

## **Pengaruh Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kampung Solok Kabupaten Bungo.**

**Ainil Fhadilah**

Institut Agama Islam Yasni Bungo  
E-mail : [ainilfhadilah@gmail.com](mailto:ainilfhadilah@gmail.com)

**Lina Ade Chusmita**

Institut Agama Islam Yasni Bungo  
E-mail : [linaadechusmita@gmail.com](mailto:linaadechusmita@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan di masa pandemi covid-19 terhadap kepuasan nasabah pada pengadaan syariah kampung Solok Kabupaten Bungo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah primer dan sekunder dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari observasi, kuisisioner dan data tertulis berupa laporan dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Kampung Solok Kabupaten Bungo dimasa pandemi dengan pengaruh sebesar 62,3%. Pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di masa pandemi. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Unit Kampung Solok Kabupaten Bungo.

**Kata kunci:** Pelayanan Pengadaian Syariah, Kepuasan nasabah, Pandemi Covid-19.

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of service during the Covid-19 pandemic on customer satisfaction at sharia procurement in Solok village, Bungo Regency. This research uses a quantitative approach with a descriptive approach. The type of research used is primary and secondary by utilizing data obtained from observations, questionnaires and written data in the form of reports and documentation. Based on the research conducted, the results showed that there was a positive and significant influence between service and customer satisfaction at the Sharia Pegadaian Unit Kampung Solok, Bungo Regency during a pandemic with an effect of 62.3%. The services provided by Pegadaian Syariah are in accordance with the expectations and desires of customers so that customers are satisfied with the services provided during the pandemic. Therefore, the authors conclude that service has an effect on the level of customer satisfaction during the pandemic at the Sharia Pegadaian in Solok Village Unit, Bungo Regency.*

**Keywords:** Sharia Procurement Services, Customer satisfaction, Covid-19 Pandemic.

## **A. Pendahuluan**

Pada tanggal 2 Maret 2020, untuk pertama kalinya pemerintah Indonesia mengumumkan dua kasus pasien positif COVID-19. Namun, pakar Epidemiologi Universitas Indonesia (UI) Pandu Riono menyebutkan virus corona jenis SARS-CoV-2 sebagai penyebab COVID-19 itu sudah masuk ke Indonesia sejak awal Januari.<sup>1</sup>Salah satu bentuk protokol tersebut adalah menjaga kebersihan dan tidak melakukan kontak langsung dengan pasien positif corona virus. Kemudian menggunakan masker pelindung wajah saat berpergian atau diluar rumah. Selanjutnya, menjaga kebersihan dengan mencuci tangan atau menggunakan *handsanitizer*. Terakhir adalah penerapan *social distancing* dengan menjaga jarak 1 meter dan menutup mulut saat batuk atau bersin menggunakan lengan.<sup>2</sup> Hal ini mengakibatkan adanya perubahan perilaku masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, yang sebelumnya pekerjaan atau kegiatan dapat dilakukan secara manual tetapi sekarang sebagian besar menggunakan teknologi.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan non bank (LKNB) di Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis yaitu gadai, pembiayaan, dan jasa lainnya. Selain melayani bisnis secara konvensional, Pegadaian juga memiliki unit bisnis Syariah yang produknya sesuai dengan syariat Islam, yaitu Pegadaian Syariah. Dalam fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) Nomor 25/DSN-MUI/III//2002 tentang *rahn* dijelaskan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan dengan beberapa ketentuan. Gadai syariah yaitu upaya untuk memberikan pinjaman (tagihan) kepada seseorang yang sedang membutuhkan dengan jaminan tertentu agar memberikan keyakinan, ketenangan dan keamanan atas pinjaman yang diberikan. Hal tersebut juga dijelaskan dalam firman Allah pada surah Al-Baqarah ayat 283, sebagai berikut:

*Artinya: "Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang bertagihan). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan". (Q.S al -Baqarah : 43)<sup>3</sup>*

Ada beberapa kebijakan baru yang diterapkan dalam sistem pelayanan terutama dalam pelunasan tagihan. Pelunasan tagihan dalam akuntansi adalah penerimaan kas akibat dari pembayaran hutang oleh nasabah. Jika sebelum pandemi COVID-19 dalam pelunasan tagihan dapat dilakukan di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Kampung Solok dan secara tunai dengan jangka waktu yang cukup panjang yaitu dari jam 08.00 s/d 15.00 WIB, maka berbeda dengan pelayanan di masa pandemi COVID-19 karena adanya penerapan beberapa kebijakan baru diantaranya yaitu: pertama, dianjurkan menggunakan debit card untuk mengurangi resiko penularan COVID-19. Hal tersebut dilakukan karena uang dapat menjadi media penyebaran COVID-19 yang paling rentan terjadi; kedua, penggunaan teknologi untuk mengurangi interaksi secara

<sup>1</sup> Kompas, "Diumumkan Awal Maret, Ahli: Virus Corona Masuk Indonesia dari Januari", <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com>, diakses pada tanggal 11 Januari 2021.

<sup>2</sup> Faura Dea Ayu Pinasti, "Analisis Dampak Pandemi Corona Virus Terhadap Tingkat Kesadaran Masyarakat Dalam Penerapan Protokol Kesehatan", vol. 2, no. 2, h. 237-238.

<sup>3</sup> Mohamad Taufiq, *Quran In Word 1.3*, <http://www.geocities.com>, diakses pada tanggal 9 Juni 2021.

langsung antar manusia. Karena untuk beberapa transaksi, nasabah tidak perlu datang ke Unit Pegadaian Syariah (UPS); dan ketiga, pembatasan saldo, hal ini dilakukan untuk meminimalkan saldo yang ada di kantor sehingga pelunasan tagihan secara tunai hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 WIB s/d 12.00 WIB. Beberapa kebijakan tersebut bertujuan untuk meminimalisir penyebaran COVID-19.

Dari observasi awal yang dilakukan, jumlah nasabah gadai di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Kampung Solok mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai 2020 yaitu sebesar 13,7 %. Hal ini dapat dilihat dari data berikut ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Rahn**

<b>Tahun</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Jumlah Nasabah	714	616

Sumber: Unit Pegadaian Syariah (UPS) Kampung Solok Tahun 2019-2020

Data diatas menunjukkan bahwa penerapan kebijakan tersebut belum optimal dan berdampak pada kurangnya minat nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Kampung Solok. Beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang transaksi berbasis teknologi sehingga dapat menghambat kinerja karyawan sehingga menyita banyak waktu serta sering terjadi kendala jaringan pada saat dilakukannya transaksi pelunasan tagihan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kampung Solok Kabupaten Bungo.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau aktifitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>4</sup> Sedangkan menurut *Lovelock Service* merupakan produk tidak berwujud, berlangsung singkat dan memiliki pengalaman, yang berarti bahwa layanan tersebut merupakan produk tidak berwujud, tidak mempunyai bentuk dan tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima jasa. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan pelayanan adalah aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan kepada pihak lain yang bersifat sementara namun dapat dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan.<sup>5</sup>

Menurut Zeitham<sup>1</sup> dkk., Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:
  - 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan,
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

<sup>4</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019), h.18.

<sup>5</sup> Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan I. (UNPAD PRESS, September 2016), h. 41.

- b. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:
  - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas,
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator:
  - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:
  - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
  - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. *Empathy* (Empati).
  - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah,
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
  - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan
  - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Tjiptono, ada lima dimensi untuk mengevaluasi layanan:<sup>6</sup>

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan perusahaan untuk menyediakan fasilitas yang ada seperti sarana dan prasarana.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dan dapat diandalkan. Perusahaan harus memberikan kinerja yang baik untuk memenuhi harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, tidak membeda-bedakan dalam pelayanan, ramah dan presisi tinggi.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang relevan dan akurat bagi pelanggan untuk memberikan informasi secara jelas.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan.
- e. *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian individu untuk memahami keinginan pelanggan.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indicator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang

---

<sup>6</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 20.

pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanian dan sebagainya.

## 2. Sistem Pelayanan dalam Aspek Keislaman

Menurut M. Napis Djuanaeni, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal dengan istilah khidmah (خِدْمَةٌ). Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Al-Qur'an memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam Surat Ali-Imran ayat 159 :<sup>7</sup>

*Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".<sup>8</sup>*

Pemberian pelayanan yang berkualitas dan sesuai syariat Islam yang dilakukan secara terus-menerus akan mengantarkan pada konsumen yang puas, khususnya bagi konsumen Muslim. Konsumen Muslim cenderung lebih puas apabila kebutuhan syariah yang mereka butuhkan terpenuhi.

## 3. Layanan Pegadaian Syariah Pada Masa Pandemi

Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa covid-19 akan memperburuk ekonomi Indonesia, bahkan pertumbuhan ekonomi diprediksi bakal tumbuh hanya sebesar 2,5 % bahkan bisa mencapai 0 %. Selain itu, kalangan pengusaha menilai covid-19 telah membawa dampak negatif besar terhadap perekonomian Indonesia. Pasalnya, covid-19 telah mengganggu mata rantai produksi industri sehingga perputaran bisnis menjadi tidak lancar, sementara kewajiban para pengusaha tetap harus berjalan. OJK penerbitan POJK Nomor 31/pojk.05/2016 tentang Usaha Pegadaian. Didalamnya, OJK mengizinkan perusahaan pegadaian berbadan hukum perusahaan terbuka ataupun koperasi, konvensional maupun syari'ah.<sup>9</sup>

Hadirnya pegadaian syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari perum pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah merupakan hal yang perlu mendapatkan sambutan positif. Dalam gadai syariah, yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai dengan diharapkan masyarakat dan menjatuhkan diri dari praktik-praktik riba, qimar (spekulasi), maupun gharar (ketidak transparanan) yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kedzaliman pada masyarakat dan nasabah.

Berdasarkan observasi awal Pelayanan jasa pegadaian dimasa pandemi itu pelayanan sedikit ada perubahan baik dari dalam outlet maupun diluar outlet demi

---

<sup>7</sup> Yusdi Maulana, dkk, *Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur*, Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah, Universitas Islam Bandung, h. 265.

<sup>8</sup> Mohamad Taufiq, "*Quran In Word 1.3*" (<http://www.geocities.com/mtaufiq.rm/quran.html>), diakses pada tanggal 9 Juni 2021.

<sup>9</sup> POJK Nomor 31/pojk.05/2016

mencegah penularan covid, yang biasanya bisa bertatap muka langsung terpaksa sekarang harus disekat kemudian yang biasanya kerja dari kantor ada yang beberapa wfh (orang yang terkena covid) bisa juga pengurangan jumlah karyawan dari dalam outlet. Oleh karena itu lembaga keuangan gadai menciptakan layanan fitur digital untuk pembayaran dan bekerjasama terhadap shopee, tokopedia, alfamart, dan indomaret untuk transaksi pembayarannya. Strategi yang dilakukan dipegadaian pada masa pandemi yang pertama membentengi dengan kesehatan karyawan dulu, baik untuk menjaga supaya tidak tertular maupun menularkan dengan memberikan suplemen kesehatan. Yang kedua memperbarui cara bisnis penjualan yang tadi nya bisa langsung sekarang lebih banyak dimedsos maupun diaplikasi pds, agen, maupun start up yang kerjasama dengan pegadaian.

#### 4. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk dengan kinerja yang diharapkan.<sup>10</sup> Sedangkan menurut Hasan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>11</sup> Kepuasan pelanggan dapat dilihat setelah konsumen menggunakan produk dan merasakan layanan yang diberikan. Menurut Kotler, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti: “keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan pelanggan”.<sup>12</sup>

#### 5. Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)

Pada bulan Desember 2019, di kota Wuhan, Tiongkok, terjadi kejadian luar biasa (KLB) kasus radang paru-paru (*pneumonia*) yang disebabkan oleh virus dari keluarga besar virus corona, tetapi virus ini belum pernah dikenal sebelumnya, sehingga disebut sebagai corona jenis baru atau *Novel Coronavirus* (= novel, paling baru). Pada 11 Februari 2020, WHO secara resmi mengumumkan penamaan baru *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2) dan nama penyakit yang ditimbulkan adalah *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19).<sup>13</sup>

#### 6. Pengertian Pegadaian

Pegadaian adalah badan usaha milik negara sebagaimana yang diatur dalam undang-undang nomor 9 tahun 1969, yang bidang usahanya berada dalam lingkup tugas kewenangan menteri keuangan, dimana seluruh modalnya dimiliki negara berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham.<sup>14</sup> Gadai dalam *fiqh* disebut *rahn*, yang menurut bahasa adalah *ar-rahn* berarti “tetap” dan “lestari”.<sup>15</sup>

---

<sup>10</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “*Manajemen Pemasaran*”. Edisi Dua Belas, (Jakarta: Indeks, 2007), h.177.

<sup>11</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama. (Makassar: Global Research and Consulting Institute, 2018), h.77.

<sup>12</sup> Yafie, dkk. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, No. 2, (Juni 2016): 14, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>

<sup>13</sup> Sutaryo, dkk, “*Buku praktis penyakit virus corona 19 (covid-19)*” (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press), h. 4.

<sup>14</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2000 Tentang *Perum Pegadaian*, Pasal 1 Ayat 1

<sup>15</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Jil.12, Terj Kamaludin A.Marzuki, (PT. Al-Maarif, 1997), hal. 187

Sedangkan menurut syara' artinya menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil sebagai tebusan<sup>16</sup>. *Rahn* juga yaitu perjanjian penyerahan barang atau harta Anda sebagai jaminan berdasarkan hukum gadai berupa emas, perhiasan, kendaraan, atau barang bergerak lainnya yang terbentuknya Pegadaian syariah di Indonesia, yaitu yang bekerjasama dengan Perum Pegadaian yang membentuk Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS)<sup>17</sup>.

## 7. Teknis Pegadaian Syariah

Secara umum teknis lembaga keuangan syariah adalah<sup>18</sup> :

- a. Akad dan aspek legalitas.  
Akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi, karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Menurut Masudul Alam Choudhory<sup>19</sup> transaksi dan bisnis dalam akad harus mengacu kepada konsep-konsep *fiqh muamalah* yang sudah di *convergence* dengan sistem ekonomi dan keuangan modern tanpa meninggalkan hukum syariah.
- b. Struktur organisasi.  
Lembaga keuangan syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan dengan lembaga keuangan konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, dan bagian-bagian lainnya, tetapi unsur yang amat membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional adalah keharusan adanya dewan pengawas syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.
- c. Bisnis dan usaha yang dibiayai  
Dalam lembaga keuangan syariah, bisnis dan usaha yang dilaksanakan tidak terlepas dari saringan syariah. lembaga keuangan syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang terkandung di dalamnya hal-hal yang diharamkan, mudharat dan bertentangan dengan nilai-nilai Islam.
- d. Lingkungan kerja dan *Corporate Culture*.  
Lembaga keuangan syariah yang seharusnya mempunyai lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. dalam hal etika misalnya, sifat *siddiq* atau amanah, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik.

Secara khusus teknis pegadaian syariah adalah<sup>20</sup>:

- a. Yang menguntungkan dari Pegadaian Syariah ini, perhitungannya bukan berdasarkan sewa bunga, melainkan sewa tempat. Misalnya Ijarah: upah atau sewa tempat. Proses gadainya sama. Perhitungan sewa tempat per 10 hari, tetapi yang beda yaitu *akad* (perjanjian) berdasarkan harga taksiran barang, dan bukan berdasarkan uang pinjaman.
- b. Taksiran barang itu bisa dilihat dari golongan barangnya. Penilaian golongan barang biasanya dimulai dari Golongan A hingga Golongan H. Landasan kredit Syariah.
- c. Pegadaian Syariah diperuntukkan semua kalangan. Semua orang dapat melakukan transaksi di Pegadaian Syariah, Selain itu, juga akan diadakan program jual logam

<sup>16</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2002), h. 106

<sup>17</sup> Ahmad Rodoni, *Lembaga Keuangan Syariah*, Cet 1 (Jakarta: Zikrul Hakim, 2004), h. 188

<sup>18</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.47.

<sup>19</sup> Faesal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana.2007), h. 141.

<sup>20</sup> Habiburrahim, *Buku Saku Pegadaian Syariah*. (Jakarta Timur: Kuwais, 2012), h.12.

mulia. Logam mulia yang dimaksud yaitu berupa emas batangan. Untuk emas batangan ini, sistem kreditnya pun dapat diangsur. Pengadaan emas 15 batangan ini terjalin, berkat kerjasama Pegadaian dengan PT. Antam (Aneka Tambang).

### C. Metode Penelitian

#### 1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini ada 2 yaitu data primer dan data sekunder.

##### a. Data primer

Data primer adalah data berupa kata-kata lisan atau lisan, gerak-gerik, atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini subjek penelitian (informan), dalam hubungannya dengan variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada nasabah Unit Pegadaian Syariah Kampung Solok Bungo.

##### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen grafis (tabel, catatan), foto dan objek lain yang dapat memperkaya data sekunder.<sup>21</sup> Data sekunder ini berasal dari beberapa karya yang mendukung data primer yaitu artikel, jurnal, buku, dan sumber tertulis lainnya yang diperoleh dari situs penelitian yang memuat informasi.

#### 2. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Observasi adalah teknik survei yang dilakukan oleh pengamat sendiri, karena pengamat melihat, mendengar, atau mendengar suatu objek penelitian kemudian menyimpulkan dari apa yang diamati. Pengamat adalah kunci keberhasilan dan akurasi hasil penelitian. Dialah yang memberi makna pada apa yang dia amati dalam realitas dan dalam konteks alam, dialah yang mengajukan pertanyaan dan dia juga yang membangun hubungan antara satu aspek dan aspek lain dalam objek yang dia amati.<sup>22</sup>

##### b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>23</sup>

##### c. Dokumentasi

Dalam penelitian dapat digunakan dokumentasi sebagai bukti yang dicantumkan dalam lampiran skripsi sebagai tanda bahwa penelitian sedang dilakukan.

##### d. Metode Analisis Data

#### 3. Pengumpulan data

#### 1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

##### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid

---

<sup>21</sup> Siyoto dan Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. hlm 28.

<sup>22</sup> Muri Yusuf. hlm 384.

<sup>23</sup> *Ibid.*, h. 192.

dan menghasilkan data yang valid yaitu terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dilakukan kepada 56 responden.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur obyek yang sama beberapa kali, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Suatu variable reliable jika nilai  $(\alpha) > 0,60.48^{24}$

Tujuan akhir pengolahan dan analisis data adalah untuk menjawab rumusan masalah dalam suatu penelitian, dengan kata lain adalah untuk menjawab tujuan dari penelitian. Langkah-langkah yang akan digunakan pada penelitian regresi adalah sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana merupakan teknik analisis untuk mengetahui hubungan antar satu variabel independen dengan satu variabel dependen dengan menggunakan persamaan linier. regresi linear sederhana memiliki 4 asumsi yaitu: asumsi linearitas, asumsi normalitas dan asumsi Heteroskedastisitas.

a. Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana variable (X) mempengaruhi variable (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus maupun berbanding terbalik. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Chi Kuadrat, Uji Lillifors, dan Uji Kolmogorov-Smirnov.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah,

<sup>24</sup> Syofian Siregar, Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 87

<sup>25</sup> Febby Indah Permata, "Pengaruh Pemberian Zakat Konsumtif Dan Produktif Oleh Baznas Kabupaten Tebo Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Masyarakat Prasejahtera Dikecamatan Tebo Tengah)" (Skripsi, Program Sarjana Strata Satu IAI Yasni Bungo, 2020), h. 43.

menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Gletser, uji Park atau uji White.

## 2. Uji Regresi Linear Sederhana

Setelah dilakukan uji asumsi maka dilanjutkan dengan uji regresi dengan variabel independen dan variabel dependen yang akan diteliti pada penelitian ini, dengan Persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (dependen)

X = variabel bebas (independen)

a = konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = koefisien regresi

## 3. Pengujian Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

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

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

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

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

1) Jika signifikansi  $t < 0,05$  maka  $H_0$ ditolak berarti variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

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

### b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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

## D. Hasil Dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner sebanyak 93 lembar, selanjutnya dari data tersebut diberikan informasi tentang karakteristik responden yang menyangkut agama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendapatan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil deskriptif masing-masing karakteristik responden diuraikan sebagai berikut:

#### a. Karakteristik Berdasarkan Agama

Tabel 4.1

Frekuensi Responden Berdasarkan Agama

No	Agama	Frekuensi	%
1	Islam	81	87,09
2	Kristen	9	9,67
3	Budha	3	3,22

	total	93	100
--	-------	----	-----

Berdasarkan pada tabel 4.2 penelitian yang dilakukan terhadap 93 responden mengenai agama, menyatakan bahwa 81 responden dengan persentase 87,09 % beragama Islam, dan 9 responden dengan persentase 9,67% beragama Kristen. 3 responden dengan persentase 3,22% beragama Budha. Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden pada Pegadain Syariah beragama Islam, yaitu sebanyak 81 responden dengan persentase 87,09%.

**b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.2**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	52	55,91
2	perempuan	41	44,08
	total	93	100

Berdasarkan pada tabel 4.4 penelitian yang dilakukan terhadap 93 responden mengenai jenis kelamin, menyatakan bahwa 52 responden dengan persentase 55,91 % berjenis kelamin laki-laki, dan 41 responden dengan persentase 44,08% berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden pada Pegadain Syariah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 52 responden dengan persentase 55,91%.

**c. Karakteristik Berdasarkan Umur**

**Tabel 4.3**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan umur**

No	Umur	Frekuensi	%
1	17 – 25 tahun	27	29,03
2	26 – 35 tahun	40	43,01
3	36 – 45 tahun	21	22,58
4	46 – 55 tahun	3	3,22
5	Di atas 56 tahun	2	2,15
	total	93	100

Berdasarkan pada tabel 4.6 penelitian yang dilakukan terhadap 93 responden mengenai umur responden, menyatakan bahwa 27 responden dengan persentase 29,03 % berumur 17–25 tahun, 40 responden dengan persentase 43,01% berumur 26-35 tahun. 21 responden dengan persentase 22,58 % berumur 36–45 tahun, 3 responden dengan persentase 3,22% berumur 46-55 tahun, dan 2 responden dengan persentase 2,15% berumur di atas 56 tahun. Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden pada Pegadain Syariah berumur 26-35 tahun, yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase 43,01%.

**d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel 4.4**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
		i	

1	Pelajar/mahasiswa	12	12,90
2	PNS/Militer	22	23,65
3	Pegawai Swasta	34	36,55
4	Pengusaha/wiraswasta	14	15,05
5	pensiunan	4	4,30
6	IRT	7	7,52
	total	93	100

Berdasarkan pada tabel 4.8 penelitian yang dilakukan terhadap 93 responden mengenai pekerjaan responden, menyatakan bahwa 12 responden dengan persentase 12,90 % sebagai pelajar/mahasiswa, 22 responden dengan persentase 23,65% bekerja sebagai PNS/Militer. 34 responden dengan persentase 36,55 % bekerja sebagai Pegawai Swasta, 14 responden dengan persentase 15,05% bekerja sebagai Pengusaha/Wiraswasta%, 4 responden dengan persentase 4,30% sebagai Pensiunan dan 7 responden dengan persentase 7,52% sebagai Ibu Rumah Tangga.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden pada Pegadain Syariah Bekerja sebagai Pegawai Swasta, yaitu sebanyak 34 responden dengan persentase 36,55%.

#### e. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

**Tabel 4.5**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan**

No	Pendapatan	Frekuensi	%
1	< Rp.500.000	6	6,45
2	Rp.500.000 – Rp.2.500.000	37	39,78
3	Rp.2.500.000 – Rp.5.000.000	33	35,48
4	Rp.5.000.000 – Rp.7.500.000	15	16,12
5	> Rp.7.500.000	2	2,15
	Total	93	100

Berdasarkan pada tabel 4.10 penelitian yang dilakukan terhadap 93 responden mengenai pendapatan responden, menyatakan bahwa 6 responden dengan persentase 6,45 % mempunyai pendapatan < Rp.500.000, 37 responden dengan persentase 39,78% mempunyai pendapatan Rp.500.000 – Rp.2.500.000. 33 responden dengan persentase 35,48 % mempunyai pendapatan Rp.2.500.000–Rp.5.000.000, 15 responden dengan persentase 16,12% mempunyai pendapatan Rp.5.000.000–Rp.7.500.000, 2 responden dengan persentase 2,15% mempunyai pendapatan > Rp.7.500.000.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden pada Pegadain Syariah Bekerja sebagai Pegawai Swasta, yaitu sebanyak 34 responden dengan persentase 36,55%.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov ialah bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, nilai residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan lebih dari 0,05. Hasil dari

Kolmogorov-Smirnov ialah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,14193153
	Absolute	,083
Most Extreme Differences	Positive	,083
	Negative	-,070
Kolmogorov-Smirnov Z		,798
Asymp. Sig. (2-tailed)		,547

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan metode *one sample Kalmagorov-Smirnov*, hasil uji nilai signifikan memiliki nilai 0,547. Artinya, hasil tersebut lebih besar dari sig 0,05. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa uji normalitas data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**b. Uji Linieritas**

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* pada SPSS 21. Untuk hasil dari pengujian linearitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

<b>Tabel 4.7</b>							
<b>ANOVA Table</b>							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat kepuasan * Pelayanan	Betwe en Group s	(Combined )	844,019	23	36,696	9,208	,000
		Linearity	696,905	1	696,905	174,879	,000
		Deviation from Linearity	147,114	22	6,687	1,678	,054
	Within Groups		274,970	69	3,985		
	Total		1118,989	92			

Berdasarkan hasil uji linieritas didapatkan nilai signifikan sebesar 0,054 nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel pelayanan dan tingkat kepuasan terdapat hubungan yang linear.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, namun sebaliknya jika nilai

signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant )	-1,040E-013	2,427		,000	1,000
	Pelayanan	,000	,035	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: abs\_res

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas didapatkan nilai signifikan sebesar 1,000 nilai tersebut lebih besar dari 0,05 Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas antar variabel independent dalam model regresi. Apabila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan.

### 3. Analisis Regresi linier Sederhana

Dalam regresi sederhana, penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Perhitungan statistik yang digunakan dalam analisis regresi sederhana ialah menggunakan SPSS 21. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah untuk melihat apakah ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant )	4,370	2,427		1,801	,075
	Pelayanan	,427	,035	,789	12,258	,000

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel di atas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 4,370 sedangkan untuk variabel tingkat kepuasan (b) adalah sebesar 0,427 sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,370 + 0,427$$

Konstanta (a) memiliki nilai sebesar 4,370 artinya jika variabel penelitian pelayanan diabaikan maka tingkat kepuasan nasabah meningkat sebesar 4,370. Sedangkan nilai koefisien regresi variabel tingkat kepuasan (b) bernilai positif sebesar 0,427 memberikan arti bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan jika variabel pelayanan mengalami peningkatan 1 poin, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,427 poin.

### 4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t yaitu uji untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau tingkat signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan begitu juga sebaliknya. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau tingkat signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil uji t dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,370	2,427		1,801	,075
	Pelayanan	,427	,035	,789	12,258	,000

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel coefficients diatas terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien pelayanan sebesar 12,258 sedangkan hasil signifikan dari variabel pelayanan (X) 0,000 < taraf signifikan 0,05 artinya signifikan, untuk  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t- test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan n-k dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel jadi  $93-2 = 91$  maka  $t_{tabel}$  adalah 1,661. Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $12,258 > 1,661$ ) maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

b. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Nilai koefisien determinasi (R Square) dapat di gunakan untuk memprediksi seberapa besarkontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.11  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,789 <sup>a</sup>	,623	,619	2,154

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Tingkat kepuasan

Nilai R Square diatas diketahui 0,623 amenujukan sekitar 62,3 % variabel pelayanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan. Sedangkan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, lebih rinci hasil analisis dari pengujian data dapat dijelaskan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $12,258 > 1,661$ ) dan signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Unit Kampung Solok Kabupaten Bungo. Nilai regresi yang didapat adalah sebesar 0,427 dengan signifikan 0,000 memberikan arti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

tingkat kepuasan dengan pengaruh sebesar 62,3 %.

Hasil penelitian ini konsisten dengan pernyataan teori yang menyatakan bahwa tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.<sup>26</sup>

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan.<sup>27</sup>

Adanya pengaruh pelayanan sebesar 62,3% pada tingkat kepuasan nasabah diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada nasabah, dimana pelayanan selama pandemi lebih ditingkatkan seperti penataan ruang pegadaian syariah rapih dan bersih sehingga nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi. Selain itu, pegadaian syariah menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan seperti menyediakan tempat cuci tangan dan menyediakan hand sanitizer sebelum memasuki ruangan, memakai masker, menjaga jarak, membatasi jumlah nasabah dalam ruangan 50% dari biasanya, melakukan transaksi secara digital melalui aplikasi Pegadaian Syariah.

Jadi selama pandemi nasabah disarankan melakukan transaksi secara digital agar lebih memudahkan nasabah dalam proses pembayaran seperti penebusan barang jaminan, tabungan emas, cicil emas dan lain-lain. Dengan adanya kemudahan dalam bertransaksi dapat memberikan kepuasan pada nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah selama pandemi sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di masa pandemi. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada pegadaian syariah Unit Kampung Solok Kabupaten Bungo.

#### **E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta hasil analisis data yang diperoleh dengan SPSS 21, maka penulis menarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Kampung Solok Kabupaten Bungo dimasa pandemi dengan pengaruh sebesar 62,3%. Dengan demikian pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di masa pandemi. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Unit Kampung Solok Kabupaten Bungo.

---

<sup>26</sup> Arief. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* (Malang: PT.Bayumedia, 2018) h.5

<sup>27</sup> Mustikasari A. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasusfood Court Uny). *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*. 2020 Jan 28. h. 31

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Adiwarman A.Karim, *Fikih Ekonomi*, Jakarta: Darulhaq, 2004.
- Agus Sucipto. *Study Kelayakan Bisnis Analisis Integratif dan Studi Kasus*. Malang. UIN Maliki Press. 2011.
- Ahmad Syauqi Al Fanjari. *Nilai Kesehatan dalam Syariat Islam*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 1999.
- Andy Widiatmoko. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Aviliani. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta; Alfabeta. tahun 2010.
- Boy Sabarguna. *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta:CV.Sagung Seto. 2008.
- BPJS Kesehatan. *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2016*. Jakarta: BPJS Kesehatan. 2016.
- Budiarto. *“Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”*. Makassar : Universitas Hasanuddin. 2015
- Cholid Narbuko dan Abu Achamid. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.2009. cet 10.
- Didin Hafidhuddin, *Islam Aplikatif*, Jakarta:Gema Insani, 2003.
- Diktat Profil RSUD Jenderal A.Yani Metro, Lampung, 2016 62
- Dwi Zaniarti. Skripsi *“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga”* Semarang: Universitas Negeri Semarang. 2011
- Eko Suprayitno. *Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Malang: Malang Press. 2008.
- Hasan Raqith. *Hidup Sehat Cara Islam*. Bandung: Jembar. 2007.
- Husein Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.2003. 4243
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta. 2015.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Skripsi. Tesis. Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2013. cet ke 3.
- M. Burhan Bungin. *Metodologi penelitian social & Ekonomi*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum d Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta:Rajawali Pers. 2013.
- Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam*, Yogyakarta: Fakultas Hukum,2004.
- Nanang Tasunar. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat. tahun 2006.
- Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab I pasal 1 ayat 7
- Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab II pasal 4 ayat 2 63
- Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab I pasal 1 ayat 8
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo. 1997.
- Reizky Riyadi. *“Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat”*. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2015

- Ristiyanti Prasetyo dan John lhalauw. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: PT Andi Offset. 2004.
- Rita Yulifah dan Surachmindari. *Konsep Kebidanan untuk pendidikan*. Jakarta:Salemba Medika. 2003.
- Sri Fitriani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr.Moewardi*. Surakarta: Universitas Muhamadiyah Surakarta. 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta. 2012. 44
- Sukandar Rumidi. *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula* . Yogyakarta: Gadjah Mada Unervercity Press. 2002.
- Syarifrudin et.al. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: TIM. 2014.
- Tjiptono. Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 1996.
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 7 ayat 1
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 14 64.
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional Pasal 1 ayat 8
- Veitzal Rivai dan Arviyan Arivin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara,2010, cet.1.
- Wahit Iqbal Mubarak. *Pengantar Keperawatan Komunitas 1*. Jakarta: CV. Sagung Seto. 2005. [www.BPS.go.id](http://www.BPS.go.id) , di unduh tanggal 20 Desember 2017.