *Op Cit*, hlm. 401.

melakukan riba.⁶ Seiring perkembangan zaman pegadaian syariah tidak hanya menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk gadai, tetapi pegadaian syariah juga meluncurkan beberapa produk dan jasa seperti amanah, arrum, tabungan emas, multi pembayaran online.

Dengan pelayanannya yang memuaskan hingga saat ini pegadaian syariah di kota Padangsidempuan masih tetap banyak diminati oleh masyarakat Padangsidempuan terutama dalam melakukan transaksi gadai emas. Namun perkembangan teknologi di era global saat ini pastinya menuntut semua serba cepat, termasuk jasa pelayanan dari Pegadaian Syariah kota Padangsidempuan. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pelayanan dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja pegadaian syariah.⁷

Perkembangan ekonomi dan teknologi mempengaruhi pola kehidupan masyarakat. Meningkatnya pendapatan, status sosial, ekonomi masyarakat dan perkembangan teknologi yang mereka miliki berakibat kepada perubahan

⁶Lindhi Anjar Sari, “*Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahka Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik*” (Skripsi, UIN SUNAN AMPEL, 2019), HLM.2.

⁷Rati Perwasih, “*Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu*” (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019), hlm.1.

perilaku dan gaya hidup. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi perubahan selera mereka terhadap layanan perusahaan. Masyarakat menginginkan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai dengan harapan mereka. Sehingga strategi yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen untuk memuaskan konsumenyaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa serta menetapkan harga yang terjangkau. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa konsumen yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan harga yang dinikmatinya akan mencari penyedia jasa lain yang mampu memuaskannya.⁸

Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, sejak Januari 2018 Pegadaian Syariah pusat akhirnya meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.⁹ Aplikasi ini diharapkan dapat membantu para nasabah melakukan transaksi *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Aplikasi pegadaian syariah digital ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian Syariah. Hampir semua transaksi pembiayaan di Pegadaian Syariah sudah tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Beberapa contoh fitur yang tersedia di aplikasi ini seperti, tersedia informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan

⁸Dian Catur Oktaviani, “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Go-Jek dan Gra” (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2019) hlm. 6.

⁹<https://kumparan.com/@kumparanbisnis/berikan-kemudahanpegadaianluncurkan-layanan-digital>.

transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token listrik dan tagihan lain sebagainya.

Tabel I.1
Jumlah Keseluruhan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Dari Tahun 2018-2019

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2018	8.626
2	2019	10.749
	Jumlah	19.375

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan pada tahun 2018 jumlah nasabah mencapai 8.626, kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah mencapai 10.749. dari tahun 2018 sampai 2019 jumlah keseluruhan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan mengalami kenaikan.

Tabel I.2
Jumlah Nasabah yang bertransaksi dengan manual dan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

Tahun	Manual	Pegadaian Syariah Digital
2019	9.749	5.529

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

Berdasarkan tabel I.2 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang bertransaksi dengan sistem manual sebanyak 9.749 nasabah, dan jumlah

nasabah yang bertransaksi dengan sistem online menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebanyak 5.529 nasabah.

Pegadaian syariah menggunakan sistem pelayanan secara manual yang tiap melakukan transaksi ke pegadaian nasabah diharuskan untuk melakukan antrian terlebih dahulu, dan nasabah diwajibkan membawa persyaratan-persyaratan untuk data nasabah yang dimana data nasabah ini diwajibkan untuk melakukan transaksi jenis apapun di pegadaian syariah. Data tersebut seperti KTP, dan untuk barangnya yang akan digadaikan misalnya harus membawa nota pembelian dari toko barang itu seperti perhiasaan, elektronik, kendaraan maupun yang lainnya. Khusus untuk yang emas membuat pendataan bahawasanya perhiasaan itu milik sendiri dan memiliki tanggung jawab sendiri.

Setelah data nasabah selesai diproses kemudian pihak Pegadaian Syariah menentukan berapa jumlah pinjaman yang akan dicairkan atas barang yang digadai tersebut. Surat akan dicetak dan barang yang digadai disimpan. Dengan demikian pelayanan transaksi yang secara manual di Pegadaian Syariah selain harus menyiapkan data pribadi yang berupa KTP juga harus menyiapkan nota pembelian atas barang yang akan digadaikan. Sedangkan sistem pelayanan secara online melalui aplikasi pegadaian syariah digital pada saat nasabah ingin melakukan transaksi waktu konfirmasinya wajib 1 kali 24 jam, namun para nasabah tidak perlu repot-repot untuk membawa data ke Pegadaian Syariah yang dituju karena data sudah bisa di input melalui aplikasi pegadaian syariah digital. Dalam waktu 1 kali 24 jam nasabah

diharuskan untuk datang ke Pegadaian Syariah yang dituju dengan menunjukkan kode booking via Pegadaian Syariah digital dan akan diproses oleh pihak Pegadaian dan nasabah membawa barang yang akan dijadikan jaminan dengan melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Nasabah juga sudah mengetahui informasi lengkap tentang produk-produk yang ada di pegadaian syariah dan jumlah jaminan yang akan didapatkan tanpa harus datang dan bertanya kepada pihak Pegadaian Syariah.¹⁰

Dengan kenyataan yang ada di lapangan, masyarakat khususnya nasabah Pegadaian Syariah lebih dominan menggunakan sistem manual daripada menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah. Karena sistem aplikasi Pegadaian syariah digital masih banyak kekurangan dan terkadang pada sistem aplikasi pegadaian syariah masih sering terjadi error atau kegagalan dalam bertransaksi. Oleh sebab itu, sebagian dari nasabah tidak tertarik memakai aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan nasabah tersebut lebih tertarik memakai sistem manual. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang perbandingan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi yang berjudul **“Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual”**

¹⁰Wawancara dengan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan Hotman Saleh, 08 Agustus 2020 Pukul 11:40 Wib

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

1. Pegadaian Syariah meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah.
2. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sering mengalami eror pada sistemnya, masyarakat lebih dominan menggunakan sistem manual.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi permasalahan pada komparatif kualitas pelayanan yang diukur menggunakan skala ordinal pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital pada pegadaian syariah alaman bolak Padangsidempuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual?

E. Definisi Operasional

Adapun defenisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel I.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Suatu cara kerja perusahaan yang berusahamengadakan	a. Bukti fisik b. Kehandalan	Ordinal

	perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.	c. ketanggapan d. jaminan e. empati	
--	---	---	--

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual.

G. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka kegunaan penelitian ini di antaranya adalah:

1. Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bangku kuliah.
- b. Menambah pengetahuan bagaimana sebenarnya perbedaan antara memakai sistem online dan manual di Pegadaian Syariah.
- c. Berguna sebagai pengembangan wawasan keilmuan dan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang perbankan syariah.

2. Bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

- a. Menambah referensi bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
- b. Sebagai bahan acuan untuk pengembangan penelitian berikutnya.

3. Bagi Perusahaan

Menjadi bahan masukan yang berarti untuk Pegadaian Syariah dalam rangka meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Dapat mengetahui perbedaan antara kualitas pelayanan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual.

H. Sistematika pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap penelitian ini maka peneliti akan mengaplikasikannya dengan bab yaitu:

Bab I. Pendahuluan, bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan. Identifikasi masalah yaitu berisi uraian yang mengantarkan kepada masalah dan menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian yang memaparkan fenomena-fenomena. Batasan masalah yaitu peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada satu masalah yang pandang lebih dominan. Definisi operasional variabel yaitu menjelaskan secara operasional tentang variabel yang akan diteliti serta menjelaskan pengukuran dan skala yang digunakan dalam penelitian. Rumusan masalah dibuat dalam bentuk yang bersifat umum dan khusus. Tujuan penelitian ini merupakan jawaban terhadap rumusan masalah atau berupa pertanyaan yang

mengungkapkan hal-hal yang akan diperoleh pada akhir penelitian. Kegunaan penelitian menjelaskan manfaat yang hendak diperoleh dari hasil penelitian. Sistematika pembahasan yaitu menuliskan kembali seluruh yang termuat di dalam daftar isi. Penulisan sistematika penulisan yang dilaksanakan mulai dari awal hingga akhir sehingga penulisan penelitian benar-benar sistematis, jelas dan mudah dipahami.

Bab II. Landasan teori, bab ini meguraikan tentang kerangka teori, penelitian terlebih dahulu, kerangka fikir, dan hipotesis. Kerangka teori ialah pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori dan konsep yang diambil dari segala yang dijadikan referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu mencantumkan beberapa penelitian terdahulu dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka pikir berisi tentang pemikiran peneliti tentang variabel atau masalah penelitian yang ingin diselesaikan pemecahannya. Hipotesis yaitu uraian yang menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian kerangka teori.

Bab III. Metode Penelitian, Penelitian meliputi sub bahasan yakni lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, uji intrumen penelitian, dan analisis data. Lokasi dan waktu penelitian yaitu uraian yang menjelaskan penelitian yang dimulai dari awal penulisan proposal hingga penulisan laporan penelitian yang di akan dilaksanakan dan lokasi tempat penelitian dilaksanakan. Populasi dan sampel yaitu uraian yang menjelaskan keseluruhan dari sampel dan bagian kecil dari

populasi sesuai dengan aturan yang ada dalam metode penelitian. Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan bentuk sumber data, jenis data dan pengumpulan data. Uji instrumen penelitian yaitu uraian menjelaskan mengenai uji kevalidan data dan apakah data reliabel atau tidak. Analisis data yaitu uraian yang menjelaskan tentang uji normalitas, uji homogenitas dan uji *mann whitney* yaitu untuk uji beda.

Bab IV. Hasil penelitian, meliputi sub bahasan tentang gambaran umum dan Sejarah berdirinya, dan juga struktur organisasi lokasi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V. Penutup, bab ini memuat tentang uraian kesimpulan yang di dapat dari penelitian serta beberapa saran yang di ajukan kepada pihak-pihak terkait.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Menurut Undang-Undang Perdata 1150 gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berhutang atau oleh orang lain atas dirinya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.¹¹

Fiqh Islam mengenal perjanjian gadai yang disebut *rahn*, yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan hutang. Gadai (*rahn*) dapat diartikan pula sebagai perjanjian suatu barang sebagai tanggungan hutang, atau menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan *syara* sebagai tanggungan pinjaman (*marhun bih*), sehingga dengan adanya tanggungan utang ini seluruh atau sebagian hutang dapat diterima. Orang yang menyerahkan barang gadai disebut *rahin*. Orang

¹¹Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 31.

yang menerima barang gadai disebut *murtahin*, dan barang yang digadaikan disebut *marhun*. Selain itu, terdapat pula *sighat akad*.¹²

Pegadaian syariah adalah pegadaian yang menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah, yaitu penyerahan barang yang dilakukan oleh *muqtaridh* (orang yang berhutang) sebagai jaminan atas hutang yang diterimanya. Demikian dengan, pihak yang memberi hutang memperoleh jaminan untuk mengambi kembali seluruh atau bagian piutangnya apabila peminjam tidak mampu membayar hutangnya, dengan beberapa ketentuan.¹³

Berdasarkan pengertian di atas peneliti memberikan kesimpulan bahwa pegadaian syariah adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

b. Tujuan dan Manfaat Pegadaian

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan untuk masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu PT Pegadaian bertujuan sebagai berikut:¹⁴

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunannasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan / pinjaman atas dasar hukum gadai.

¹²*Ibid.*, hlm. 32.

¹³U. Adil, *Bisnis Syariah Di Indonesia Hukum dan Aplikasinya* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), hlm. 58.

¹⁴Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, cetakan ke-6, 2016), hlm. 407.

- 2) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidakwajar lainnya.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana dan mendesak tidak lagi dijerat pinjaman / pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun manfaat pegadaian antara lain:¹⁵

- 1) Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan / kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
- 2) Bagi perusahaan pegadaian:
 - a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana (gadai konvensional) sedangkan bagi gadai syariah penghasilan bersumber dari sewa tempat penyimpanan barang gadai.
 - b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat

¹⁵*Ibid.*, hlm. 408.

keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.

- c) Pelaksanaan misi PT Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

2. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas

Kualitas (*quality*) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan benar atau tersirat.¹⁶ Istilah kualitas menjadi terdistorsi karena sering digunakan untuk menggambarkan lambang-lambang seperti kecantikan, kebaikan, kemewahan. Oleh karena itu, kualitas menjadi konsep yang sulit dimengerti dan hampir tidak mungkin ditangani. Kualitas (*Quality*) sering disamaartikan dengan mutu. Kualitas sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Akan tetapi, sampai sekarang baik didunia industri barang maupun industri jasa belum ada defenisi sama tentang kualitas.¹⁷

Konsep Kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain atau rancangan dan kualitas kesesuaian atau kecocokan. Kualitas

311. ¹⁶Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017), hlm.

¹⁷Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 64.

rancangan merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kecocokan adalah seberapa baik produk itu sesuai dengan spesifikasi dan kelonggaran yang disyaratkan oleh rancangan itu. Defenisi kualitas yang diterima secara umum mencakup elemen-elemen berikut:¹⁸

- 1) Mempertemukan harapan pelanggan (*costumer*)
- 2) Menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan.
- 3) Kriteria yang selalu berkembang yang berrati bahwa sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas.

b. Kriteria Kualitas Pelayanan

Ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:¹⁹

1) Bentuk fisik (*Tangibles*)

Tangibles yaitu bentuk kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

2) Kehandalan (*Reabilty*)

Reabilty yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 65.

¹⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 221.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

4) Jaminan (*Assurance*)

Assurance yaitu kemampuan pegawai perusahaan (bank) untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah.

5) Empaty (*Empathy*)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

3. Pelayanan

Tanpa pelanggan, perusahaan tidak punya apa-apa. Perusahaan lah yang bergantung pada pelanggan dan pelanggan lah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.²⁰

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan

²⁰Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 5.

secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.²¹ Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:²²

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Berdasarkan pengertian di atas peneliti memberikan kesimpulan bahwa Pelayanan adalah suatu sikap atau cara seorang karyawan dalam melayani pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhannya.

4. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali

²¹ Malayu S.P., *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hlm. 152.

²² Nina Rahmayanti, *Op Cit*, hlm. 212.

silaturahhim di antara kedua belah pihak.²³ Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah *Al-Anfaal* ayat 27:²⁴

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنَاتِكُمْ وَاَنْتُمْ

تَعْلَمُوْنَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

Segala sesuatu yang berada dalam genggamannya manusia adalah amanat Allah swt. Agama adalah amanat Allah swt, bumi dan segala isinya adalah amanat Allah swt, keluarga dan anak-anak adalah amanat Allah swt bahkan jiwa dan raga masing-masing manusia berpotensi yang melekat pada dirinya adalah amanat Allah swt semua harus dipelihara dan dikembangkan. Amanat manusia terhadap manusia mencakup banyak hal, bukan hanya harta benda yang dititipkan, atau ikatan perjanjian yang disepakati, tetapi termasuk juga rahasia yang dibisikkan.²⁵

Berdasarkan penjelasan kandungan ayat di atas peneliti menarik kesimpulan setiap orang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati dan amanah untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan.

²³Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (UIN-Maliki Press: Malang, 2011), hlm. 95.

²⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: Karya Agung, 2002), hlm. 163.

²⁵ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan dan keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 423.

Pelayanan yang baik, ramah, sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat konsumen senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Sedangkan dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159:²⁶

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal”.

Berdasarkan ayat diatas, bahwasanya setiap manusia harus bersikap lemah lembut agar orang lain bisa merasakan kenyamanan. jika kita bersikap keras kepada orang lain, maka orang-orang akan menjauh dari kita, apalagi dalam melayani masyarakat yang berbagai macam karakteristik, kebutuhan dan pilihannya, bila instansi tidak mampu memberikan rasa aman dengan sikap lemah lembutnya maka masyarakat enggan untuk datang ke instansi tersebut.²⁷

5. Nasabah atau Pelanggan

²⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: Karya Agung, 2002), hlm.118.

²⁷M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan dan keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 241.

Pelanggan atau nasabah merupakan aset atau kekayaan utama perusahaan. Karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan “pelanggan adalah Raja” yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi. Dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran.²⁸ Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan transaksi pada sebuah lembaga keuangan yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan.²⁹

Berdasarkan pengertian di atas peneliti memberikan kesimpulan bahwa Nasabah atau pelanggan adalah seseorang yang melakukan suatu transaksi pada lembaga keuangan baik itu Bank atau lembaga Non Bank yang dimana pihak lembaga keuangan memenuhi kebutuhan yang diinginkan para nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu penelitian yang berhubungan dengan analisis komparatif pelayanan online dengan pelayanan manual sudah diteliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan objek dan hasil yang berbeda-beda maka peneliti dapat mengambil beberapa penelitian terdahulu untuk memperkuat penelitian ini.

Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut:

²⁸Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 334.

²⁹Dwi Suyikso, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakarta:ISBN,2009), hlm.184.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lindhi Anjar Sari (tahun 2019)	Analisis penerapan sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital <i>service</i> dalam memudahkan nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis islam. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya)	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan dibuatnya aplikasi pegadaian syariah digital sudah sesuai dengan tujuan pegadaian syariah, yaitu mampu memudahkan nasabah bertransaksi dan bisa memberikan layanan yang berdampak kepada kepuasan nasabah.
2.	Rati perwasih (tahun 2019)	Analisis komparatif kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran

		<p>manual. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu)</p>	<p>lembaga pegadaian syariah menjadi lebih detail dan akurat dilihat dari perbandingan pengguna pelayanan melalui aplikasi pegadaian syariah digital dan pelayanan manua.</p>
3.	<p>Kadek Ari Dwi Divayana dan Gede Bayu Rahanatha (tahun 2018)</p>	<p>Studi komparatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (PT. BPR. Mertha Serdana dan PT. BPR. Mas Giri Wangi) (E-Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kenadalan, daya tanggap, jaminan dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada kedua BPR.</p>

4.	Dian Catur Oktaviani (tahun 2019)	Analisis perbandingan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen pengguna layanan Go-Jek dan Grab (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kualitas pelayanan Go-Jek memiliki rata-rata 102,23 dan Grab meemiliki rata-rata 99,85. Harga Go-Jek memiliki rata-rata 19,57 dan Grab memiliki rata-rata 20,23, dan kepuasan konsumen Go-Jek memiliki rata-rata 20,33 dan Grab memiliki rata-rata 19,80.
5.	Ulfa Weli Harahap (tahun 2017)	Studi perbandingan kualitas pelayanan pada depot air minum isi ulang di R-OXY dan Bintang OXY Kota Padangsidempuan (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama	

		Islam Negeri Padangsidempuan)	
--	--	----------------------------------	--

Berdasarkan tabel di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lindhi Anjar Sari yaitu sama-sama meneliti tentang aplikasi pegadaian syariah digital dan menganalisa dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Sedangkan perbedaannya penelitian yang dilakukan Lindhi Anjar Sari menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan uji beda.
2. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rati Perwasih yaitu sama-sama meneliti tentang komparatif kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. Sedangkan perbedaannya penelitian yang dilakukan oleh Rati Perwasih menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sample yaitu *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji beda dan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Non Probability*.
3. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kadek Ari Dwi Divayana dan Gede Bayu Rahanatha yaitu sama-sama meneliti kualitas pelayanan dengan dimensi yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy. Sedangkan

perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ari Dwi Divayana dan Gede Bayu Rahanatha objek penelitiannya melibatkan 2 Bank Perkreditan Rakyat yaitu BPR Merta Sedana dan BPR.Mas Giri Wangi, sedangkan pada penelitian ini objek penelitiannya melibatkan satu PT Yaitu Pegadaian Syariah.

4. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dian Catur Oktaviani yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pada penelitiannya, sedangkan perbedaannya peneliti meneliti pada nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual sedangkan pada penelitian Dian Catur Oktaviani meneliti konsumen yang memakai Go-Jek dan Grab.
5. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ulfa Weli Harahap yaitu sama-sama meneliti tentang perbandingan kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian yaitu peneliti meneliti di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan sedangkan penelitian terdahulu lokasinya di depot air minum R-OXY dan Bintang OXY di Kota Padangsidempuan.

C. Kerangka Pikir

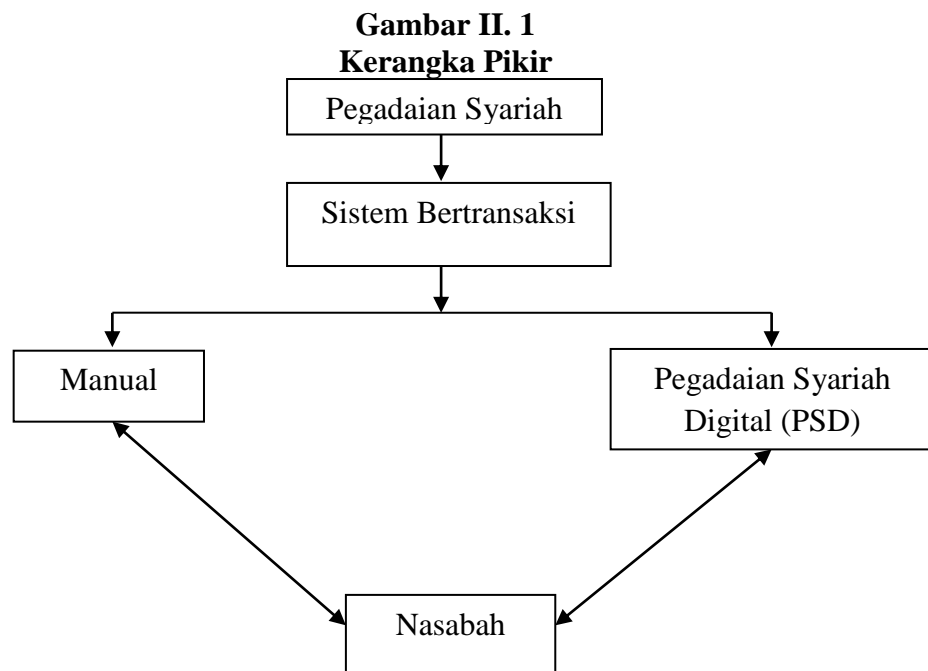
Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai

masalah yang penting.³⁰ Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pegadaian Syariah saat ini telah menggunakan dua sistem dalam bertransaksi dengan nasabah yaitu dengan menggunakan sistem online dan manual. Yang dimana sistem online tersebut dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan sistem manual dengan bertatap muka langsung dengan pihak Pegadaian Syariah.

Kedua sistem dalam bertransaksi tersebut tentunya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda. Maka dari itu peneliti dapat meneliti perbedaan pada kedua sistem tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai perbedaan kualitas pelayanan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual dapat dilihat pada pemikiran yang disajikan pada gambar berikut ini.

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 60.



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih perlu diuji kebenarannya. Jawaban sementara yang dimaksud adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang dirumuskan.³¹ Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Dengan posisinya itu maka hipotesis dapat berubah menjadi kebenaran, akan tetapi dapat juga dikatakan tidak sebagai kebenaran.

H_0 = Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual.

H_a = Terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual.

³¹Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 79.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan yang beralamat di Jl. Sermalian Kosong No. 28E Sumatera Utara. Waktu penelitian dimulai dari Februari 2020 sampai dengan November 2020. Peneliti memilih tempat ini karena disinilah peneliti lebih mudah memperoleh data pada penelitian ini.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang di angkakan). Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berkerja dengan angka, datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis dengan menggunakan statistik unuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang spesifik.³²

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dan statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³³

³²Sugiyono, *Penelitian Statistika* (Bandung: CV Alfabeta, 2006), hlm. 15.

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 13.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan sampel. Populasi adalah keseluruhan sumber data dalam penelitian.³⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan jumlah 5.529 nasabah dan sistem manual dengan 9.749 nasabah. Sehingga jumlah nasabah sebanyak 15.278 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari populasi. Sampel merupakan bagian yang *representative* yang dijadikan sumber data atau responden.³⁵ Dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane.³⁶ Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n= jumlah elemen/anggota populasi

N= jumlah elemen/anggota populasi

e= error level (tingkat kesalahan)

digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih peneliti)

$$n = \frac{15.278}{1 + 15.278(0,1)^2} = 99,34$$

³⁴Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm. 287-288.

³⁵*Ibid.*, hlm. 287-288.

³⁶ Glenn D Israel, *Determining Sample Size* (Journal Internasional, 1992), hlm. 4.

Jadi sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi sebanyak 100 responden. Sehubungan dengan populasi yang dipilih oleh peneliti, yaitu seluruh nasabah yang menggunakan sistem manual dan online, maka cara pengambilan sampel dengan metode ini adalah dengan cara stratifikasi (*stratified random sampling*). *Stratified Random Sample* adalah sampel yang ditarik dengan memisahkan elemen-elemen populasi dalam kelompok-kelompok yang tidak *overlapping* yang disebut *strata*, dan kemudian memilih sebuah sampel secara *random* dari tiap *stratum*.

Berdasarkan jumlah populasi maka responden pengguna sistem manual sebanyak 50 nasabah dan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebanyak 50 nasabah, maka jumlah keseluruhan 100 nasabah.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh, untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut:³⁷

a. Data primer

Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.³⁸ Untuk penelitian ini data primer bersumber dari sejumlah nasabah sebanyak 64 orang pengguna sistem manual dan 36 orang pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.

³⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 129.

³⁸Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 132.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari karyawan ataupun pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun instrumen pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Adapun metode tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.³⁹

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai permintaan penggunaan angket juga ditunjukkan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pernyataan-pernyataan yang dianjurkan secara tertulis kepada responden yang dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah

³⁹Sugiyono, *Op Cit*, hlm. 199.

Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan yang bertransaksi menggunakan sistem manual dan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Adapun penetapan skor atas jawaban kuisioner yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut:

Tabel III.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuisioner

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

Tabel III.2
Kisi-Kisi Angket
Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Nomor Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik	1, 3, 5
		2. Keandalan	2, 4, 6
		3. Ketanggapan	7, 9, 11
		4. Jaminan	8, 10, 12
		5. Empathy	13, 14, 15

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengamati langsung kegiatan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

c. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa momen, bentuk tulisan, foto-foto, atau karya dari seseorang. Dokumen bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian tersebut terjadi dilapangan. Dalam penelitian peneliti mencari data dengan dengan penelitian berupa tulisan, foto-foto untuk mendukung penelitian.

F. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.⁴⁰ Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan *SPSS Versi 23.00* untuk memperoleh hasil yang terarah dengan taraf signifikansi 0,05 berdasarkan kriteria sebagai berikut: . Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:⁴¹

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan berkorelasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan valid).

⁴⁰Juliansyah Noor, *Op Cit*, hlm. 138.

⁴¹Syofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*(Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm.173.

- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikansi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.⁴² Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel instrument yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka instrumen yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak *reliabel*.⁴³

G. Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, likert, interval ataupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data.⁴⁴

Apabila $sig > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal

Apabila $sig < 0,05$ maka distribusi data tidak bersifat normal.

⁴²*Ibid.*, hlm. 64.

⁴³Syofian Siregar, *Statistic Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 245.

b. Analisis Komparatif

Analisis komparatif atau analisis perbedaan adalah bentuk analisis variabel (data) untuk mengetahui perbedaan di antara kedua kelompok variabel (data) atau lebih.⁴⁵

Tabel III. 3
Teknik Statistik Untuk Analisis Komparatif

Macam Data	Bentuk Komparatif			
	Dua Sampel		k Sampel	
	Korelasi	Independen	Korelasi	Independen
Nominal	McNemer	Fisher Exact Kai Kuadrat dua sampel	Kai Kuadrat k sampel Cochran Q	Kai Kuadrat k sampel
Ordinal	Sign test Wilcoxon Matched Pairs	Median Test Mann-Whitney U test Kolmogrov-Smirnov Wald Wlofowitz	Friedman Two Way Anova	Median Extension Kruskal Walls One Way Anova
Internal/ Ratio	T-test dua sampel	T-test dua sampel	One Way Anova Two Way Anova	One Way Anova Two Way Anova

Berdasarkan teknik statistik untuk analisis komparatif dua sampel tidak berkorelasi (independen) untuk data ordinal yang dipilih pada

⁴⁵Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 116.

penelitian ini yaitu menggunakan uji Median Test, Mann- Withney U test, Kolmogrov-Smirnov, Wald Wlofowitz. Berikut ini uji yang digunakan yaitu:

c. *Uji Mann Whitney (U test)*

Uji statistik non-parametrik digunakan untuk menguji 2 sampel independen. Tes ini digunakan untuk menguji signifikansi perbedaan nilai dua sampel independe, atau untuk menguji mungkin tidaknya dua sampel itu berasal dari populasi yang sama.⁴⁶ Uji merupakan uji yang paling sering digunakan oleh peneliti diantara uji-uji lainnya pada uji non-parametrik untuk menguji dua sampel independen.⁴⁷

d. *Uji Homogenitas*

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Asumsi yang mendasari dalam analisis varian (ANOVA) adalah bahwa varian dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria pengujian jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.⁴⁸

⁴⁶Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: MediaKom, 2008), hlm. 28.

⁴⁷Wahid Sulaiman, *Statistik Non-Parametrik Contoh Kasus dan Pemecahannya dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 29.

⁴⁸Duwi Priyanto, *Op Cit*, hlm. 31.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

1. Sejarah Terbentuknya PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

Pegadaian merupakan lembaga keuangan pembiayaan atau perkreditan dengan sistem gadai. Pegadaian modern pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian di praktikkan di wilayah-wilayah Eropa lainnya, seperti Inggris dan Belanda. Sistem gadai tersebut memasuki Indonesia dibawa dan dikembangkan oleh VOC.

Pada awalnya Pegadaian di Indonesia dilaksanakan oleh pihak swasta, kemudian oleh Gubernur jenderal Hindia-Belanda melalui *Staatsblad* Tahun 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur Pegadaian sebagai monopoli Pemerintah Belanda. Tanggal 1 April 1901 didirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia-Belanda) pertama di Sukabumi, Jawa Barat sehingga setiap tanggal 1 April diperingati HUT Pegadaian.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika di bulan

Januari Tahun 2003. Masih di tahun yang sama pula 4 kantor cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.⁴⁹

Pada tanggal 15 November 2006 PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan berdiri dan membuka unitnya di Sadabuan, Sipirok dan Sibuhuan. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak didirikan atas dasar pertimbangan dewan pusat bahwasanya di wilayah Padangsidimpuan khususnya pangsa pasar ekonomi syariah sangat dibutuhkan. Pada tanggal 14 November 2016 dengan izin usaha Nomor: KEP-91/D.5/2016 PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak pindah ke Jalan Sermalian Kosong No. 28 E. Adapun batas-batas wilayah PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak sebelah Timur berbatasan dengan Bank Mandiri, sebelah Barat berbatasan dengan Kantor Kejaksaan, sebelah Utara berbatasan dengan SPBU dan sebelah Selatan berbatasan dengan Kampung Marancar.⁵⁰

2. Fungsi, Kedudukan Dan Status Hukum PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan

a. Fungsi

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga non bank yang ada di Indonesia. PT. Pegadaian (Persero) memiliki fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana yang ada kepada masyarakat melalui pemberian kredit gadai serta pengembangan usaha-usaha lain

⁴⁹ Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 393.

⁵⁰ Wawancara Dengan Bapak Subhan, Kepala Cabang Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, Selasa 29 September 2020, Pukul 11:00

yang menguntungkan kedua belah pihak, baik Pegadaian maupun masyarakat.

b. Kedudukan

PT. Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah naungan Departemen dan dipimpin oleh Dewan Direksi. Menteri Keuangan bertindak sebagai pembina pengawasan oleh Dewan Pengawas.

c. Status

Pada awalnya Pegadaian berstatus Jawatan, pada Tahun 1961 statusnya berubah menjadi Perusahaan Negara (PN), kemudian pada Tahun 1989 berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum), dan pada Tahun 2012 tepatnya tanggal 1 April Perum Pegadaian resmi berubah menjadi Perseroan Terbatas.

3. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan

Adapun visi dan misi PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Kota Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

a. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

b. Misi

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁵¹

4. Slogan PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

Untuk menambah semangat kerja seluruh pegawainya, Perum Pegadaian Syariah mempunyai slogan yang dipegang teguh, yaitu: “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Slogan ini mencerminkan ciri utama pelayanan pegadaian yaitu:

- a. Mengatasi masalah keuangan dan kebutuhan dana dalam pelayanan dan dalam waktu yang relatif singkat.
- b. Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan.

Slogan hanya digunakan untuk keperluan bersifat promosi seperti yang dipakai dalam media iklan, brosur, spanduk, dan lain-lain. Selain itu

⁵¹www.Pegadaian.com

slogan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama, amplop dinas, dan sebagainya.

5. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan

a. Tujuan

Sifat usaha pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelola. Oleh karena itu, pegadaian memiliki tujuan yaitu:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan profram Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktek pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Budaya

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu di pelajari, dipahami, dihayati dan dilaksanakan oleh seluruh instansi Pegadaian yaitu INTAN yang terdiri dari:⁵²

⁵² Wawancara Dengan Bapak Subhan, Kepala Cabang Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, Selasa 29 September 2020, Pukul 11:15

- 1) Inovatif
 - a) Berinisiatif, kreatif, produktif dan adaptif
 - b) Berorientasi pada solusi bisnis
- 2) Nilai moral tinggi
 - a) Taat beribadah
 - b) Jujur dan berpikir positif
- 3) Terampil
 - a) Kompeten di bidang tugasnya
 - b) Selalu mengembangkan diri
- 4) Adi layanan
 - a) Cepat tanggap
 - b) Empati, santun, dan ramah
- 5) Nuansa citra
 - a) Bangga sebagai insan pegadaian
 - b) Bertanggung atas aset dan reputasi perusahaan

6. Produk-Produk PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan

Pegadaian syariah memiliki beberapa produk-produk yang menjadi dasar bagi pegadaian untuk menarik minat para nasabah. Adapun produk-produk Pegadaian Syariah yaitu:⁵³

⁵³ Wawancara Dengan Bapak Subhan, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, Selasa 29 September 2020, Pukul, 11:20

a. Gadai Syariah (*Ar-Rahn*)

Gadai syariah adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya dipungut biaya administrasi dan *ijarah* (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan) dengan waktu yang cepat kebutuhan nasabah segera terpenuhi.

b. *Ar-rum*

Ar-rum merupakan hasil pengembangan produk (*ar-rahn* untuk usaha mikro kecil). *Ar-rum* adalah skim pembiayaan berprinsip syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsur tiap bulan dengan jumlah tetap, namun pelunasan sekaligus juga dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon *ijarah* dan jaminan atas agunan berupa BPKP kendaraan bermotor.

c. Mulia

Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan mana secara riil. Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu yang fleksibel.

d. Amanah

Amanah adalah skim pemberian pinjaman kepada masyarakat yang berpenghasilan tetap guna kepemilikan kendaraan bermotor. Produk ini menerapkan sistem syariah dengan akad murabahah yaitu pemberian pinjaman. Para pegawai tetap atau instansi tertentu dapat memanfaatkan produk ini dengan cara memberikan besarnya penghasilan.

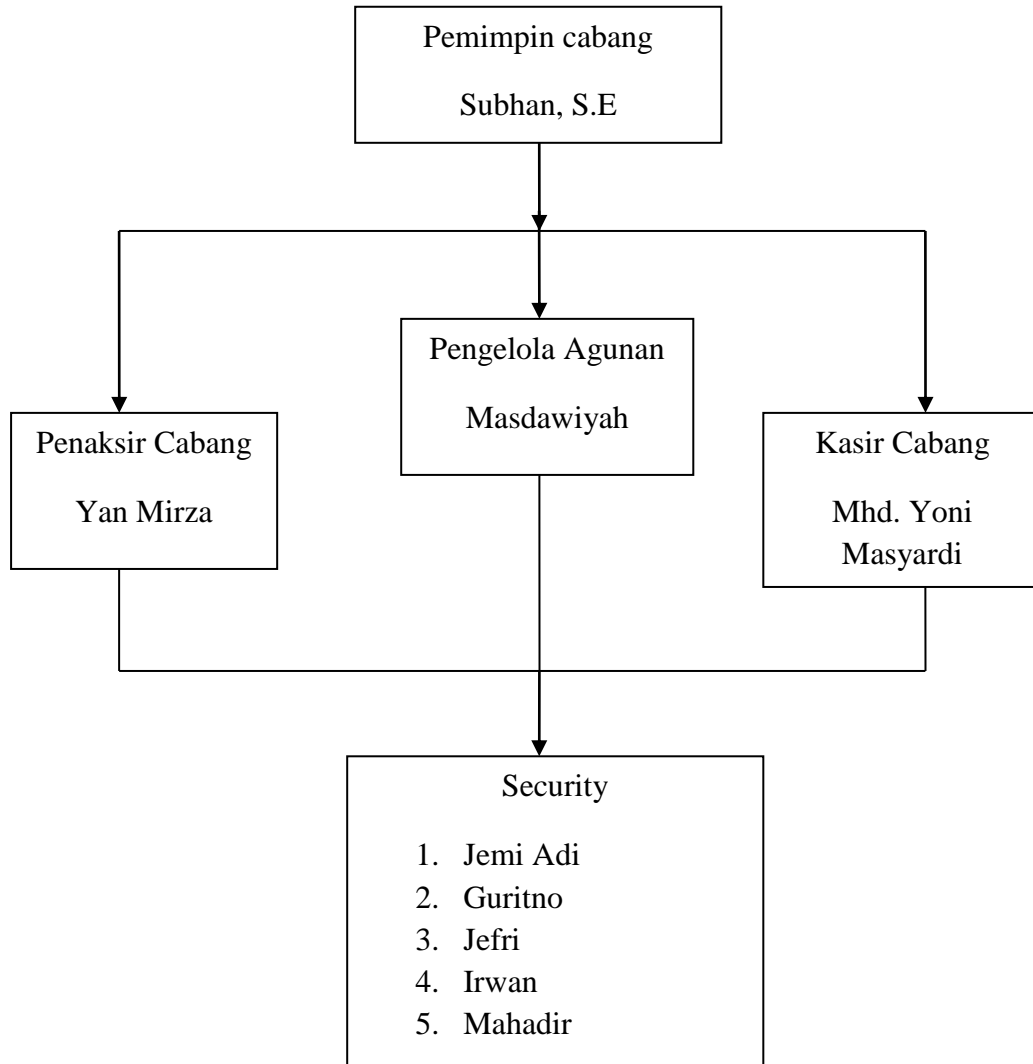
e. Multi Pembayaran Online (MPO)

MPO adalah layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti tagihan listrik, telepon, PDAM, dan lain sebagainya dengan cara membawa nomor seri ke Pegadaian Syariah yang menyediakan jasa MPO tersebut yang dilakukan secara online di outlet pegadaian Syariah yang dituju. Merupakan solusi pembayaran cepat yang memberi kemudahan nasabah dalam bertransaksi tanpa memiliki rekening bank.⁵⁴

7. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan

Adapun susunan dari struktur organisasi dan uraian tugas karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

⁵⁴ Wawancara Dengan Bapak Subhan, Kepala Cabang Di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan, Selasa 29 September 2020, Pukul 12:00



Adapun uraian tugas dari masing-masing jabatan di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang Syariah

- 1) Meyakini atau memastikan bahwa Kantor Cabang Syariah telah mempunyai rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Syariah dan UPCS yang ada dibawahnya berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.

- 2) Meyakini atau memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan pada Cabang dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional dibawahnya.
- 3) Meyakini atau memastikan bahwa operasional seluruh bisnis usaha (bisnis emas dan produk-produk lain) yang telah ditetapkan pada Cabang terlaksana dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.
- 4) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penyusunan laporan operasional dan keuangan Kantor Cabang serta laporan berkala lainnya.
- 5) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional, administrasi, dan keuangan Kantor Cabang Syariah.

b. Penaksir Cabang

- 1) Melaksanakan kegiatan penaksiran *marhun* secara cepat, tepat dan akurat serta *marhun bih* sesuai dengan kewenangannya.
- 2) Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Melaksanakan penaksiran terhadap *marhun* yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar *marhun* yang akan dilelang.

c. Pengelola Agunan

- 1) Mengeluarkan *marhun* dan dokumen yang terkait dengan bisnis mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 2) Merawat *marhun* dan gudang penyimpanan agar *marhun* dalam keadaan baik dan aman.
- 3) Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran semua *marhun* yang menjadi tanggung jawab.
- 4) Melakukan penyimpanan dokumen kredit bisnis mikro, bisnis emas dan jasa lain.
- 5) Melakukan perhitungan seluruh *marhun* secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang/buku terkait dapat dipertanggung jawabkan.

d. Kasir Cabang

- 1) Melakukan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- 3) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan keputusan yang berlaku.
- 4) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang syariah.
- 5) Melakukan pencatatan dan pengadministrasian lainnya yang ditugaskan atasan.

e. Security

- 1) Mengawasi seluruh wilayah kantor mulai dari radius lokasi Pegadaian sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam Pegadaian.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam Pegadaian.
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah.
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah.

B. Deskripsi Responden

Penjelasan mengenai responden yang diteliti oleh peneliti dalam mengisi angket kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual pada penelitian ini yaitu nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan yang bertransaksi dengan menggunakan sistem manual dan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital. Responden keseluruhan pada penelitian ini sebanyak 100 responden.

Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang menggunakan *stratified sampling*, sampel dibagi menjadi dua bagian yaitu 50 responden pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan 50 responden pada nasabah pengguna sistem manual. Responden yang menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital terdiri dari 12 nasabah berjenis kelamin laki-laki dan 38 nasabah berjenis kelamin perempuan dan status pekerjaan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, Bidan, Wiraswasta, Petani, Pegawai Honorer, Ibu

rumah tangga dan mahasiswi. Responden yang menggunakan sistem manual terdiri dari 18 nasabah berjenis kelamin laki-laki dan 32 nasabah berjenis kelamin perempuan dan status pekerjaan yaitu Pegawai Negeri Sipil, Bidan, Wiraswasta, Petani, Pegawai Honorer, Ibu rumah tangga dan mahasiswi, pedagang.

C. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas ini membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Pada uji validitas peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden yang terdiri dari 50 responden pegadaian Syariah digital dan 50responden manual. Adapun rumus yang digunakan oleh peneliti dalam uji validitas ini adalah dengan menggunakan bantuan SPSS versi 23. Berikut ini hasil dari uji validitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital:

a) Uji Validitas Pegadaian Syariah Digital

Adapun hasil dari uji validitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna pegadaian syariah digital dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut:

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas
Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital

No Item Soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,528	Instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 50$ Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,279$	Valid
2	0,566		Valid
3	0,474		Valid
4	0,523		Valid
5	0,617		Valid
6	0,353		Valid
7	0,396		Valid
8	0,464		Valid
9	0,337		Valid
10	0,288		Valid
11	0,459		Valid
12	0,681		Valid
13	0,416		Valid
14	0,529		Valid
15	0,340		Valid

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas nilai r_{hitung} 1 sampai 15 memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} 0,279, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital dinyatakan valid.

b) Uji Validitas Manual

Adapun hasil dari uji validitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dapat dilihat pada tabel IV.2 berikut:

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas
Kualitas Pelayanan Manual

No Item Soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,525	Instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 50$	Valid
2	0,485		Valid

3	0,336	Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,279$	Valid
4	0,439		Valid
5	0,594		Valid
6	0,294		Valid
7	0,327		Valid
8	0,427		Valid
9	0,468		Valid
10	0,297		Valid
11	0,439		Valid
12	0,307		Valid
13	0,297		Valid
14	0,413		Valid
15	0,439		Valid

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas nilai r_{hitung} 1 sampai 15 memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} 0,279, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada kualitas pelayanan manual dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten pada indikator atau variabel dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk diketahui bahwa uji reliabilitas, harus dilakukan hanya pada pernyataan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas.

a) Uji Reliabilitas

Berikut ini hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual pada tabel IV.3 :

Tabel IV.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Pegadaian syariah digital	0,723	16	Reliable
Manual	0,703	16	Reliable

b) Hasil Uji Reliabilitas Pegadaian Syariah Digital

Adapun hasil dari uji reliabilitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna pegadaian syariah digital dapat dilihat pada tabel IV.4 berikut:

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas
Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	16

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan tabel *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,723 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital pada penelitian ini adalah reliabel.

c) Hasil Uji Reliabilitas Manual

Adapun hasil dari uji reliabilitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dapat dilihat pada tabel IV.5 berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas
Kualitas Pelayanan Manual
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,703	16

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan tabel *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan manual adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ atau $(0,701 > 0,60)$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan manual pada penelitian ini adalah reliabel.

D. Teknis Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas residual dengan metode *kolmogorov-smirnov*, dengan melihat pada nilai sig (signifikan). Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

a) Hasil Uji Normalitas Pegadaian Syariah Digital

Adapun hasil dari uji Normalitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna Pegadaian Syariah Digital dapat dilihat pada tabel IV.6 berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas
Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna
Pegadaian Syariah Digital
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		pegadaian_syariah _digital
N		50
Normal	Mean	64,94
Paramet ers ^{a,b}	Std. Deviation	3,683
Most	Absolute	,108
Extreme	Positive	,108
Differen ces	Negative	-,106
Test Statistic		,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel di atas bahwa nilai sig. > 0,05 maka nilai signifikan dari tabel diatas adalah 0,200 > 0,05 pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital berarti dengan uji *Kolmogorav Smirnov* dikatakan berdistribusi normal.

b) Hasil Uji Normalitas Manual

Adapun hasil dari uji Normalitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dapat dilihat pada tabel IV.7 berikut:

Tabel IV.7
Hasil Uji Normalitas
Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna
Manual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Manual
N		50
Normal	Mean	69,56

Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3,246
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,065
	Negative	-,094
Test Statistic		,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel di atas bahwa nilai sig. > 0,05 maka nilai signifikan dari tabel di atas adalah 0,200 > 0,05 pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual berarti dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dikatakan normal.

2. Hasil Uji *Mann whitney U*

Test ini digunakan untuk menguji signifikansi perbedaan nilai dua sampel yang independen. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui seberapa besar perbedaan antara kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan kualitas pelayanan pada nasabah yang menggunakan sistem manual, dan perbedaan tersebut apakah signifikansi atau tidak signifikansi. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak, berarti terdapat perbedaan yang signifikan, jika nilai signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

a) Uji *Mann Whitney U* Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Berdasarkan *Ranks*

Adapun hasil dari uji *Mann Whitney U* kualitas pelayanan pada nasabah pengguna pegadaian syariah digital dan manual berdasarkan *Ranks* dapat dilihat pada tabel IV.8 berikut:

Tabel IV.8
Hasil Uji *Mann Whitney*
Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital Dan Manual
Ranks

	Kualitas pelayanan	N	Mean Rank	Sum of Rank
Kualitas Pelayanan	Pegadaian syariah digital	50	33,98	1699,00
	Manual	50	67,02	3351,00
	Total	100		

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Tabel diatas menjelaskan tentang statistik data peringkat. Tabel ini menunjukkan jumlah sampel (N) dari pegadaian syariah digital sebanyak 50 sampel dan manual sebanyak 50 sampel maka total jumlah adalah 100 sampel, rata-rata peringkat pegadaian syariah digital adalah 33,98 sedangkan jumlah peringkatnya adalah 1699,00 dan rata-rata peringkat manual adalah 67,02 sedangkan jumlah peringkatnya adalah 3351,00.

b) Uji *Mann Whitney U*

Adapun hasil dari uji *Mann Whitney U* kualitas pelayanan pada nasabah pengguna pegadaian syariah digital dan manual dapat dilihat pada tabel IV.9 berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji *Mann Whitney*
Kualitas Pelayanan

Pegadaian Syariah Digital Dan Manual
Test Statistics^a

	kualitas_pelayanan
Mann-Whitney U	424,000
Wilcoxon W	1699,000
Z	-5,715
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan tabel diatas untuk menguji komparansi antara dua variabel dengan menggunakan uji *mann whitney* dapat diketahui dari nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ terdapat perbedaan yang signifikan. Jika nilai $> 0,05$ tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Pada tabel di peroleh nilai signifikansi 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual.

3. Hasil Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji kesamaan varian. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka varian kelompok data adalah sama dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka varian kelompok data tidak sama. Berikut ini hasil uji homogenitas pegadaian syariah digital dan manual:

Tabel IV.10
Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

kualitas_pelayanan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,073	1	98	,787

Sumber: Hasil SPSS versi 23 (data diolah, 2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat signifikansi sebesar 0,787. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kedua kelompok kualitas pelayanan pegadaian syariah digital dan manual mempunyai varian yang sama atau tidak berbeda. Data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan homogen.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual" dengan jumlah sampel 100 responden yang terdiri dari 50 nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan 50 nasabah pengguna manual. Dari hasil uji *Mann Whitney U* menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dengan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. Berdasarkan hasil Rank dapat dilihat bahwa nilai *mean* untuk nasabah pengguna manual lebih besar daripada nilai *mean* nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital yaitu $(67,02 > 33,98)$ maka dapat disimpulkan rata-rata kualitas pelayanan tertinggi yaitu menggunakan manual. Kelebihan dari kualitas pelayanan manual yaitu prosedur

pelayanannya efektif, pelayanan yang diberikan langsung oleh pegawai perusahaan dapat dinikmati nasabah, nasabah lebih mudah menanyakan hal yang tidak diketahui kepada pegawai perusahaan. Sedangkan kelemahan dari kualitas pelayanan manual yaitu memerlukan waktu yang lambat. Dan kelebihan dari kualitas pelayanan pegadaian syariah digital yaitu dapat melakukan transaksi dimana saja, prosesnya lebih cepat dan tidak memerlukan banyak waktu. Sedangkan kelemahan dari aplikasi pegadaian syariah digital yaitu sistem yang sering mengalami error dapat memperlambat proses transaksi nasabah. Berdasarkan kelemahan dan kelebihan antara manual dan aplikasi pegadaian syariah digital tidak menjadi faktor utama menentukan kualitas pelayanan yang diperoleh oleh nasabah. Akan tetapi, hal tersebut dapat berdasarkan kebutuhan masing-masing masyarakat ataupun nasabah yang melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan apakah memilih menggunakan manual atau aplikasi pegadaian syariah digital. Dikarenakan sebagian kalangan masyarakat yang kurang paham menggunakan android pada saat bertransaksi di Pegadaian Syariah.

Hasil dari uji homogenitas diperoleh signifikansi sebesar 0,787 karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan kedua kelompok kualitas pelayanan pegadaian syariah digital dan manual mempunyai varian yang sama atau tidak berbeda.

Hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna pengguna aplikasi pegadaian syariah

digital dari 15 item pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 50$, taraf signifikansi 5% dengan $r_{tabel} = 0,279$ dan hasil r_{hitung} dari tiap-tiap item pernyataan lebih besar dari nilai signifikansi. Dan pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dari 15 item pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $n = 50$, taraf signifikansi 5% dengan $r_{tabel} = 0,279$ dan hasil r_{hitung} dari tiap-tiap item pernyataan lebih besar dari nilai signifikansi.

Hasil uji reliabilitas pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ ($0,723 > 0,60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ ($0,703 > 0,60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil dari penelitian ini, sebagaimana yang telah dicantumkan diatas dengan menguji normalitas data secara statistik yang dilakukan dengan menguji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* data berdistribusi normal dapat dilihat dari *Asymp. Sig (2 tailed)* adalah $0,200 > 0,05$ pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan data berdistribusi normal dapat dilihat dari *Asymp. Sig (2 tailed)* adalah $0,200 >$

0,05 pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual maka berdistribusi normal.

F. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil sebaik mungkin. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan yang dapat memungkinkan memengaruhi hasil penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang diperoleh.
2. Penelitian ini hanya membahas masalah penelitian hanya pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual.
3. Dalam menyebar angket (kuisisioner) peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi kuisisioner dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan yang dapat memengaruhi validitas yang diperoleh.
4. Studi kasus pada penelitian ini hanya nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan.

Meskipun demikian, keterbatasan penelitian ini tidak mengurangi semangat peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dan peneliti berusaha agar keterbatasan-keterbatasan ini tidak akan mengurangi makna penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil uji *Mann Whitney U* menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dengan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $0,000 < 0,05$. Karena nilai hasil uji *mann whitnye U* lebih kecil daripada nilai taraf signifikansi maka H_0 ditolak. Jadi, berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. Berdasarkan hasil Rank dapat dilihat bahwa nilai *mean* untuk nasabah pengguna manual lebih besar daripada nilai *mean* nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital yaitu ($67,02 > 33,98$) maka dapat disimpulkan rata-rata nasabah yang melakukan transaksi tertinggi yaitu menggunakan manual. Faktor penyebab nasabah lebih memilih menggunakan sistem manual karena pemahaman yang kurang nasabah tentang menggunakan android, nasabah tidak mampu mengaplikasikan pegadaian syariah digital, dan jaringan yang terganggu pada aplikasi pegadaian syariah digital.

B. Saran

Ada beberapa saran yang ingin disampaikan peneliti dari penelitian ini yaitu:

1. Kepada pihak perusahaan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan sistem manual dan aplikasi pegadaian syariah digital. Seperti kondisi

saat ini dimana teknologi yang semakin canggih, transaksi dapat dilakukan secara online dan dapat mempermudah segala urusan yang mendadak.

2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap judul perbandingan kualitas pelayanan seperti dalam penelitian ini agar lebih teliti dalam mempelajari variable-variabel yang berkaitan sehingga menimbulkan hal yang baru, serta menggunakan alat uji yang terbaru atau *Update*.
3. Kepada nasabah agar lebih teliti dalam menerima pelayanan dan diharapkan kepada nasabah agar lebih tanggap dalam menanggapi kualitas yang diberikan perusahaan kepada nasabah agar nasabah dapat menikmati pelayanan yang baik dari pihak perusahaan. Meningkatkan pengetahuan tentang digital untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.

—————, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana cetakan ke-6, 2016.

Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009

Budi Setiawan, *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2015.

Burhan Bungin, *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2015.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Karya Agung, 2002.

Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.

Dwy Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2008.

,————— *SPSS 22 pengelolaan data praktis*, Yogyakarta: ANDI, 2014.

Dwi Suyikso, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Jakarta: ISBN, 2009.

Heri Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013.

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Press, 2013.

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004

Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011.

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

- , *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan dan keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2017
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, UIN-Maliki Press: Malang, 2011.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Syofian Siregar, *Statistic Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- , *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spp Versi 17*, Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- Taro Yamane, *Statistic, An Introductory Analysis*, New York: Harper and Row, 1967.
- U. Adil, *Bisnis Syariah Di Indonesia Hukum dan Aplikasinya*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.

Wahid Sulaiman, *Statistik Non-Parametrik Contoh Kasus dan Pemecehannya dengan SPSS* Yogyakarta: Andi Offset, 2005

Sumber Lainnya:

Dian Catur Oktaviani, “*Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Go-Jek dan Gra*”, Skripsi, IAIN Purwokerto, 2019.

Kadek Ari Dwi Divayana dan Gede Bayu Rahanatha, “*Studi komparatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (PT. BPR. Mertha Serdana dan PT. BPR. Mas Giri Wangi)*”, E-Jurnal Manajemen, unud, 2018.

Lindhi Anjar Sari, “*Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahka Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik*”, Skripsi, UIN SUNAN AMPEL, 2019.

Rati Perwasih, “*Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu*”, Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019.

Ulfa Weli Harahap, “*Studi perbandingan kualitas pelayanan pada depot air minum isi ulang di R-OXY dan Bintang OXY Kota Padangsidempuan*”, Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2017.

<https://kumparan.com/@kumparanbisnis/berikankemudahanpegadaian>luncurkan layanan-digital.

Wawancara Dengan Bapak Subhan, Kepala Cabang Di Pegadaian Syariah Cabang

Alaman Bolak Padangsidempuan, Selasa 29 September 2020, Pukul 11:00

Wawancara Dengan Bapak Subhan, Kepala Cabang Di Pegadaian Syariah Cabang

Alaman Bolak Padangsidempuan, Selasa 29 September 2020, Pukul 11:20

Wawancara Dengan Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Padangsidempuan, Hotman Saleh, Selasa 08 September 2020, Pukul 11:40

[www. Pegadaian.com](http://www.Pegadaian.com)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA MAHASISWI

Nama : Novy Andryyani Siregar
Tempat, Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 03 November 1998
Alamat : Jl. Bakti Abri 1 Gg. Melati No. 18 Padangmatinggi Lestari
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
No. HP : 081362493481
Email : andryyaninovy@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Agussalim Siregar
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Masrina Ritonga S. Sos
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
Alamat : Jl. Bakti Abri 1 Gg. Melati No. 18 Padangmatinggi Lestari

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2003-2004 : TK BHAYANGKARI PADANGSIDIMPUAN
Tahun 2005-2010 : SD NEGERI 200108/12 PADANGSIDIMPUAN
Tahun 2011-2013 : SMP NEGERI 1 PADANGSIDIMPUAN
Tahun 2014-2016 : SMK NEGERI 1 PADANGSIDIMPUAN
Tahun 2016-2020 : Program S1 Perbankan Syariah IAIN PADANGSIDIMPUAN

MOTTO HIDUP

Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaan dan alasan

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulaika Matondang, M.Si

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “**Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual**”.

Yang disusun oleh:

Nama : Novy Andryyani Siregar

Nim : 16 401 00149

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, September 2020
Validator

Zulaika Matondang, M. Si

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN
(APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL)

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Bukti fisik.	1, 2, 3				
Kehandalan.	4, 5 6				
Ketanggapan.	7, 8 9				
Jaminan.	11, 12	10,			
Empaty.	13, 14 ,15				

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidimpun, September 2020
Validator

Zulaika Matondang, M. Si

LEMBAR VALIDASI

**ANGKET KUALITAS PELAYANAN
(MANUAL)**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Bukti fisik.	1, 3	2			
Kehandalan.	4, 6	5			
Ketanggapan.	7, 8 9				
Jaminan.	10,11, 12				
Empaty.	13, 14 ,15				

Catatan:

.....

Padangsidimpun, September 2020
Validator

Zulaika Matondang, M. Si

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpun

Ditempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Teriring Salam Dan Do'a Semoga Kita Semua Tetap Dalam Lindungan Allah Swt Serta Sukses Dalam Menjalankan Aktivitas Kita , Aamiin.

Dengan Hormat, Dengan Segala Kerendahan Hati Dan Harapan, Peneliti Mohon Kesediaan Bapak/Ibu Nasabah Untuk Mengisi Daftar Pernyataan Ini Dengan Sejujurnya Sesuai Dengan Kenyataan Yang Ada.

Angket Ini Dibuat Untuk Memperoleh Data Yang Kami Butuhkan Dalam Rangka Penelitian Tugas Akhir/Skripsi Yang Merupakan Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Bidang Perbankan Syariah, Dengan Judul “**Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual**”

Atas Kesediaan Bapak/Ibu Nasabah Meluangkan Waktu Membantu Saya Mengisi Angket Saya Ini Saya Ucapkan Terima Kasih.

Billahitaufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

Novy Andryyani Siregar

Nim. 16 401 00149

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/iresponden

Di Tempat

Dengan Hormat

Bersama ini, saya mohon kesediaan ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang di berikan. Informasi yang ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Jawaban ibu tidak akan mempunyai dampak negatif terhadap jabatan atau pekerjaan ibu saat ini. Karena tujuan pengajuan kuesioner ini hanya untuk pengumpulan data guna keberhasilan dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual”.

Identitas Responden

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan
Alamat :
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil Pegawai Swasta
 Wiraswasta Pelajar / Mahasiswa
 Lainnya

A. Petunjuk Pengisian

1. Berikan *cheklis* (✓) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
 - a. SS = Sangat Setuju
 - b. S = Setuju
 - c. KS = Kurang Setuju
 - d. TS = Tidak Setuju
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju

D. DAFTAR PERTANYAAN

1. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Berilah tanda (√) pada skala evaluasi 5 angka sejajar dari 5 samapi 1 pada pertanyaan yang diberikan.

Catatan:

5= Sangat Setuju

4= Setuju

3= Kurang Setuju

2= Tidak Setuju

1= Sangat Tidak Setuju

Dimensi	Kualitas Pelayanan (Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital)	SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik <i>Tangible</i>	1. Prosedur pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital cepat dan tepat.					
	2. Pengoperasian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tidak sulit.					
	3. Tampilan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mudah di pahami.					
Kehandalan <i>Reabilty</i>	4. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memberikan berbagai informasi mengenai penjelasan produk yang ada di Pegadaian Syariah.					
	5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mudah digunakan seperti aplikasi pada umumnya.					
	6. Kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat menguntungkan nasabah bertransaksi dimana saja, dan penggunaan aplikasinya mudah.					

Ketanggapan <i>Responsive</i>	7. Aplikasi Pegadaian Syariah digital dapat membantu nasabah dalam bertransaksi.					
	8. Aplikasi tergolong cepat dan fitur yang ada sudah jelas.					
	9. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital membantu memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat.					
Jaminan <i>Assurance</i>	10. Gangguan koneksi jaringan dapat memperlambat proses pelayanan.					
	11. Nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.					
	12. Kelengkapan berbagai fitur yang ada pada aplikasi Pegadaian Syariah					
Empati <i>Empathy</i>	13. Nasabah merasa nyaman dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam bertransaksi.					
	14. Menyediakan pelayanan 24 jam setiap harinya dengan adanya aplikasi Pegadaian syariah digital.					
	15. Jenis-jenis produk yang ada pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai kebutuhan nasabah.					

2. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada nasabah pengguna sistem manual pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. Berilah tanda (√) pada skala evaluasi 5 angka sejajar dari 5 samapi 1 pada pertanyaan yang diberikan.

Catatan:

5= Sangat Setuju

4= Setuju

3= Kurang Setuju

2= Tidak Setuju

1= Sangat Tidak Setuju

Dimensi	Kualitas Pelayanan (Manual)	SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik <i>Tangible</i>	1. Prosedur pelayanan secara manual cepat dan tepat.					
	2. Prosedur pelayanan secara manual lambat dan memerlukan banyak waktu.					
	3. Ruang tunggu yang disediakan cukup memadai.					
Kehandalan <i>Reabilty</i>	4. Memberikan sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.					
	5. Karyawan cepat tanggap saat melayani nasabah.					
	6. Menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produk Pegadaian Syariah.					
Ketanggapan <i>Responsive</i>	7. Menyampaikan informasi secara jelas.					
	8. Karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah.					
	9. Melayani transaksi kepada nasabah dengan cepat, tepat dan efisien.					
Jaminan <i>Assurance</i>	10. Menyapa dan senyum saat melayani nasabah.					
	11. Karyawan dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.					
	12. Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk Pegadaian Syariah.					
Empati	13. Memberikan pelayanan dengan					

<i>Empathy</i>	sepuh hati kepada nasabah.					
	14. Tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi.					
	15. Karyawan memberikan perhatian dalam melayani nasabah saat bertransaksi.					

Responden	Butir Soal															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	71
2.	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	3	5	4	4	5	63
3.	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	66
4.	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	70
5.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	59
6.	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	65
7.	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	61
8.	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	68
9.	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	67
10.	3	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	61
11.	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	5	4	4	61
12.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	62
13.	4	4	4	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4	4	56
14.	5	4	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	63
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	60
16.	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	63
17.	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	3	4	5	4	5	62
18.	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	71
19.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	65
20.	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	67
21.	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	67
22.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	66
23.	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	64
24.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	4	4	4	66
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	72
26.	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	66
27.	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	5	56
28.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	63
29.	5	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	57
30.	5	5	5	3	4	5	5	4	5	2	3	5	5	3	5	64
31.	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	64
32.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	72
33.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	65
34.	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	66
35.	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	63
36.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	67
37.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	67
38.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	65
39.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	66
40.	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	66

41.	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	5	4	5	5	4	65
42.	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	64
43.	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	68
44.	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	66
45.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	70
46.	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	69
47.	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	4	64
48.	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	66
49.	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	67
50.	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	68

b. hasil tanggapan responden kualitas pelayanan manual

Responden	Butir Soal															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1.	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	69
2.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
3.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	69
4.	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	67
5.	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	66
6.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	70
7.	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	66
8.	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	70
9.	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	66
10.	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	66
11.	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	67
12.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
13.	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
14.	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
15.	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	71
16.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	70
17.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
18.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	69
19.	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	66
20.	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	68
21.	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
22.	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	69
23.	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	71
24.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	72
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
27.	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	67
28.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	68
29.	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	64
30.	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	66
31.	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	70
32.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	70
33.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	69
34.	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	70
35.	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
36.	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	65
37.	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	70
38.	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
39.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
40.	4	2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	63

41.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
42.	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
43.	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71
44.	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	68
45.	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	61
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	71
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
48.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
49.	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	68
50.	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	67

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Kualitas pelayanan pegadaian syariah digital

Correlations

	VAR1	VAR2	VAR3	VAR4	VAR 5	VAR 6	VAR 7	VAR 8	VAR 9	VAR 10	VAR 11	VAR 12	VAR 13	VAR 14	VAR 15	VAR 16
VAR1 Pearson Correlation	1	,485**	,258	,122	,365**	-,156	,111	,183	,343*	,200	-,014	,089	,200	,343*	-,014	,525**
Sig. (2-tailed)		,000	,070	,400	,009	,279	,442	,203	,015	,164	,926	,538	,164	,015	,926	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR2 Pearson Correlation	,485**	1	,144	,010	,279*	,051	,000	,328*	,218	,010	-,039	,151	,114	,218	-,039	,485**
Sig. (2-tailed)	,000		,319	,946	,050	,728	1,000	,020	,128	,943	,786	,294	,429	,128	,786	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR3 Pearson Correlation	,258	,144	1	,235	-,042	-,040	-,046	,345*	,180	-,113	,235	,138	,180	,180	,235	,336*
Sig. (2-tailed)	,070	,319		,101	,771	,781	,753	,014	,211	,433	,101	,339	,211	,211	,101	,017
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR4 Pearson Correlation	,122	,010	,235	1	-,013	,129	,122	,159	-,063	,111	,507**	-,170	,285*	-,063	,507**	,439**
Sig. (2-tailed)	,400	,946	,101		,931	,373	,400	,270	,666	,442	,000	,239	,045	,666	,000	,001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR5 Pearson Correlation	,365**	,279*	-,042	-,013	1	,045	,178	,063	,294*	,233	-,013	,283*	-,007	,294*	-,013	,594**

	Sig. (2-tailed)	,009	,050	,771	,931		,755	,217	,665	,038	,103	,931	,047	,960	,038	,931	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR6	Pearson Correlation	-,156	,051	-,040	,129	,045	1	,191	,213	,013	,013	,340*	-,060	,348*	,013	,340*	,294*
	Sig. (2-tailed)	,279	,728	,781	,373	,755		,184	,137	,926	,926	,016	,677	,013	,926	,016	,038
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR7	Pearson Correlation	,111	,000	-,046	,122	,178	,191	1	,042	,057	,200	,122	,238	-,086	,057	,122	,327*
	Sig. (2-tailed)	,442	1,000	,753	,400	,217	,184		,771	,693	,164	,400	,097	,554	,693	,400	,021
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR8	Pearson Correlation	,183	,328*	,345*	,159	,063	,213	,042	1	,232	-,040	,245	,117	-,040	,232	,245	,427**
	Sig. (2-tailed)	,203	,020	,014	,270	,665	,137	,771		,105	,784	,087	,420	,784	,105	,087	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR9	Pearson Correlation	,343*	,218	,180	-,063	,294*	,013	,057	,232	1	,081	-,149	,145	-,011	1,000**	-,149	,468**
	Sig. (2-tailed)	,015	,128	,211	,666	,038	,926	,693	,105		,577	,300	,315	,939	,000	,300	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR10	Pearson Correlation	,200	,010	-,113	,111	,233	,013	,200	-,040	,081	1	,198	-,141	-,011	,081	,198	,297*
	Sig. (2-tailed)	,164	,943	,433	,442	,103	,926	,164	,784	,577		,168	,328	,939	,577	,168	,036
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR11	Pearson Correlation	-,014	-,039	,235	,507**	-,013	,340*	,122	,245	-,149	,198	1	,101	,372**	-,149	1,000**	,439**

	Sig. (2-tailed)	,926	,786	,101	,000	,931	,016	,400	,087	,300	,168		,485	,008	,300	,000	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR1 2	Pearson Correlation	,089	,151	,138	-,170	,283*	-,060	,238	,117	,145	-,141	,101	1	-,046	,145	,101	,307*
	Sig. (2-tailed)	,538	,294	,339	,239	,047	,677	,097	,420	,315	,328	,485		,752	,315	,485	,030
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR1 3	Pearson Correlation	,200	,114	,180	,285*	-,007	,348*	-,086	-,040	-,011	-,011	,372**	-,046	1	-,011	,372**	,297*
	Sig. (2-tailed)	,164	,429	,211	,045	,960	,013	,554	,784	,939	,939	,008	,752		,939	,008	,036
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR1 4	Pearson Correlation	,343*	,218	,180	-,063	,294*	,013	,057	,232	1,000**	,081	-,149	,145	-,011	1	-,149	,468**
	Sig. (2-tailed)	,015	,128	,211	,666	,038	,926	,693	,105	,000	,577	,300	,315	,939		,300	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR1 5	Pearson Correlation	-,014	-,039	,235	,507**	-,013	,340*	,122	,245	-,149	,198	1,000**	,101	,372**	-,149	1	,439**
	Sig. (2-tailed)	,926	,786	,101	,000	,931	,016	,400	,087	,300	,168	,000	,485	,008	,300		,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
VAR1 6	Pearson Correlation	,525**	,485**	,336*	,439**	,594**	,294*	,327*	,427**	,468**	,297*	,439**	,307*	,297*	,468**	,439**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,017	,001	,000	,038	,021	,002	,001	,036	,001	,030	,036	,001	,001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	16

b. Kualitas Pelayanan Manual

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,703	16

3. Hasil Uji Normalitas

a. Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital

		pegadaian_syariah _digital
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	64,94
	Std. Deviation	3,683
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,108
	Negative	-,106
Test Statistic		,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

b. Kualitas Pelayanan Manual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		manual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	69,56
	Std. Deviation	3,246
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,065
	Negative	-,094
Test Statistic		,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

4. Hasil Uji *Mann Whitney U*

Ranks

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
kualitas_pelayanan	pegadaian syariah digital	50	33,98	1699,00
	Manual	50	67,02	3351,00
	Total	100		

Test Statistics^a

	kualitas_pelayanan
Mann-Whitney U	424,000
Wilcoxon W	1699,000
Z	-5,715
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: kelompok

5. Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

kualitas_pelayanan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,073	1	98	,787

LAMPIRAN 2
DOKUMENTASI





















KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 596 /ln.14/G.1/G.4b/PP.00.9/02/2020
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

05 Februari 2020

Yth. Bapak/Ibu:

1. Kamaluddin : Pembimbing I
2. Zulaika Matondang : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Novy Andryyani Siregar
NIM : 1640100149
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihatang 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : 996 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/06/2020
Hal : Mohon Izin Pra Riset

10 Juni 2020

Yth; Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Novy Andryyani Siregar
NIM : 1640100149
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1603 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020
Hal : Mohon Izin Riset

31 Agustus 2020

Yth; Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:


Nama : Novy Andryyani Siregar
NIM : 1640100149
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Padangsidimpuan, 28 Juli 2020

Nomor : 93 /60068/2020
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan
Di,
Padang Sidimpuan.

Hal : Permohonan Izin Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Menindaklanjuti surat Bapak No : 996/In.14/G.1/G.4b/TL.00/06/2020, tanggal 10 Juni 2020, Hal Mohon Izin Riset, maka pada prinsipnya kami menyetujui kepada Mahasiswa yang akan melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, perlu kami sampaikan dalam hal- hal yang berkaitan dalam Riset para mahasiswa akan diberikan arahan dan petunjuk oleh Petugas yang diberikan wewenang oleh Pemimpin Cabang tentang apa yang harus dilakukan agar sesuai dengan aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero). Adapun daftar nama yang melakukan Riset di Cabang Syariah Alaman Bolak sbb ;

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jenis Kelamin	Jurusan/prodi
1	Novy Andryyani Siregar	1640100149	Perempuan	Perbankan Syariah

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penimpin Cabang

Pegadaian
SUBHAN
NIK.P80884
Syariah

PT.PEGADAIAN (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak
JL. Serma Lian Kosong/ex. Sudirman No.28E
Padang Sidimpuan 22718 T. (0634) 25132

www.pegadaian.co.id

Padangsidimpuan, 21 September 2020

Nomor : 89/60068/2020
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan
Di,
Padang Sidimpuan.

Hal : Permohonan Izin Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

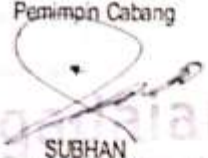
Menindaklanjuti surat Bapak No : 1693/ln.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020, tanggal 31 Agustus 2020, Hal Mohon Izin Riset, maka pada prinsipnya kami menyetujui kepada Mahasiswa yang akan melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, perlu kami sampaikan dalam hal-hal yang berkaitan dalam Riset para mahasiswa akan diberikan arahan dan petunjuk oleh Petugas yang diberikan wewenang oleh Pemimpin Cabang tentang apa yang harus dilakukan agar sesuai dengan aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero).

Adapun daftar nama yang melakukan Riset di Cabang Syariah Alaman Bolak sbb ;

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jenis Kelamin	Jurusan/prodi
1	Novy andryyani Siregar	1640100149	Perempuan	Perbankan Syariah

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pemimpin Cabang

SUBHAN
NIK P60884

Padangsidimpuan, 05 Oktober 2020

Nomor : 98 /60068/2019
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan
Di,
Padang Sidimpuan

Hal : Telah Selesai Melakukan Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswi di bawah ;

Nama	:Novy Andryyani Siregar
NIM	:1640100149
Judul Skripsi	:Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

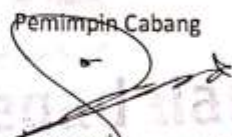
Telah selesai melakukan Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padang Sidimpuan yang dilakukan selama 10 (sepuluh) hari terhitung mulai tanggal 22 September 2020 sampai dengan 05 Oktober 2020

Kami atas nama Perusahaan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padang Sidimpuan mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasinya dalam mengenalkan Pegadaian kepada Masyarakat Umum.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pemimpin Cabang


SUBHAN

NIK.P80884

SURAT KETERANGAN


Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : NOVY ANDRYYANI SIREGAR
Nim : 16 401 00149
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Semester : IX (Sembilan)

Benar telah memperoleh data yaitu jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak dan jumlah nasabah yang betransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual yang dicantumkan pada penelitian saudara yang diperoleh dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidimpuan, 21 September 2020
Pimpinan Cabang,


Pegadaian
SUBHAN
NIK. P80884 *Syariah*