

**HUBUNGAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT PEGADAIAN KANTOR CABANG BUMIAYU BREBES**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomin (S.E)

**Oleh**

**Firda Ahmad Sapirudin**

**NIM. 1617201059**

**JURUSAN EKONOMI SYARIA'H  
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya :

Nama : Firda Ahmad Sapirudin  
NIM : 1617201059  
Jenjang : S-1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Study : Ekonomi Syari'ah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi Yang berjudul “ **HUBUNGAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi kasus pada nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes).**” Ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, akan di beri tanda citasi dan di tunjukan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 2020

a yang menyatakan



**Firda Ahmad Sapirudin**  
NIM. 1617201059



## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**Hubungan Penerapan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan  
Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian  
Kantor Cabang Bumiayu Brebes**

Yang disusun oleh Saudara **Firda Ahmad Sapirudin NIM. 1617201059**  
Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin** tanggal **27 Juli 2020**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)**  
oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I.  
NIP. 19731014 200312 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si.  
NIP. 19790323 201101 1 007

Pembimbing/Penguji

Siti Mafsumah, S.E., M.Si.  
NIPN. 2010038303

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 13 Agustus 2020



Mengesahkan  
Dekan

**Dr. H. Djalal Abdul Aziz, M.Ag.**  
NIP. 19530921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan FEBI IAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Firda Ahmad Sapirudin, NIM. 1617201059 yang berjudul:

**HUBUNGAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi kasus pada nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes)**

Saya sependapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat di ajukan kepada dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di ajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Program Ekonomi Syariah (S.E.)

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 08 Juli 2020  
Pembimbing

**IAIN PURWO**

  
Siti Masumah M., Si.  
NIDN. 2010030303

**HUBUNGAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus: PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes)**

Firda Ahmad Sapirudin  
NIM.1617201059

e-mail : [wirdawir6@gmail.com](mailto:wirdawir6@gmail.com)

Program Study Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (a) Hubungan penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes (b) kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang di gunakan adalah nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes sebanyak 100 responden. Dari uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa hasil yang di dapat lebih besar dari nilai yang ditentukan (validitas (0,197) dan reliabilitas (0,60)) maka dapat di katakan datanya valid dan instrumennya reliabel. Uji statistic yang di gunakan adalah *Chi Square* dengan bantuan *software* komputer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah ( $p=0,001$ ), Hubungan yang signifikan antara Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah ( $p=0,002$ ).

Setelah melakukan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes dan terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

**Kata Kunci: Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah**

**RELATED APPLICATION INFORMATION TECHNOLOGY AND SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ( Studies Kasus : PT**

Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office )

Firda Ahmad Sapirudin

NIM.1617201059

e-mail : [wirdawir6@gmail.com](mailto:wirdawir6@gmail.com)

Sharia Economics Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business

Intitut Negeri Islam Islam (IAIN) Purwokerto

***ABSTRACT***

This study aims to determine (a) the relationship of the application of information technology to customer satisfaction PT Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office (b) quality of service to customer satisfaction PT Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office.

The methodology used in this study is a quantitative approach. The sample used was a customer of PT Pegadaian Bumi Brebes Branch Office of 100 respondents. From the validity and reliability test it is known that the results obtained can be greater than the specified value (validity (0.197) and reliability (0.60)), so the data can be said to be valid and the instrument is reliable. Test statistics using *Chi Square* with the help of computer *software* r. The results showed that there was a relationship significant between information technology and customer satisfaction ( $p = 0.000$ ), relationship significant between service quality and customer satisfaction ( $p = 0.002$ ).

After conducting research, it can be concluded that there is a relationship significant between the application of information technology to customer satisfaction PT Pegadaian Bumi Brebes Branch Office and there is a relationship between service quality to customer satisfaction PT Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office.

***Keyword : Information Technology, Service Quality, Customer Satisfaction***

**MOTTO**

*“Barangsiapa yang tidak mensyukuri yang sedikit, maka ia tidak akan mampu mensyukuri sesuatu yang besar” (HR. Ahmad)*

*“Jangan Merasa besar diantara yang kecil dan jangan merasa kecil diantara yang besar”*

*LET'S ROCK, Resilient, Creative, Optimist, Kindly*



**IAIN PURWOKERTO**

## PANDUAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang akan di gunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama antara menteri agama dan menteri pendidikan dan kebudayaan R.I. Nomor 158/ 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

### Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	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	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)

ض	ḍ{ad	ḍ{	de (dengan titik di bawah)
ط	tha	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	dzad	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em
ن	Nun	N	„en
و	Waw	W	W
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	apostrof
ي	ya’	Y	ye

Konsonan rangkap karena syaddah di tulis Rangkap

حَدَّثَنَا	Ditulis	<i>h{addas/ana&gt;</i>
------------	---------	------------------------

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

Ta' marbu>thah di akhir kata bila di matikan di tulih h

حكمة	Ditulis	ḥikmah
جزية	Ditulis	jizyah

(Ketentuan ini tidak di perlakukan pada kata-kata arab yang sudah d serap ke dalam bahasa indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali di kehendaki lafal aslinya)

- a. Bila di ikuti dengan katan sandang “al” serta bacaan kedua terpisah, maka di tulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karāmah al-auliyā'
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta-marbu>tjah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau d'ammah di tulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	zakāt al-fiṭr
------------	---------	---------------

### Vokal Pendek

-----◌-----	Fathah	ditulis	A
-----◌-----	kasrah	ditulis	I
-----◌-----	d'ammah	ditulis	U

### Vokal Panjang

1	Fathah + Alif	Ditulis	Ā
	جاهلية	Ditulis	jāhiliyah

2	Fathah + ya'mati	Ditulis	Ā
	تنسي	Ditulis	<i>Tansā</i>
3	Kasrah + ya'mati	Ditulis	ī
	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	Dhammah + wāwu mati	Ditulis	ū
	فر و ض	Ditulis	<i>furūd</i>

### Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

### Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata di pisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### Kata sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf Qomariyah

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. bila diikuti huruf Syamsiyyah di tulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan l (el)nya

انكاح	Ditulis	<i>An-nika&gt;h}</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

**Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

زوى الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furud</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk alloh SWT karena atas segala nikmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Penerapan Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau nabi agung Muhammad SAW , Keluarganya , para sahabat n para pengikutnya sampai akhir zaman.

Skripsi ini di ajukan untuk memenuhi tugas dan syarat dalam rangka memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (S.E.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

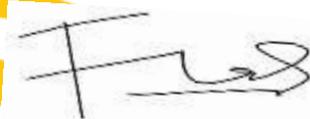
Dengan selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak dan penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih atas motivasi, support, saran dan masukan kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN) Purwokerto
  2. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN) Purwokerto
  3. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN) Purwokerto
  4. Dr. H. Sulhan Chakim S. Ag, M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN) Purwokerto
  5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN) Purwokerto
1. Ibu Dewi Laela Hilyatin, SE.,M.S.I., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN) Purwokerto
  2. Bapak Dr. H. A Lutfi Hamidi M.Ag. selaku Pembimbing Akademik
  3. Ibu Siti Ma’sumah. M.Si., selaku Pembimbing skripsi yang sudah memberikan saran dan kritik atas penulisan skripsi ini

4. Semua dosen Fakultas Ekonomi Dan bisnis Islam IAIN Purwokerto yang telah memberikan ilmu kepada saya.
5. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan motivasi dan nasihat
6. Kakak saya yang telah maemberikan support serta dukungan moral.
7. Team marketing PT Pegadaian Kantor Cabang bumiayu, mas andreas, mas sanggih dan mas lutfi.
8. Endang Oktavia Mayangsari yang selalu memberikan semangat dan perhatian.
9. Semua teman-teman kontrakan pak eko
10. Teman-teman Ekonomi Syariah B 2016
11. Teman-teman kkn desa lemahjaya
12. Semua pihak yang terlibat dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini, harapannya skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca. Amiin.

Purwokerto, 8 Juli 2020



**Firda Ahmad Sapirudin**

NIM. 1617201059

**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR ISI

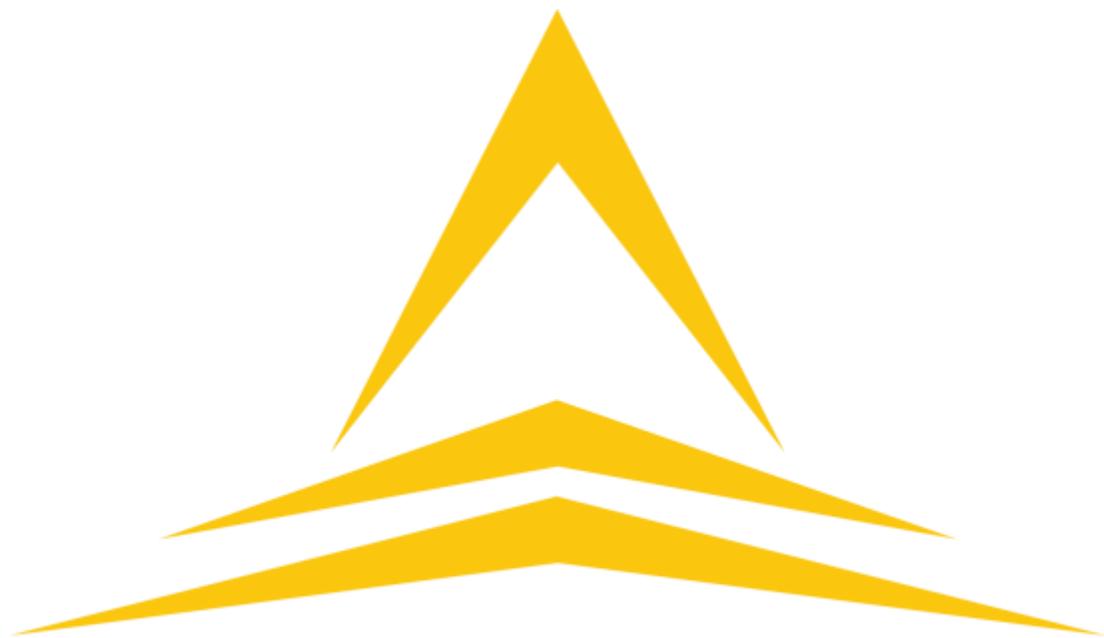
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PANDUAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR SINGKATAN.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Teknologi Informasi.....	10
2. Kualitas Layanan.....	22
3. Kepuasan Nasabah.....	28
4. Penelitian Terdahulu.....	36
5. Kerangka Pikir.....	39
6. Hipotesis Penelitian.....	42

**LAIN PURWOKERTO**

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Jenis Penelitian .....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian.....	44
D. Variabel Penelitian.....	46
1. Variabel Penelitian.....	46
2. Indikator Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data .....	50
1. Jenis Data.....	50
2. Sumber Data .....	50
3. Teknik Pengumpulan Data .....	50
F. Uji Kualitas Data .....	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
G. Uji Statistik.....	53
1. Analisa Bivariat.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	57
1. Sejarah Singkat PT Pegadaian.....	57
2. Visi dan Misi.....	61
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	62
4. Hasil Penelitian.....	64
5. Uji Kualitas Data .....	72
6. Uji Statistik.....	74
7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Simpulan.....	81
B. Saran .....	81

**IAIN PURWOKERTO**

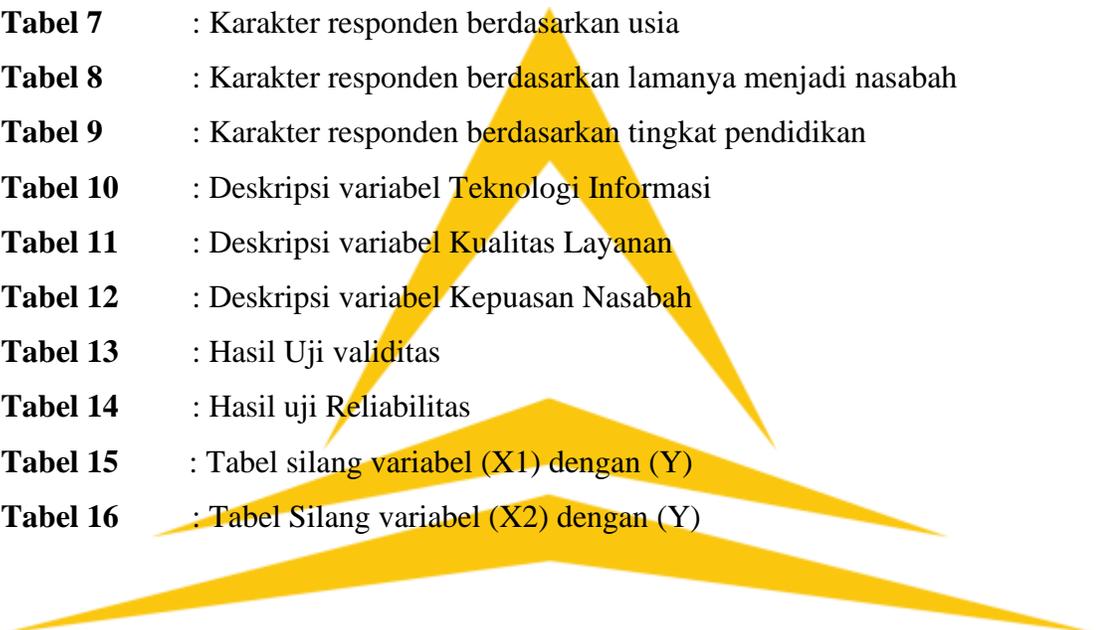
DAFTAR PUSTAKA .....  
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b>	: Penelitian Terdahulu
<b>Tabel 2</b>	: Indikator Penelitian
<b>Tabel 3</b>	: Metode skala dan pengukuran kuesioner
<b>Tabel 4</b>	: Uji Silang
<b>Tabel 5</b>	: Deskripsi Kuesioner Responden
<b>Tabel 6</b>	: Karakter nasabah berdasarkan jenis kelamin
<b>Tabel 7</b>	: Karakter responden berdasarkan usia
<b>Tabel 8</b>	: Karakter responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah
<b>Tabel 9</b>	: Karakter responden berdasarkan tingkat pendidikan
<b>Tabel 10</b>	: Deskripsi variabel Teknologi Informasi
<b>Tabel 11</b>	: Deskripsi variabel Kualitas Layanan
<b>Tabel 12</b>	: Deskripsi variabel Kepuasan Nasabah
<b>Tabel 13</b>	: Hasil Uji validitas
<b>Tabel 14</b>	: Hasil uji Reliabilitas
<b>Tabel 15</b>	: Tabel silang variabel (X1) dengan (Y)
<b>Tabel 16</b>	: Tabel Silang variabel (X2) dengan (Y)



# IAIN PURWOKERTO

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1: Data pengguna PDS

Gambar 2: Kerangka Pikir

Gambar 3: Struktur Organisasi PT Pegadaian Tingkat Kanwil

Gambar 4: Struktur Organisasi PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes



## DAFTAR SINGKATAN

SWT	: Subhanahu Wa Ta'ala
SAW	: Shallallahu 'Alaihi wa sallam
QS	: Qur'an Surah
TI	: Teknologi Informasi
KL	: Kualitas Layanan
KP	: Kepuasan
FEBI	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
PDS	: <i>Pegadaian Digital Service</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
PT	: Perseroan Terbatas
GCG	: <i>Good Corporate Governance</i>



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi hasil penelitian

Lampiran 3 Data kategori skor kuesioner masing-masing variabel

Lampiran 4 Frekuensi karakteristik responden

Lampiran 5 Hasil uji Validitas

Lampiran 6 Hasil uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil uji Chi-Square

Lampiran 8 Dokumentasi



**IAIN PURWOKERTO**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kehadiran teknologi informasi (TI) dalam berbagai organisasi selalu menjanjikan beragam manfaat bagi para segenap stakeholder-nya. Mulai dari lingkup tingkat efisiensi, efektivitas produksi, transparansi, pengambilan keputusan, pendayagunaan sumber daya manusia, sampai transformasi bisnis atau bahkan perubahan *core business*. (Gunawan & Pratama, 2018)

Perkembangan teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah berkembang dengan pesat dan sangat canggih, perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia dimasa ini maupun di masa yang akan datang, karena teknologi informasi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi, karena dalam dunia bisnis teknologi informasi sangat berperan penting dalam menjalankan bisnisnya, karena dengan teknologi informasi membuat dunia bisnis berkembang dengan pesat dan memudahkan dalam menjalankan bisnisnya (Layaman & Andriyani Novi, 2017)

Disamping itu dinamika kebutuhan bisnis dan organisasi mengharuskan Perusahaan untuk menata dan membenahi diri dalam menyiapkan teknologi yang dibutuhkan agar dapat mendukung pengembangan dan perluasan bisnis, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah melalui layanan berbasis teknologi informasi. Dalam era globalisasi, keandalan teknologi informasi merupakan salah satu unsur penting yang mendukung proses bisnis dan layanan yang prima serta informasi kinerja operasional dan keuangan yang akurat. (pegadaian persero, 2018).

Pegadaian merupakan salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa

pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai dan sebagai sarana pendanaan alternatif telah ada sejak lama dan banyak dikenal masyarakat Indonesia. Tugas pokok pegadaian adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. Meminjam uang ke perum pegadaian tidak hanya karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi karena biaya yang dibebankan lebih ringan dibandingkan dengan lembaga keuangan yang terjadi dilapangan yang melambungkan tingkat suku bunga setinggi-tingginya. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari PT pegadaian dalam pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan moto “mengatasi masalah tanpa masalah”.

Pegadaian dimaksudkan sebagai suatu lembaga yang memberikan fasilitas bagi warga masyarakat untuk dapat memperoleh pinjaman uang secara praktis. Untuk memperoleh pinjaman, nasabah cukup membawa KTP dan barang-barang tertentu sebagai agunan atau jaminan. Dengan barang jaminan tersebut seperti emas, motor dan sebagainya bisa membantu masyarakat yang membutuhkan dana cepat. Hanya dengan menyerahkan jaminan, nasabah dapat meminjam sejumlah dana atau bisa langsung mendapat dana yang dibutuhkan sesuai dengan nilai taksir dari barang tersebut. Selain itu, suku bunga yang ditawarkan oleh pegadaian relatif kecil bila dibandingkan dengan bunga yang dibebankan oleh lembaga keuangan lainnya, apalagi suku bunga pinjaman yang berbentuk kredit mikro. Hal ini, membuat lembaga pegadaian mempunyai kelebihan bila dibandingkan lembaga keuangan lainnya, dalam hal persyaratan dan prosedurnya yang sederhana sehingga membutuhkan waktu yang singkat untuk memperoleh dana. Oleh karena itu dengan adanya pegadaian masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang berharga yang dimiliki ketika sudah masuk dalam lembaga pegadaian. Masyarakat juga dapat memperoleh dana yang diinginkan sesuai dengan barang yang dijamin. Dalam perkembangannya kemudian.

Teknologi merupakan kunci utama yang memungkinkan Perusahaan menyediakan produk dan jasa kepada nasabah, mengukur dan menelusuri kinerja bisnis, serta mengambil keputusan-keputusan manajemen yang tepat untuk kelangsungan usaha. Karena itu, tahun 2018 Pegadaian menempatkan pengembangan Teknologi Informasi sebagai bagian yang sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja Perusahaan dalam menyediakan layanan yang prima, salah satunya tercermin dengan dibentuknya suatu unit Direktorat Teknologi Informasi dan Digital yang sebelumnya menyatu dengan Direktorat Keuangan, yang dipimpin oleh seorang Direktur. (pegadaian persero, 2018)

Kemajuan yang sangat pesat dalam dunia teknologi informasi menuntut para pelaku usaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam kegiatan bisnis sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing. Meningkatnya jumlah pemakai internet secara drastis setiap tahunnya, serta perilaku konsumen yang menginginkan informasi cepat dan transaksi yang dapat dilakukan selama 24 jam, disinyalir menjadi faktor pendorong berkembangnya bisnis berbasis teknologi informasi. (Kristianto, 2011)

Ditengah berkembangnya teknologi yang kian pesat dimana dalam dunia bisnis memasuki era digital, turut dimanfaatkan oleh berbagai pihak. Termasuk bagi PT Pegadaian (persero) yang juga serius dalam mengembangkan produk serta layanan berbasis teknologi. PT Pegadaian saat ini sangat serius dalam mengeluarkan berbagai inovasi dalam proses bisnis berbasis teknologi agar pelayanan yang di berikan lebih cepat, nyaman dan efisien, hal ini melihat sebelumnya banyak sekali keluhan nasabah karena harus menunggu lama saat bertransaksi dan saat ini PT Pegadaian (persero) sedang mengembangkan aplikasi digital service dimana nantinya masyarakat atau nasabah dapat mengakses beragam produk serta pembiayaan, tabungan emas, maupun aneka jasa lainnya tanpa harus datang ke outlet-outlet pegadaian. Sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayan yang didapat pada PT Pegadaian .

PT Pegadaian hingga saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat praktik-praktik lintah darat atau rentenir Soemitra dalam (Rosdiana, 2012)

Dalam perjalanannya, PT Pegadaian saat ini tidak hanya sebagai sebuah lembaga pembiayaan, namun telah berkembang sebagai solusi bisnis terpadu bagi masyarakat melalui ragam produk dan layanan yang diberikan, yakni produk pembiayaan gadai dan fidusia bagi masyarakat yang membutuhkan likuiditas (pendanaan), produk investasi emas secara mudah dan aman bagi masyarakat yang kelebihan likuiditas, serta produk aneka jasa (Remittance & Payment) bagi masyarakat yang membutuhkan layanan percepatan transaksi keuangan.

Saat ini PT Pegadaian sering di gambarkan sebagai suatu perusahaan yang monopolis di bidang usaha gadai. Namun saat ini anggapan tersebut sudah mulai berkurang, hal ini dikarenakan saat ini pemerintah sudah mengeluarkan izin untuk perusahaan lain untuk membuka usaha yang sama. Menghadapi fenomena tersebut PT Pegadaian harus berhati-hati karena bisa jadi PT Pegadaian akan kalah bersaing dengan kompetitor lain.

Untuk menghadapi persaingan tersebut, PT Pegadaian harus berfokus dalam membangun kualitas pelayanan. Untuk itu, PT Pegadaian harus mampu dalam memberikan pelayanan yang cepat, serta menciptakan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah. Untuk menghadapi tantangan tersebut perum pegadaian menerapkan pelayan kepada nasabahnya dengan motto “mengatasi masalah tanpa masalah”, yaitu setiap nasabah yang membutuhkan pinjaman dana dapat segera diatasi dengan cepat dan mudah melalui kredit gadai.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bitner dalam (Nopita S P & Nurcaya, 2013) kualitas layanan memiliki lima dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
3. ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopan santunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. kepedulian (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus di respon dengan cepat, karena pelayanan yang baik akan membawa perusahaan atau instansi terus tumbuh dan berkembang dengan baik. dengan kualitas yang baik, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Menurut Wyckof dalam (Wisnalmawati, 2005) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

teknologi informasi harus berorientasi terhadap pengguna, artinya meskipun pengembangan teknologi informasi boleh di katakan kearah yang lebih baik, namun tanpa adanya dukungan dari pengguna maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan suatu penerapan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dalam sebuah perusahaan di hadapkan oleh dua hal yakni apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan atau kegagalan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu unsur penting karena dapat berpengaruh pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan

menghasilkan citra yang baik pula kepada perusahaan. Kualitas pelayanan di pengaruhi oleh 2 hal yaitu jasa yang di rasakan dan pelayanan yang di harapkan. Apabila pelayanan yang di rasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan dan apabila melampaui harapan maka menjadi kualitas pelayanan yang ideal maka sebaliknya apabila layanan yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan maka kualitas layanan di persepsikan buruk, implikasi baik buruk kualitas suatu pelayanan tergantung kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsiten. (Sugiarto & Yuniati, 2015)

Pengelolaan kualitas teknologi informasi yang baik akan dapat menciptakan persepsi maupun image yang baik di mata nasabah. Namun, terkadang harapan nasabah sering tidak terpenuhi karena adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diberikan, dari hasil observasi awal mengindikasikan adanya nasabah yang merasa belum terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan PT Pegadaian, Adanya gangguan ketika nasabah ingin menggunakan fasilitas yang disediakan oleh PT Pegadaian seperti saat transaksi sistem tidak bisa mencatat transaksi secara cepat terkadang juga transaksi gagal dan pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal sebab masih terdapat nasabah yang menunggu lama dalam bertransaksi sehingga dari fenomena yang terjadi pada perusahaan tersebut di jadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini. perusahaan besar yang telah memiliki jaringan pelayanan, hal ini harusnya dapat lebih diperhatikan sebab pelayanan telah dijadikan tolak ukur untuk membuat nasabah merasa puas sehingga nasabah akan lebih selektif dalam memilih Tempat lain untuk menggunakan menjadi sarana finansial.

Dari latar belakang yang telah di jabarkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui hubungan penerapan teknologi informasi dan kualitas layanan pada perusahaan BUMN dengan melakukan penelitian secara langsung pada PT Pegadaian Cabang bumiayu brebes, Maka penelitian ini akan di laksanakan dengan judul **“Hubungan Penerapan**

## **Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes”**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada hubungan yang signifikan antara penerapan pelayanann berbasis teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT Pegadaian kantor cabang bumiayu brebes?
2. Apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT Pegadaian kantor cabang bumiayu brebes?

### **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan penelitian**

1. Tujuan penelitian
  - a. Mengetahui hubungan yang signifikan antara Teknologi informasi yang di terapkan di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes terhadap kepuasan nasabah (Y).
  - b. Mengetahui hubungan yang signifikan antara kualitas layanan di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes terhadap kepuasan nasabah (Y).

Disamping itu juga untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar strata satu dalam bidang ekonomi syariah pada fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN purwokerto. Serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis hasil penelitian yang berdasarkan pada observasi, wawancara, kuesioner dokumentasi serta olah data yang bersumber pada lapangan atau objek penelitian.

2. Kegunaan penelitian

adanya penelitian ini, penulis berharap agar ini dapat memberikan manfaat antara lain :

- a. kegunaan teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu dalam bidang study yang membahas mengenai pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

b. Kegunaan praktis

Adapun kegunaan penelitian ini dari sisi praktis, yaitu sebagai berikut:

1) Bagi penulis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan dan perluasan wawasan dalam meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

2) Bagi perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi melalui layanan teknologi informasi pegadaian dan kualitas dalam bertransaksi, untuk kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan guna meningkatkan pangsa pasarnya di era globalisasi.

3) Bagi IAIN Purwokerto

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat menambah perbendaharaan ilmiah di Perpustakaan IAIN purwokerto, serta dengan tulisan ini dapat dijadikan sebagai refrensi maupun tambahan informasi bagi *civitas* akademk IAIN Purwokerto.

#### D. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan di sajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

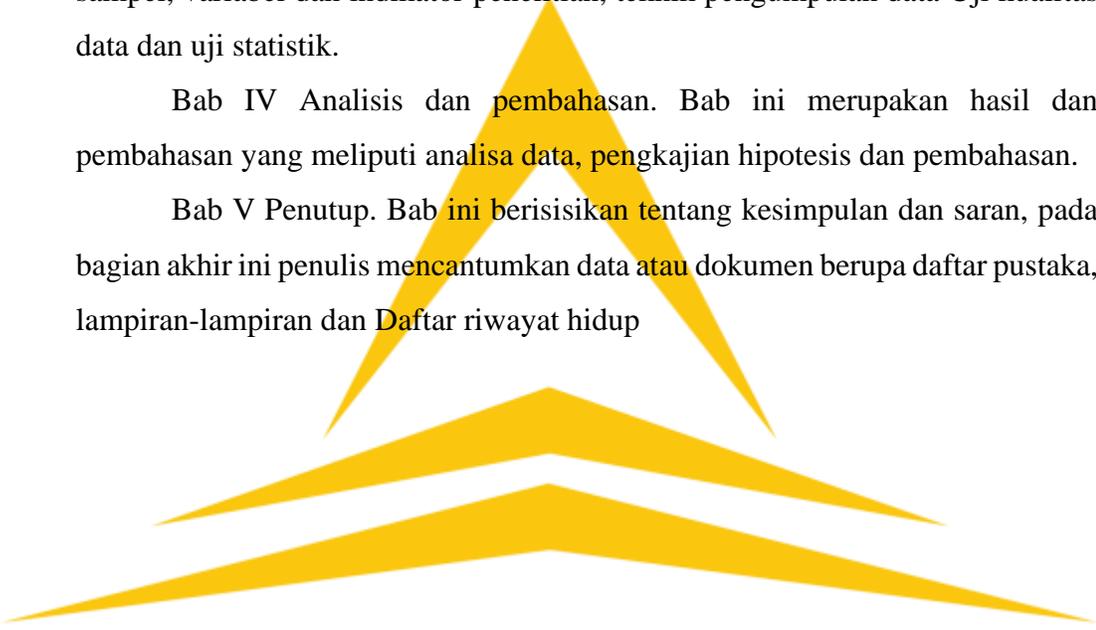
Bab I Pendahuluan. Pada bab ini mencakup sub sub bab mengenai latar belakang masalah , Rumusan Masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori. Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, kajian pustaka dan landasan teologis

Bab III Metode penelitian. Metode penelitian ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data Uji kualitas data dan uji statistik.

Bab IV Analisis dan pembahasan. Bab ini merupakan hasil dan pembahasan yang meliputi analisa data, pengkajian hipotesis dan pembahasan.

Bab V Penutup. Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran, pada bagian akhir ini penulis mencantumkan data atau dokumen berupa daftar pustaka, lampiran-lampiran dan Daftar riwayat hidup



**IAIN PURWOKERTO**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### E. Kajian Pustaka

##### 1. Teknologi Informasi

Perkembangan peradaban manusia di iringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi yang selanjutnya di kenal dengan istilah (teknologi informasi). Pada mulanya teknologi informasi di kembangkan oleh manusia pada masa pra sejarah dan berfungsi sebagai sistem untuk pengenalan bentuk-bentuk yang mereka kenal, mereka menggambarkan informasi yang mereka dapatkan pada dinding-dinding gua, tentang berburu binatang dan mengenai binatang-binatang buruannya. Sampai saat ini teknologi informasi seiring berkembangnya zaman yang terus-menerus mengalami kemajuan yang pesat sehingga dari segi penyampaian dan bentuknya sudah lebih modern.

Perkembangan Teknologi dalam arus produksi, konsumsi dan distribusi informasi memegang peranan yang sangat penting. Peranan teknologi dalam proses mengklasifikasi informasi terletak ketika hasil teknologi membantu mengubah pola komunikasi yang dibatasi oleh ruang dan waktu menjadi pola komunikasi informasi tanpa batas. Dengan demikian, pada dasarnya teknologi bersifat baik. Maka tidak mengherankan apabila terjadi perubahan dari media massa tradisional menjadi media massa baru. Pada akhirnya media baru dalam konteks teknologi dan globalisasi mengalami perubahan yang sedemikian kompleks. Dalam hal ini globalisasi menjadi salah satu faktor penting dalam dunia industri dan teknologi media komunikasi.

Teknologi informasi muncul sebagai akibat semakin merebaknya globalisasi dalam kehidupan kelompok atau organisasi, semakin ketatnya

persaingan bisnis, semakin singkatnya siklus hidup barang dan jasa yang ditawarkan, serta meningkatnya tuntutan selera konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan.

Menurut Haag dan Keen Haag & Kenn yang di kutip dari (Setiawan, 2020) “teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”.

Pendapat lain juga di kemukakan oleh martin yang dikutip dalam (Setiawan, 2020) teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang di gunakan untuk memproses dan menyimpan informasi melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.

Menurut williams dan sawyer yang dikutip dalam (Setiawan, 2020) teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi bekecepatan tinggi.

Dalam hal ini faktor pengguna merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan suatu teknologi. Karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi tersebut memiliki pengaruh besar dalam menentukan keberhasilan penerapan teknologi tersebut. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk melihat kemudahan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM merupakan suatu teori yang menawarkan suatu penjelasan kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunanya Vankatesh dan Morris dalam (Retnadi & Widana Putra, 2019, hal. 170).

Wijaya dalam (Simanjuntak, 2011) juga menyatakan bahwa dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah

persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi.

Menurut Van Den Bosch dalam (Kurniawan, Samuel , & Japrianto , 2013) dikatakan bahwa penerimaan konsumen akan layanan baru yang berbasis teknologi informasi dapat dilihat dari sikap positif konsumen terhadap layanan dan perilaku yang sesungguhnya dalam menggunakan layanan. Semakin positif sikap yang di tunjukan konsumen terhadap layanan baru tersebut, dan semakin seringnya konsumen dalam penggunaan yang sebenarnya maka hal tersebut dapat menunjukkan semakin baiknya konsumen dalam menerima layanan baru tersebut. Dengan demikian, apabila sikap dan penggunaan aktualnya tinggi maka di harapkan akan berdampak pada kenaikan penggunaan layanan.

Model TAM ini dapat menjelaskan Bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi informasi dan menggambarkan lebih jelas tentang penggunaan teknologi informasi yang di pengaruhi oleh dua faktor yaitu kemanfaatan (*Usefull*) dan kemudahan pengguna (*Easy of Use*) (Mira WW, Kerti Y, & Gde S, 2016).

a. Dimensi Teknologi Informasi

Chin dan todd dalam (Maflikhah, 2010) memberikan beberapa penjelasan mengenai dimensi kemanfaatan TI. Menurut Chin dan Todd (1995) kemanfaatan TI dapat di bagi menjadi kedalam dua kategori yaitu: (1) kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) kemanfaatan dengan estimasi dua faktor, kemanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh chin dan todd (1995) di bagi menjadi dua kategori lagi yaitu kemanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi masing masing di kelompokkan sebagai berikut:

1) Kemanfaatan

- a) Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
- b) Bermanfaat (*usefull*)

c) Menambah produktifitas (*increase productivity*).

2) Efektifitas

a) Mempertinggi efektifitas (*enchance my effectiveness*)

b) Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*)

Kebermanfaatan dari penggunaan teknologi informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam memutuskan penerimaan atas teknologi informasi dengan satu kepercayaan bahwa pengguna teknologi informasi tersebut dapat memberikan kontribusi yang positif bagi penggunanya.

b. Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

Menurut sutarman Dalam (Apriana, 2018) tujuan penerapan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

- 1) untuk memecahkan masalah
- 2) Untuk membuka kreativitas
- 3) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Menurut sutarman dalam (Apriana, 2018) juga mengemukakan 6 (enam) fungsi dari teknologi informasi yaitu sebagai berikut:

1) Menangkap (*capture*)

Yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.

**IAIN PURWOKERTO**

2) Mengolah (*processing*)

a) Mengkomplikasikan catatan rinci dan aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard*, *scanner*, *mic* dan sebagainya.

b) Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolah/pemrosesan data dapat berpakonversi (pengubahan data dari bentuk lain), analisis

(analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala data dan informasi.

- *Data processing*, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi.
- *Information processing*, suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe atau bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe atau bentuk yang lain dari informasi.
- *Multimedia System*, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

3) Menghasilkan (*generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam suatu bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik dan sebagainya.

4) Menyimpan (*storage*)

Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya.

5) Mencari kembali (*retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang telah ada dan tersimpan.

6) Transmisi (*transmission*)

Mengirim data dan informasi dari satu lokasi ke lokasi lainnya melalui jaringan komputer.

Dari penjelasan tersebut dapat di simpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi saat ini sudah sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan karena manfaat yang dirasakan banyak membantu dan mempermudah dalam aktivitas organisasi dan perusahaan. Teknologi

informasi juga dapat mendukung proses pengelolaan informasi karena dapat meningkatkan kompleksitas tugas manajemen, mempengaruhi ekonomi internasional (globalisasi), mempercepat waktu tanggap (*Response Time*), dan mengurangi tekanan dari pihak luar akibat adanya persaingan bisnis.

c. Peranan teknologi informasi

Abdul Kadir dalam (Nurdiana, 2016) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peran sebagai berikut:

- 1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 2) Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 3) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Di era sekarang ini banyak perusahaan yang berani menginvestasikan dananya untuk bidang teknologi informasi. Alasan yang paling mendasar adalah adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi yang kompetitif, mengurangi biaya, meningkatkan fleksibilitas dan juga tanggapan. Saat ini telah banyak perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan.

d. Manfaat teknologi informasi

Teknologi saat ini seperti online banking sudah sangat marak penggunaannya, internet banking bukan hanya menguntungkan bagi bank itu sendiri. Dengan internet banking yang marak penggunaannya saat ini, sekarang nasabah bank tidak perlu datang ke bank untuk mengambil

tabungan, menabung atau sekedar mengecek saldo mereka. Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan sekarang ini sudah dapat dimanfaatkan oleh sebagian besar nasabah karena saat ini teknologi informasi sudah dapat dinikmati oleh sebagian besar masyarakat baik dari golongan masyarakat yang berkelas atas hingga bawah. Selain kelebihan-kelebihan yang ditawarkan tersebut, kelebihan lainnya yaitu misalnya mentransfer uang ke rekening, membayar tagihan listrik, air, bahkan membeli pulsa secara internet, bahkan jual beli pun dapat dilakukan secara online. Pelanggan atau nasabah dapat membeli sesuatu hanya dengan mengakses internet dan menggunakan internet banking dari bank masing-masing. Internet banking sekarang juga menawarkan kartu kredit online, pinjaman personal dan akun tabungan dan semua itu dilakukan secara online. Selain nasabah pihak bank sendiri diuntungkan, bank juga akan lebih praktis dalam melayani nasabah dalam melakukan transaksi karena jika nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan fasilitas online banking maka teller bank tidak perlu melayani nasabah secara manual. Sehingga ini memudahkan teller dengan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank akan berkurang dan ini akan membuat bank mendapatkan keuntungan yang lebih. Kesimpulannya semakin banyak nasabah yang menggunakan online banking maka keuntungan yang didapat oleh bank akan semakin bertambah besar. Pada akhirnya jika pihak bank mendapat keuntungan maka bisa saja bank menawarkan tingkat suku bunga yang lebih tinggi sehingga kembali dapat menguntungkan nasabah.

Beberapa manfaat sistem teknologi informasi menurut (Amrul, 2013) antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.

- 2) Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
  - 3) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
  - 4) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
  - 5) Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
  - 6) Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
  - 7) Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
  - 8) Mempermudah dalam bertransaksi.
- e. Teknologi informasi di pegadaian

Kemajuan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat saat ini mengharuskan perusahaan untuk mampu beradaptasi dan mengimplementasikan teknologi informasi yang handal dan dapat bersaing dalam industri jasa keuangan. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan melakukan transformasi teknologi informasi dengan membangun sistem aplikasi *online* yang terintegrasi secara *realtime* serta melakukandigitalisasi proses bisnis dengan meluncurkan pegadaian *Digital Service* (PDS). (Laporan Tahunan, 2018)

**IAIN PURWOKERTO**

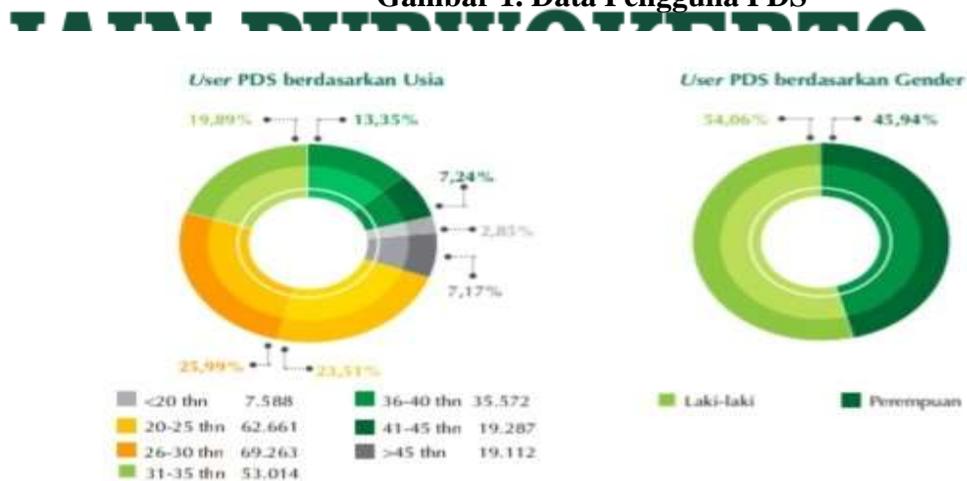
Selama tahun 2017, Pegadaian telah melakukan investasi TI senilai 58 miliar, adapun investasi tersebut sejalan dengan *roadmap* TI yang telah disusun yang selaras dengan kebutuhan bisnis dan perkembangan teknologi yang ada. Dengan arah transformasi perusahaan menuju ke arah digital teknologi, *roadmap* bidang TI juga menyesuaikan dengan mempersiapkan arah yang mendukung teknologi digital tersebut, sehingga mulai tahun 2017 Pegadaian telah mengimplementasikan aplikasi digital berbasis mobile untuk kemudahan transaksi bagi nasabah. Dalam hal perluasan layanan

Pegadaian telah terkoneksi secara host to host diantaranya dengan: (Laporan Tahunan Pegadaian, 2017)

- 1) Pihak perbankan dalam layanan collecting (penerimaan angsuran dan pembayaran) maupun disburse pencairan transaksi.
- 2) Lembaga keuangan dan perusahaan pengiriman uang (remittance)
- 3) Dinas Kependudukan dan catatan Sipil (Dukcapil) untuk validasi identitas
- 4) Kementerian Keuangan untuk layanan penyaluran produk ultra mikro serta laporan bea lelang.
- 5) Pefindo Biro Kredit terkait dengan penilaian profile nasabah.

Pengembangan *Mobile Application* pegadaian telah di lakukan pegadaian sejak akhir 2017, dan mulai di *publish* ke masyarakat secara masif pada tahun 2018. Aplikasi yang dapat di layani melalui aplikasi ini meliputi *collection*, *payment* dan *tabungan emas*. Sampai saat ini aplikasi pegadaian digital sudah diunduh lebih dari 500 ribu kali. Pengguna aplikasi di dominasi oleh *user* dengan rentang usia 25-30 tahun atau generasi milenial, sedangkan dari sisi gender pengguna aplikasi di dominasi oleh laki-laki dengan komposisi sebagai berikut:

Gambar 1. Data Pengguna PDS



(Sumber (Laporan Tahunan, 2018))

Saat ini pengguna PDS di pegadaian kantor cabang bumiayu kurang lebih sejumlah 5000 orang nasabah (Wawancara RO pegadaian kantor cabang bumiayu) Aplikasi tersebut dikembangkan untuk menjawab tantangan bisnis, di mana saat ini proses bisnis sudah mulai bergeser kearah digital yang ditandai dengan munculnya startup, fintech serta perkembangan pasar *e-commerce*.

Dengan adanya layanan digital yang semakin memudahkan nasabah untuk mengakses layanan Pegadaian tanpa ada batasan media transaksi. Di sisi lain, dengan adanya layanan yang dapat diakses oleh semua pihak menimbulkan adanya risiko dari sisi *cyber security*. Berdasarkan hal tersebut, Pegadaian juga meningkatkan ketahanan *Cyber Security* dengan mengimplementasikan sistem *Cyber Security* yang modern dan selalu *up to date* untuk dapat menuju standar keamanan sistem yang berlaku.

Selain memperkuat infrastruktur teknologi informasi, Pegadaian juga telah menerapkan tata kelola teknologi informasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam kegiatan operasionalnya, sebagai bagian integral dari *Enterprise Governance* agar dapat menjamin pemanfaatan dari implementasi teknologi informasi yang baik. Pelaksanaan *IT Governance* atau tata kelola teknologi informasi yang baik di Pegadaian sesuai dengan standar tata kelola teknologi informasi dengan *Framework* yang mengacu kepada referensi tata kelola teknologi informasi internasional yang telah diterima secara luas dan teruji implementasinya seperti *Control Objective for Information and related Technology* (COBIT), *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), ISO 27001, ISO 38500, TOGAF dan PMBOK dengan memperhatikan aturan-aturan *best*

**LAIN PURWOKERTO**

*practice, regulator* dan *Stakeholder* agar penggunaan Teknologi Informasi sesuai dengan tujuan Perusahaan.

f. Teknologi Informasi Dalam Perspektif Islam

Dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits sangat banyak yang menerangkan ayat-ayat tentang hubungan antara ajaran agama Islam dan pengetahuan serta pemanfaatannya yang sering kita sebut IPTEK. Hubungan tersebut dapat berbentuk perintah yang mewajibkan, menyuruh mempelajari pernyataan-pernyataan, bahkan ada yang berbentuk sindiran-sindiran dan sebagainya, kesemuanya itu tidak lain menggambarkan betapa eratny hubungan Islam dengan iptek sebagai hal yang tidak dapat di pisahkan satu dengan yang lainnya.

Dalam ayat-ayat Al-Qur'an, Allah SWT memberi bimbingan dengan memberi contoh apa saja yang dapat diamati dan untuk tujuan apa pengamatan itu dilakukan, agar manusia selalu melakukan observasi untuk mencari titik terang dari apa yang telah Allah gambarkan, karena alam semesta dan proses-proses yang terjadi di dalamnya sering kali dinyatakan sebagai "ayat-ayat Allah" (Baiquni, 1996, Hal 6).

Allah telah menggambarkan tentang teknologi dalam Al-Qur'an, teknologi bagi para pendahulu kita (para utusan Allah). Hal ini Allah gambarkan untuk kita jadikan bahan pembelajaran dan motivasi dalam menguasai berbagai cabang ilmu (Mutia, 2007, Hal 72). Allah berfirman dalam Al Qur'an Surat al-Anbiya :80-81 :

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِيُحْصِنَكُمْ مِّنْ بَأْسِكُمْ ۗ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ ﴿٨٠﴾  
وَلَسَلِّمُنَا رِيحًا عَاصِفًا يَّتْرَجِرِي بِأَمْرِهِ إِلَى الْأَرْضِ الَّتِي بَارَكْنَا فِيهَا وَكُنَّا بِكُلِّ شَيْءٍ  
عَالِمِينَ ﴿٨١﴾

“Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka

hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah).Dan (telah Kami tundukkan) untuk Sulaiman angin yang sangat kencang tiupannya yang berhembus dengan perintahnya ke negeri yang kami telah memberkatinya. Dan adalah Kami Maha Mengetahui segala sesuatu (QS Al Anbiya :80-81)

Berdasarkan ayat di atas islam menganjurkan untuk menciptakan atau menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaan manusia. Dalam sebuah teknologi tentunya terdapat dua sisi, apabila dimanfaatkan dengan baik maka dapat bermanfaat bagi manusia serta dapat memberikan kepuasan sebaliknya apabila tidak dimanfaatkan dengan baik maka dapat memberikan ketidakbermanfaatan di dalamnya dan tentunya akan membawa kerugian bagi manusia.

Menelusuri pandangan Al-Qur'an tentang Teknologi, membuat kita melihat sekian banyak ayat al-Qur'an yang berbicara tentang alam raya. Menurut sebagian ulama, dalam Al-qur'an terdapat ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang alam dan materi serta fenomenanya, dan yang memerintahkan manusia untuk mengetahui dan memanfaatkan alam ini. Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surat Thaha :114

فَتَعَلَى اللَّهِ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ

**زِدْنِي عِلْمًا**  
**IAIN PURWOKERTO**

Maka Maha Tinggi Allah Raja Yang sebenar-benarnya, dan janganlah kamu tergesa-gesa membaca Al Qur'an sebelum disempurnakan mewahyukannya kepadamu, dan katakanlah: “Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan.” (QS Thaha :114)

Pengetahuan tentang rahasia-rahasia alam dan pada gilirannya mengantarkan kepada penciptaan teknologi yang menghasilkan kemudahan dan manfaat bagi umat manusia. Al-Qur'an memerintahkan

manusia untuk terus berupaya meningkatkan kemampuan ilmiahnya. Jangankan manusia biasa, Rasul Allah Nabi Muhammad SAW pun diperintahkan agar berusaha dan berdo'a agar selalu ditambah pengetahuannya. Alloh berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Imran :190-191.

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ ﴿١٩٠﴾ الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَطْلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ ﴿١٩١﴾

Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang berakal,(yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): “Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka.” (QS Ali Imran 190-191)

## 2. Kualitas Layanan

### a. Definisi Kualitas Layanan

Parasuraman mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang di terima atau di sarankan sesuai dengan yang di harapkan, kualitas jasa di persepsikan baik dan memuaskan (Sangadji & Sopiah, 2013, hal. 100)

Menurut Wyckof dalam (loveloc, 1998) yang dikutip oleh Nasution (Nasution, 2004, hal. 47) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari

sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*). Kualitas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tjiptono, strategi pemasaran, 2007)

Adapun kualitas pelayanan (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected value*). (Tjiptono, strategi pemasaran, 2007)

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah penilaian yang dikemukakan oleh pelanggan mengenai seberapa sesuai antara harapan yang diinginkan dengan realita yang didapatkan atau dirasakan dari pelayanan yang diselenggarakan oleh sebuah perusahaan atau instansi. Apabila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan maka pelayanan dianggap baik, namun apabila pelayanan yang didapatkan jauh dari yang diharapkan maka pelayanan tersebut dianggap buruk, sehingga baik buruknya pelayanan sebuah perusahaan tergantung bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.

#### b. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan dibangun atas adanya perbandingan 2 faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka

terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bitner dalam (Nopita S P & Nurcaya, 2013) kualitas layanan memiliki lima dimensi, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- 3) ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) kepedulian (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

#### c. Jenis Kualitas Layanan

Menurut (Kasmir, 2010, hal. 176), kualitas layanan terbagi atas:

##### 1) Kualitas Layanan Internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal adalah:

- a) Pola manajemen umum perusahaan
- b) Penyediaan fasilitas pendukung
- c) Pengembangan sumber daya manusia
- d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e) Pola insentif

##### 2) Kualitas Layanan Eksternal

**IAIN PURWOKERTO**

Ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang

d. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam ajaran agama islam mengajarkan kita bahwa dalam memberikan layanan dalam usaha yang di jalani baik berupa barang atau jasa janganlah memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain, hal ini di jelaskan dalam al-qur'an surat Al-Baqarah :267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَبِيطَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ



“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS Al Baqarah :267)

Adapun kualitas layanan SERVQUAL dalam pandangan agama islam adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik. Bahwa dalam menjalankan oprasional perusahaan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i hal ini sebagaimana firman Allah swt dalam Al-Qur'an Surat Al A'raf :26

يَبْنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيثًا وَلِبَاسِ التَّقْوَى ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

“Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.” (QS Al A’raf :26)

- b. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang sudah dijanjikan kepada nasabah. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab karyawan sopan dan ramah. Dalam Alqur’an juga diterangkan mengenai melaksanakan janji yang telah disepakati yaitu dalam surat Al-Mu’minun :8

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴿٨﴾

“Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya” (QS Al Mu’Minun :8)

## LAIN PURWOKERTO

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan dalam suatu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditanggung oleh pengunjung. Terlebih dari itu Allah telah berfirman dalam Al Qur’an Surat Al maidah :1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ  
غَيْرَ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١٠١﴾

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.” (QS Al Maidah :1)

d. *Assurance* atau Jaminan adalah kemampuan karyawan, atas pengetahuan produk atau jasa secara tepat, kualitas keramah, tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, hendak selalu memberikan etika berkomunikasi supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menarwarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari pengunjung, dan terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan sebagaimana termaktub dalam QS Ali-Imran :159.

**LAIN PURWOKERTO**  
فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَفُتِنُوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“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 maafkanlah 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.” (QS Ali Imran :159)

- e. *Empathy* adalah kepedulian kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pengunjung. Perhatian yang diberikan perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman Al Qur'an Surat An Nahl :90.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS An Nahl :90)

### 3. Kepuasan Nasabah

Dalam Teori kepuasan mengemukakan bahwa suatu kepuasan atau ketidakpuasan dari pelanggan merupakan dampak dari harapan konsumen sebelum melakukan pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Ketika pelanggan membeli produk, maka konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut.

Menurut kotler yang dikutip dalam (Sudaryanto & Tri A, 2017) *Customer Satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang di pilih

setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Secara umum kepuasan dapat di artikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang di terima dengan kinerja produk dan pelayanan yang di harapkan konsumen. (Sangadji & Sopiah, 2013, hal. 182)

Strategi pemasaran industri keuangan yang baik dapat dapat dilihat bagaimana perusahaan memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas dan kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Menurut (Kasmir, 2010), dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan keuanagan, maka ada dua keuntungan yang diterima, yaitu:

- a) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke lembaga keuangan lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada lembaga keuangan tersebut. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- b) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.

a. Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Hawkins dan Lonney dalam (Tjiptono, 2008, hal. 101) dimensi kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
    - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
    - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
    - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
    - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
    - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
    - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
    - a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
    - b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- b. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan

nasabah. Menurut Kotler dalam (Kasmir, 2010, hal. 163) pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada perusahaan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah masalah yang timbul.

2) Survei Kepuasan Nasabah

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti Ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan PT Pegadaian Cabang Bumiayu pada skala berikut. Sangat tidak puas, Tidak puas, Cukup puas, Puas, Sangat Puas.
- b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu fasilitas tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari Bank dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

### 3) Konsumen Samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-berpura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

### 4) Analisis Mantan Pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### c. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tjiptono, 2014, hal. 368) faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut:

#### 1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

#### 2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

#### 3) Konfirmasi Harapan (*Confirmations of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi : a) komplain; b) retur atau pengembalian produk; c) biaya garansi; d) product recall; e) gethok tular negatif; f) defections (konsumen yang beralih ke pesaing).

d. Manfaat kepuasan nasabah

Beberapa manfaat kepuasan konsumen menurut (Tjiptono F. , 2000, hal. 92-93 )yaitu:

1) Reaksi terhadap konsumen berbiaya rendah.

**IAIN PURWOKERTO** Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen yang berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak pelanggan yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik.

2) Manfaat ekonomik retensi pelanggan *Versus Perfectual Propecting*

Mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah di banding terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru, Wells 1993 menunjukkan bahwa biaya

mempertahankan lebih murah empat sampai enam kali lipat di banding biaya mencari pelanggan baru

3) Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

Upaya mempertahankan loyalitas pelanggan pada barang dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama dapat menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar daripada pembelian individual.

4) Daya persuasif *Word of Mouth*

Dalam banyak industri, pendapat atau opini positif dari teman-teman dan keluarga jauh lebih persuasif daripada iklan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total, namun juga menelaah sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. *Word of Mouth* negatif dapat merusak reputasi dan citra perusahaan, pelanggan yang tidak puas dapat mempengaruhi sikap dan penilaian negatif rekan dan keluarganya terhadap barang dan jasa perusahaan.

5) Redukdisenditifitas harga

Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawarkan harga untuk setiap pembelian individual. Kepuasan pelanggan merupakan reputasi atas layanan dan kualitas.

6) Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di depan

Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena di butuhkn waktu yang cukup lama sebelum dapat membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima, dan di tuntutan investasi besar pada serangkaian aktivitas yang di tunjukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan. Oleh karena itu , kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan

**IAIN PURWOKERTO**

bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan-kecenderungan reaksi pasar terhadap perusahaan dimasa yang akan datang.

e. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam agama islam telah di jelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang di berikan. Al-qur'an telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakal berbicara kepada orang lain. Allah Swt Berfirman dalam QS. Al-Baqarah. :83.

وَاذْأَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ  
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا  
قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿٨٣﴾

(ingatlah) ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil, “Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat-baiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Dan bertuturkatalah yang baik kepada manusia, laksanakanlah salat dan tunaikanlah zakat.” Tetapi kemudian kamu berpaling (mengingkari), kecuali sebagian kecil dari kamu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang. (QS AL-Baqarah :83)

Ayat tersebut di atas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk senantiasa berkata dengan baik serta dengan sikap yang baik. Hal ini akan membuat lawan bicara merasa nyaman, dengan perasaan nyaman itulah nasabah akan merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang di rasakan nasabah akan membawa dampak positif bagi suatu lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga yang bersangkutan tersebut.

**LAIN PURWOKERTO**

## 4. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1 Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Layaman dan Novi Andriyani (2017)	Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon	Teknologi Perbankan (X) Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian ini mengandung pengertian bahwasannya teknologi perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasannya nasabah bank Jabar Banten Syariah Cirebon. kecil kemungkinan nasabah akan pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Mengulang kembali pembelian produknya artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah akan membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang

Harun Al Rasyid (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek	kualitas layanan (X1),pemanfaatan teknologi informasi (X2),kepuasan dan loyalitas pelanggan (Y)	Berdasarkan pembahasan dan pengujian-pengujian yang dilakukan diketahui bahwa Kualitas Layanan dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan Go-Jek di Jakarta.
Rini Martiwi, Ahmad Ryad, Eulin Karlina. (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta.	Kualitas Layanan (X1), Penanganan Komplain (X2), Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan (Y)	Berdasarkan pengujian-pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS 20 dan AMOS 8.0 dapat disimpulkan bahwa: Teruji bahwa kaulitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AUTO 2000 cabang Ciledug Teruji bahwa penanganan kompalin berpengaruh secara signifikan terhadap

**LAIN PURWOKERTO**

			kepuasan pelanggan di AUTO 2000 cabang Ciledug Teruji bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di AUTO 2000 cabang Ciledug.
Ni Nyoman Adriani, I Gede Ketut Warmika. (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali	Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Nilai (X2), Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali (Y)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi niat menggunakan kembali pelanggan Go-Jek di Kota Denpasar.
Yunita Utami, Adi Nugraha dan	perencanaan strategis sistem informasi dan	sistem informasi dan teknologi informasi	Dispernaker Kota Salatiga hingga saat ini belum memiliki perencanaan SI/TI.

Agustinus Fritz Wijaya (2018)	teknologi informasi pada dinas perindustrian dan tenaga kerja kota salatiga		Kondisi SI/TI yang ada belum dapat menyimpan data dengan baik dan perlu adanya SI/TI yang baru untuk mempermudah proses kerja
--	---	--	---

## 5. Kerangka Pikir

### a. Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah

Dari waktu ke waktu kehadiran teknologi semakin berkembang. Saat ini teknologi informasi sudah menjadi sebuah keharusan dan tidak bisa di tawar-tawar lagi. Kehadiran teknologi informasi telah memberikan manfaat dalam berbagai aspek kehidupan tak terkecuali bagi industri jasa keuangan yaitu kehadiran teknologi informasi memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Contohnya fasilitas e-Banking yang meliputi ATM, phone banking, internet banking, dan SMS banking nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa adanya batas oleh jarak dan waktu. Maka dari itu kehadiran teknologi informasi dalam dunia industri keuangan di harapkan dapat memberikan sebuah kepuasan bagi nasabah, maka dari itu demi menunjang kesuksesan penerapan teknologi informasi tersebut tentunya harus di tunjan dengan kualitas jaringan yang baik, stabil dan cepat sehingga dapat mengefisiensi waktu saat nasabah bertransaksi.

Hal itu juga terjadi pada PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu brebes, teknologi informasi yaitu Pegadaian Digital Service (PDS) dimana dengan penerapan aplikasi tersebut untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara mandiri, nasabah tidak harus datang

langsung ke gerai atau kantor pegadaian, namun tak jarang nasabah mengalami kendala saat melakukan transaksi seperti gangguan jaringan pada server sehingga dapat menghambat nasabah dalam bertransaksi dan tentunya dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi dan memunculkan penilaian nasabah terhadap aplikasi tersebut bahwa fasilitas tersebut belum memberikan manfaat secara maksimal. Berdasarkan fenomena tersebut, dalam penelitian yang dilakukan oleh Layaman dan Novi Andriyani (2017) memberikan kesimpulan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah

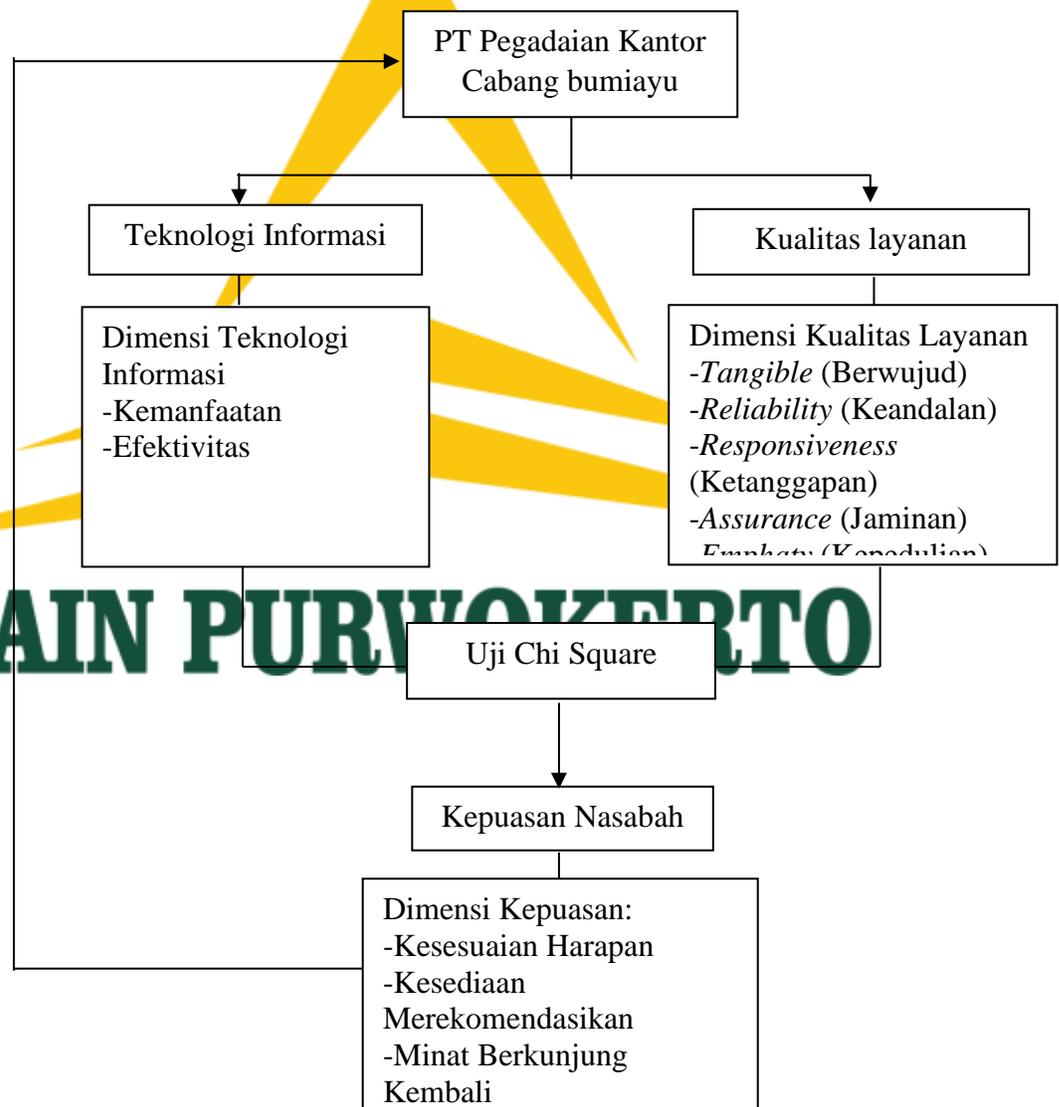
Keunggulan bersaing dalam sebuah industri keuangan dapat diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan dalam bertransaksi seperti layanan personal dari para karyawan, baik berupa interaksi karyawan, perhatian karyawan serta memahami kebutuhan dari nasabah dengan baik, keramahan, kesopanan dalam melayani nasabah, serta layanan keluhan dan saran melalui komentar atau telepon bebas pulsa dan media lainnya sehingga komplain atau keluhan yang disampaikan nasabah dapat dilakukan dengan cepat dan tuntas. Namun apabila kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka berdampak kepada kepuasan nasabah, nasabah akan merasa tidak puas dengan perusahaan tersebut dan akan mempengaruhi kelangsungan eksistensi perusahaan.

Hal itu juga terjadi pada PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu brebes, terkadang harapan yang diinginkan oleh nasabah tidak terpenuhi yaitu karena adanya perbedaan antara harapan dengan persepsi tentang layanan yang diberikan. Salah satunya yaitu masih terdapat nasabah yang belum terpuaskan karena kualitas layanan yang diberikan dinilai masih kurang maksimal seperti pelayanan yang dilakukan masih tergolong

lama, sedangkan jika kualitas pelayanan yang di berikan karyawan terhadap nasabah sesuai dengan apa yang di harapkan nasabah maka nasabah akan merasa terpuaskan, hal itu di kuatkan oleh penelitian yang di lakukan oleh Rini Martiwi, Ahmad Ryad, Eulin Karlina (2019) yang memberikan kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.

Secara rinci kerangka berfikir dari penelitian ini dapat dilihat melalui gambar di bawah ini.

**Gambar 2. Kerangka Pikir**



## 6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2017, hal. 63). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_{a_1}$  = Ada hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi terhadap peningkatan kepuasan nasabah pegadaian persero.

$H_{a_2}$  = Ada hubungan yang antara penerapan kualitas layanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah pegadaian persero.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau biasa dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini sebagai metode ilmiah/*Scientifik* kerana telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. (Sugiyono, 2017, hal. 7)

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Pegadaian cabang bumiayu Jl. Pangeran Diponegoro, No. 4786, Dukuh Bandung, kecamatan bumiayu, kabupaten brebes, untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang di teliti, maka waktu penelitiannya dilakukan pada waktu yang sudah di tentukan.

#### C. Populasi dan sampel

##### 1. Populasi Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah semua nasabah PT Pegadaian di kantor cabang bumiayu kabupaten brebes. Berdasarkan data yang di peroleh dari team BPO (*Business Process Outsorching*) dan pimpinan PT Pegadaian kantor cabang bumiayu kabupaten brebes per tanggal 18 agustus 2019 jumlah nasabah PT pegadaian Kantor cabang bumiayu mencapai 11.143 nasabah data tersebut terdiri dari semua nasabah yang aktif dalam melakukan transaksi pembiayaan atau funding.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk kemudian di pelajari dan di tarik kesimpulannya (Sugiono, 2017, hal. 80). Dalam penelitian ini yang di jadikan sebagai populasi adalah nasabah PT Pegadaian cabang Bumiayu Brebes.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. (Sugiono, 2017, hal. 81) Berdasarkan penelitian ini, maka setiap nasabah PT Pegadaian kantor cabang bumiayu memiliki peluang yang sama untuk menjadi menjadi sampel dalam penelitian ini. Penentuan sampel dalam penelitian ini di lakukan dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi (jumlah total nasabah yang menggunakan jasa produk tabungan emas perum pegadaian persero cabang bumiayu)

$e^2$  : batas ketelitian yang di inginkan (ditentukan sebesar 10%) Dari rumus di atas, maka besarnya sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{11.143}{1+11.143(0,10)^2} \\ &= \frac{11.143}{1 + 11.143 (0,01)} \\ &= \frac{11.143}{1 + 111,43} \\ &= \frac{11.143}{112,43} \end{aligned}$$

= 99,1

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, di peroleh besarnya sampel sebanyak 100 orang. Kelemahan dari tehnik penarikan sampel dengan cara ini adalah sampel yang terpilih kemungkinan besar tidak mewakili populasi, sehingga generalisasi yang dapat di lakukan oleh peneliti secara terbatas. Cara ini juga cenderung memiliki bias yang tinggi karena peneliti menentukan sendiri responden yang terpilih secara acak yang biasanya di kenal secara subjektif. Namun subjektifitas ini dapat di reduksi berdasarkan asumsi bahwa nasabah pegadaian memiliki karakteristik yang serupa. Karena jumlah populasi yang besar dan tidak adanya kerangka sampel serta keterbatasan tenaga dan biaya maka tehnik penarikan ini merupakan cara terbaik untuk mendapatkan data yang di inginkan.

Untuk menentukan siapa saja yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Convenience Sampling*. Yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya. Uma Sekaran dalam (Sabda & Darmastuti, 2015), tehnik ini di sebut dengan tehnik *aksidental*. Menurut sugiono sampel *aksidental* adalah tehnik penentuan responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan dipandang cocok sebagai sumber data maka akan di berikan kuesioner. Tehnik *aksidental* ini di lakukan di ruang tunggu pelayanan kantor PT Pegadaian cabang bumiayu dimana pandangan cocok atau tidaknya adalah berdasarkan karakteristik sebagai berikut :

1. Nasabah yang berada di ruang tunggu pelayanan kantor PT Pegadaian kantor cabang bumiayu, yang biasanya di jadikan sebagai tempat pelayanan nasabah PT Pegadaian kantor cabang bumiayu.
2. Bersedia mengisi kuesioner

Tempat pelayanan yang di jadikan tempat menyebar kuesioner di pilih karena semua nasabah akan berada di ruangan tersebut ketika bertransaksi di kantor.

#### D. Variabel Dan Indikator Penelian

##### 1. Variabel penelitian

###### a. Variabel independen

Variabel ini sering di sebut sebagai variabel *Stimulus Predikator*, dalam bahasa indonesia sering di sebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiono, 2017, hal. 30) . variabel independen dalam penelitian ini adalah teknologi informasi ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ).

###### b. Variabel dependen

Variabel ini sering di sebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa indonesia sering di sebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang di penagaruhi atau yang menjadi aibat, akrena adanya variabel bebas (Sugiono, 2017, hal. 30). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah perum pegadaian (Variabel Y).

##### 2. Indikator penelitian

## LAIN PURWOKERTO

Tabel 2 Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Teknologi informasi ( $X_1$ ) Chin Dan Thod dalam (Maflikhah, 2010)	Kemanfaatan	Aplikasi pegadaian digital service dapat di manfaatkan secara maksimal untuk kebutuhan saya

		Menggunakan aplikasi digital service dapat menghemat waktu saya karena tidak perlu datang langsung ke lokasi pegadaian
	Efektifitas	Transaksi menggunakan aplikasi pegadaian service dapat dilakukan kapan saja
		Transaksi menggunakan aplikasi pegadaian service dapat dilakukan dengan cepat
Kualitas Layanan (X2) (Parasuraman & MA, 2003)	Berwujud	Ruang tunggu yang di sediakan membuat nyaman
		Karyawan melayani nasabah dengan seragam yang sopan
	kehandalan	Karyawan melayani nasabah dengan cepat
		Karyawan melayani nasabah tanpa melakukan kesalahan

**IAIN PURWOKERTO**

Ketanggapan	Karyawan selalu memberikan pelayanan secara akurat dan jelas
	Karyawan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah saat melakukan transaksi
Jaminan	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai jeni layanan dan produk yang ada di pegadaian
	karyawan teliti dalam melayani nasabah sehingga menumbuhkan kepercayaan pada nasabah saat melakukan transaksi
Empati	Karyawan selalu tanggap dalam membantu nasabah yang menemui masalah kesulitan saat melakukan transaksi
	Karyawan selalu bersabar saat melayani nasabah

**IAIN PURWOKERTO**

Kepuasan Nasabah (Y) Hawkins dan Lonney Dalam (Tjiptono F. , Strategi Pemasaran, 2008)	Kesesuaian harapan	Fasilitas yang di sediakan sesuai atau melebihi harapan
		produk yang di sediakan sesuai dengan yang di harapkan nasabah
	Kesediaan merekomendasikan	Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan aplikasi pegadaian service karena mudah di gunakan nasabah untuk melakukan transaksi
		Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan aplikasi pegadaian service karena dapat di gunakan dimana saja dan kapan saja
	Minat Berkunjung Kembali	Berninat berkunjung kembali karena fasilitas yang di berikan memadai

**IAIN PURWOKERTO**

	Berminat berkunjung kembali karena saya puas menggunakan produk atau jasa yang di berikan
--	---

### E. Teknik pengumpulan data.

#### 1. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini berupa data kuantitatif, yang diperoleh dari wawancara menggunakan kuesioner dan observasi secara langsung mengenai teknologi dan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di PT Pegadaian kantor cabang Bumiayu.

#### 2. Sumber data

##### a. Data primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan observasi oleh peneliti secara langsung kepada responden mengenai hubungan penerapan teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor cabang Bumiayu Brebes.

##### b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung yang di berikan oleh PT Pegadaian kantor cabang Bumiayu Brebes. Selain itu data juga diperoleh melalui studi pustaka dan data berbasis elektronik.

#### 3. Tehnik pengumpulan data

##### a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam (Sugiyono, 2017, Hal 145) mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan

psikologis, dua di antaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung mengenai pengaruh penerapan pelayanan berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang dicatat secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Angket (kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2017, hal 142). Disini penulis menggunakan skala likert, skala likert di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan di ukur di jabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut di jadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

**Tabel 3. Metode Skala dan Pengukuran**

Sangat Setuju(SS)	Setuju (S)	Cukup (C)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

**IAIN PURWOKERTO**

c. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada objek yang di teliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang di teliti, wawancara dapat di lakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur, dan dapat di lakukan secara tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan media komunikasi jarak jauh.

Wawancara terstruktur adalah di gunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui pasti tentang informasi apa yang akan di peroleh.

Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

d. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian kuantitatif, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, lebih berpengaruh pada bukti kongkrit, penulis hanya menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian.

**F. Uji Kualitas Data**

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah di rancang dalam bentuk kuesioner itu benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Semua item dalam kuesioner harus di uji keabsahannya untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0,05 jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dinyatakan tidak valid.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS 26.0. Kriteria penelitian uji reliabilitas adalah: apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut reliabel.

## G. Uji Statistik

### 1. Analisis bivariat

Analisis bivariat di gunakan untuk melihat hubungan antara variabel bebas (dependen) dengan variabel terikat (independen). Untuk melihat hubungan ini digunakan uji statistik Chi square dengan rumus :

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

keterangan:

$x^2$  = nilai kai kuadrat

$\sum$  = Jumlah

O = Nilai yang diamati

E = Nilai yang diharapkan

k = jumlah kolom

b = jumlah baris

Untuk mempermudah analisis chi square, maka nilai data ketiga variabel di sajikan dalam bentuk tabel silang seperti pada contoh berikut:

**IAIN PURWOKERTO**

**Tabel 4. Uji Tebel Silang**

Variabel terikat (y)	Variabel bebas (x)	
	$x_1$	$x_2$
$y_1$	$x_1y_1$	$x_2y_2$
$y_2$	$x_1y_2$	$x_2y_2$
Total x	Total $x_1$	$x_2$

Untuk memperoleh hubungan yang bermakna pada variabel penelitian ini digunakan perangkat komputer dalam menganalisis Uji Chi square. Aturan yang berlaku pada Chi square:

- 1) Bila tabel 2x2 dijumpai nilai *Expected* (harapan) kurang dari 5, maka yang digunakan adalah *fisher's exact test*.
- 2) Bila tabel 2x2 dan tidak ada nilai *expected* (harapan) lebih besar dari 5, maka uji yang dipakai sebaliknya adalah *Contiuty Correction*.
- 3) Bila tabel lebih dari 2x2 misalnya 2x3, 3x3 dan seterusnya, maka digunakan uji pearson Chi square.

Analisis bivariat di gunakan untuk melihat hubungan antara variable independen. Untuk melihat hubungan ini di gunakan uji statistik chi-square atau kai kuadrat. Chi square adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, dimana skala data kedua variabel adalah nominal. Analisis bivariat di lakukan terhadap dua variabel yang di duga atau berkorelasi. Dalam penelitian analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan teknologi dan kualitas layanan. Uji statistik yang di gunakan adalah Chi square, Uji Chi Square di gunakan untuk menguji hipotesis bila dalam populasi terdiri atas dua atau lebih kelas dimana datanya berbentuk kategorik.

Sedangkan nilai ekspektasi (harapan) dicari dengan rumus:

$$E = \frac{\text{Total baris} \times \text{Total kolom}}{\text{jumlah keseluruhan data}}$$

Khusus untuk tabel 2 x 2 (df-nya adalah 1) dapat mencari nilai Chi Square dengan rumus:

$$\chi^2 = \frac{N(a - bc)^2}{(a + c)(b + d)(a + d)(c + d)}$$

Prinsip dasar Uji Chi Square adalah membandingkan frekuensi yang terjadi (observasi) dengan frekuensi harapan (ekspektasi). Bila nilai frekuensi observasi dengan nilai frekuensi harapan sama, maka dikatakan tidak ada perbedaan yang bermakna (signifikan). Sebaliknya, bila nilai frekuensi observasi dan nilai frekuensi harapan berbeda, maka dikatakan ada perbedaan yang bermakna (signifikan).

Hipotesis yang di uji dalam penelitian ini adalah :

$H_{o_1}$  = Tidak ada hubungan antara penerapan teknologi informasi terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Bumiayu Brebes

$H_{a_1}$  = Ada hubungan antara penerapan teknologi informasi terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Bumiayu Brebes

$H_{o_2}$  = Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan informasi terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Bumiayu Brebes

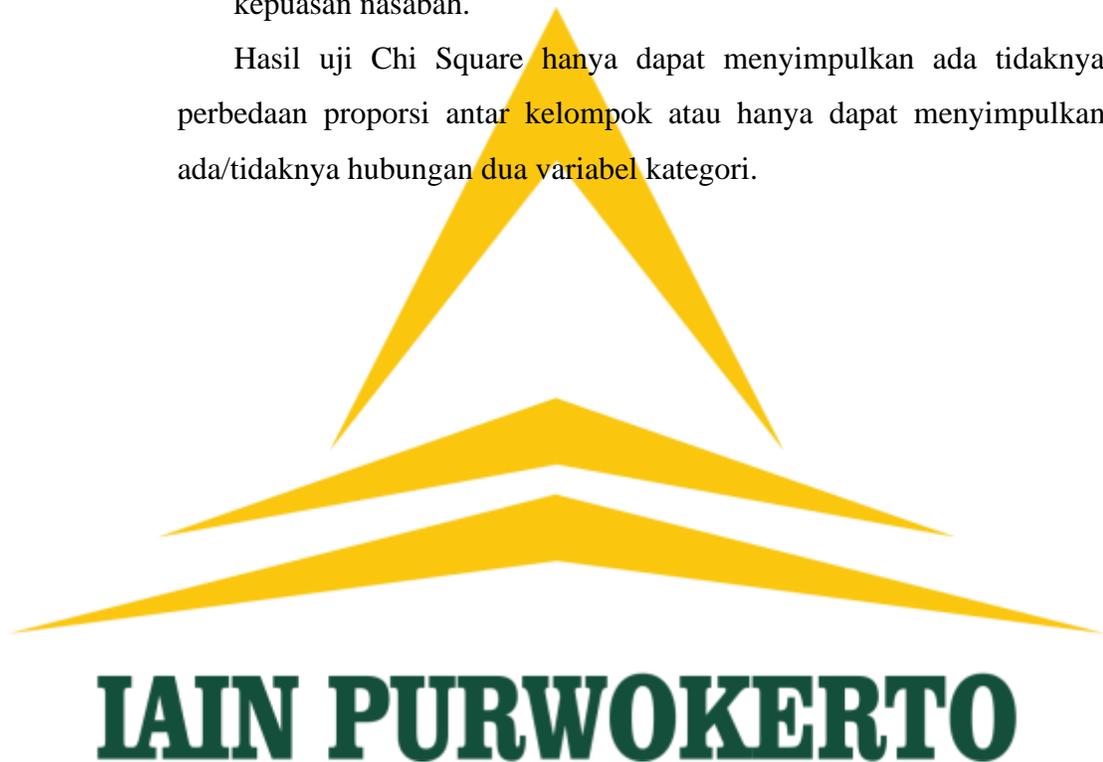
$H_{a_2}$  = Ada hubungan antara penerapan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Bumiayu Brebes

Pada uji kemaknaan hubungan, digunakan nilai alpha 5% (0,05). Dengan menggunakan uji program komputer SPSS, maka yang dicari adalah adalah nilai p (p-value) sebagai nilai besarnya peluang hasil

penelitian untuk menentukan keputusan uji statistik dengan cara membandingkan nilai p dengan alpha. Ketentuan yang berlaku adalah:

- a) apabila  $p \leq 0,05$  % =  $H_0$  di tolak, berarti ada hubungan antara penerapan teknologi informasi dan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian kantor cabang bumiayu.
- b) apabila  $p \geq 0,05$  % =  $H_0$  di terima, berarti tidak ada hubungan antara penerapan teknologi informasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Hasil uji Chi Square hanya dapat menyimpulkan ada tidaknya perbedaan proporsi antar kelompok atau hanya dapat menyimpulkan ada/tidaknya hubungan dua variabel kategori.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat PT. Pegadaian

Kegiatan gadai pada sejarah peradaban manusia sudah terjadi di negara Cina pada tahun 3000 silam yang lalu. Sedangkan di benua Eropa dan kawasan laut tengah, gadai sudah dilaksanakan pada zaman Romawi. awalnya bentuk gadai yang dilembagakan (pegadaian) secara formal berkembang di Italia yang kemudian di praktekkan di wilayah Eropa lainnya seperti di Inggris dan Belanda. Belanda yang datang ke Indonesia membawa konsep gadai melalui *Vareenigde Oos Compagine (VOC)*.

Sejarah lembaga gadai (pegadaian) di Indonesia dimulai sejak tahun 1746 saat kedatangan Gubernur Jendral *Vareenigde Oos Compagine (VOC)* Van Imhoff. VOC sebagai salah satu maskapai perdagangan dari Belanda yang datang ke Indonesia didirikan sebagai bentuk usaha untuk memperlancar kegiatan ekonomi Belanda.

Untuk itu Gubernur Jenderal Van Imhoff mendirikan Bank Van Leening di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746 dengan tujuan sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Melalui surat keputusan tertanggal 28 Agustus 1746 dengan modal awal sebesar 7.500.000; yang terdiri dari 2/3 modal milik VOC dan sisanya dari swasta.

Ketika VOC bubar tahun 1800 maka usaha pegadaian diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda. Pada masa pemerintahan Daendels, peraturan gadainya dirubah kembali yaitu peraturan tentang barang yang dapat diterima sebagai jaminan gadai seperti perhiasan dan lain-lain kedatangan Inggris di Indonesia setelah mengalahkan Belanda, kemudian mengambil alih kekuasaan jajahan Belanda di Indonesia (1811-1816) termasuk Bank

Van Leening dan menggantinya dengan Licentie Stelsel. aturan pun diubah yaitu setiap orang boleh mendirikan usaha unit gadai, namun dengan syarat harus adanya ijin dari pemerintah daerah setempat. Di bawah kekuasaan Raffles, ijin dikeluarkan kepada perorangan, khususnya keturunan Cina.

Pembubaran Bank Van Leening sebagai monopoli gadai membuat masyarakat Indonesia diberi kebebasan untuk mendirikan usaha pegadaian asalkan adanya lisensi dari pemerintah daerah setempat yang dibentuk oleh Inggris, hal ini menimbulkan dampak negatif dengan munculnya lintah darat atau rentenir (Woeker) yang dapat menyengsarakan masyarakat Indonesia saat itu. Sehingga diganti dengan sistem penyewaan atau Pachstelsel pada tahun 1814, di mana campur tangan langsung oleh pejabat lebih terasa.

Pada saat Belanda datang kembali ke Indonesia pada tahun 1816, Bank Van Leening dengan sistem dan konsep gadai tersebut dilanjutkan dan dipertahankan. Pada tahun 1816 seluruh wilayah Jawa dan Madura telah memiliki pegadaian, kecuali Kesultanan Yogyakarta dan Kesultanan Surakarta, di mana sistem penyewaan yang menjadi hak prerogatif kelompok bangsawan tetap berlaku, monopoli pegadaian tidak dikembangkan ke pulau lain sampai tahun 1921, Namun pemegang hak pegadaian ternyata dapat melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya dengan mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya dari hasil barang yang digadaikan oleh masyarakat. Dengan menetapkan bunga yang begitu besar sehingga tidak memungkinkan penggadai mengambil kembali barangnya. Jika barang jaminan disita, maka bentuk penyitaannya menjadi hak milik kolonial Belanda, sehingga pada tahun 1870 nama Pegadaian dirubah lagi pada menjadi Licentie Stelsel, dan pada tahun 1880, diganti namanya menjadi Pachstelsel kembali.

Pada tahun 1901, berdasarkan keputusan pemerintah Hindia Belanda no 131 tanggal 12 Maret 1901 mendirikan rumah gadai pemerintah di Sukabumi

Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901 dengan nama Jawatan Pegadaian. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Pegadaian. Hal itu sebagaimana diatur dalam staatsblad tahun 1901 No. 131.

Sejak saat itu di bagian Sukabumi kepada siapapun tidak diperkenankan untuk dengan member gadai atau dalam bentuk jual beli dengan hak membeli kembali, meminjamkan uang tidak melebihi 100 (seratus) golden. Dengan hukuman tergantung kepada kebangsaan para pelanggar yang diancam dalam Pasal 337 KUHP bagi orang-orang Eropa dan Pasal 339 KUI IP bagi orang Pribumi.

Pada mulanya Jawatan Pegadaian Negara melakukan upaya khusus untuk menumpas segala macam praktek pinjam-meminjam yang tidak diinginkan. Artinya, yang dirugikan masyarakat, misalnya suku bunga yang tinggi, lelang yang diatur, barang gadaian yang tidak terawat, dengan cara ini akhirnya mosi percaya dari masyarakat dapat ditegakkan. Pengawasan langsung oleh pemerintah diberlakukan di seluruh Jawa dan Madura pada tahun 1904.

Seiring perjalanan waktu, pegadaian milik pemerintah semakin berkembang dengan baik sehingga pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan peraturan monopoli. Sanksi terhadap pelanggaran peraturan monopoli pun diatur oleh pihak pemerintah Hindia Belanda dalam kitab Undang-undang Hukum Pidana yang tercantum dalam Pasal 509 dan Staatsblad No. 266 tahun 1930.

Pada masa pendudukan Jepang, tidak banyak perubahan yang terjadi pada kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian, hanya saja Gedung Kantor Pusat yang semula di Jalan Kramat Raya 162 dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Jawatan Pegadaian atau Sitji Eigeikyuku dalam bahasa Jepang dipimpin oleh warga Jepang yaitu Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1945, rumah gadai yang merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank ini di kuasai pemerintah Republik Indonesia. Namun Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) dan ke Magelang karena situasi perang Agresi militer Belanda. yang kian terus memanas, Jawatan Pegadaian pada tanggal 1 Januari 1967 dijadikan perusahaan Negara (PN) dan berada dalam lingkup Departemen Keuangan Pemerintah RI berdasarkan peraturan No. 176 tahun 1961.

Kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), Kegiatan umum yang dilakukan PT Pegadaian saat ini adalah melakukan aktivitas pembiayaan seperti kredit gadai serta menawarkan produk berupa sejumlah jasa non-gadai seperti penitipan barang, penaksiran nilai barang, dan gold counter, namun tetap dalam pengertian pegadaian yang sebenarnya.

Pegadaian yang terletak di JL. Pangeran Diponegoro, Dukuh Bandung, Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes Merupakan kantor cabang pegadaian yang berada di bawah kanwil Semarang seiring berjalannya waktu keberadaan Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes tumbuh menjadi kantor cabang yang besar dimana Pegadaian kantor cabang Bumiayu mengawasi unit-unit cabang diantaranya UPC pasar bumiayu, UPC Ajibarang, UPC Cilongok, UPC Wangon, UPC Sampang, dan UPC Jatilawang.

Manjanya Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu ini juga di sebabkan karena lokasi yang strategis diamana dapat mudah akses oleh masyarakat yang membutuhkan pendanaan serta tempat yang nyaman. Pegadaian Kantor

Cabang Bumiayu memiliki Halaman untuk parkir kendaraan yang luas, gudang barang jaminan yang bisa menampung hingga 10 kendaraan roda empat dan 50 kendaraan roda dua dan brankas penyimpanan surat berharga dan barang berharga dengan pelindung dari kebakaran serta pengamanan berlapis.

## 2. Visi Dan Misi

### a. Visi

Menjadi *The Most Valueble Company* di Indonesia Dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

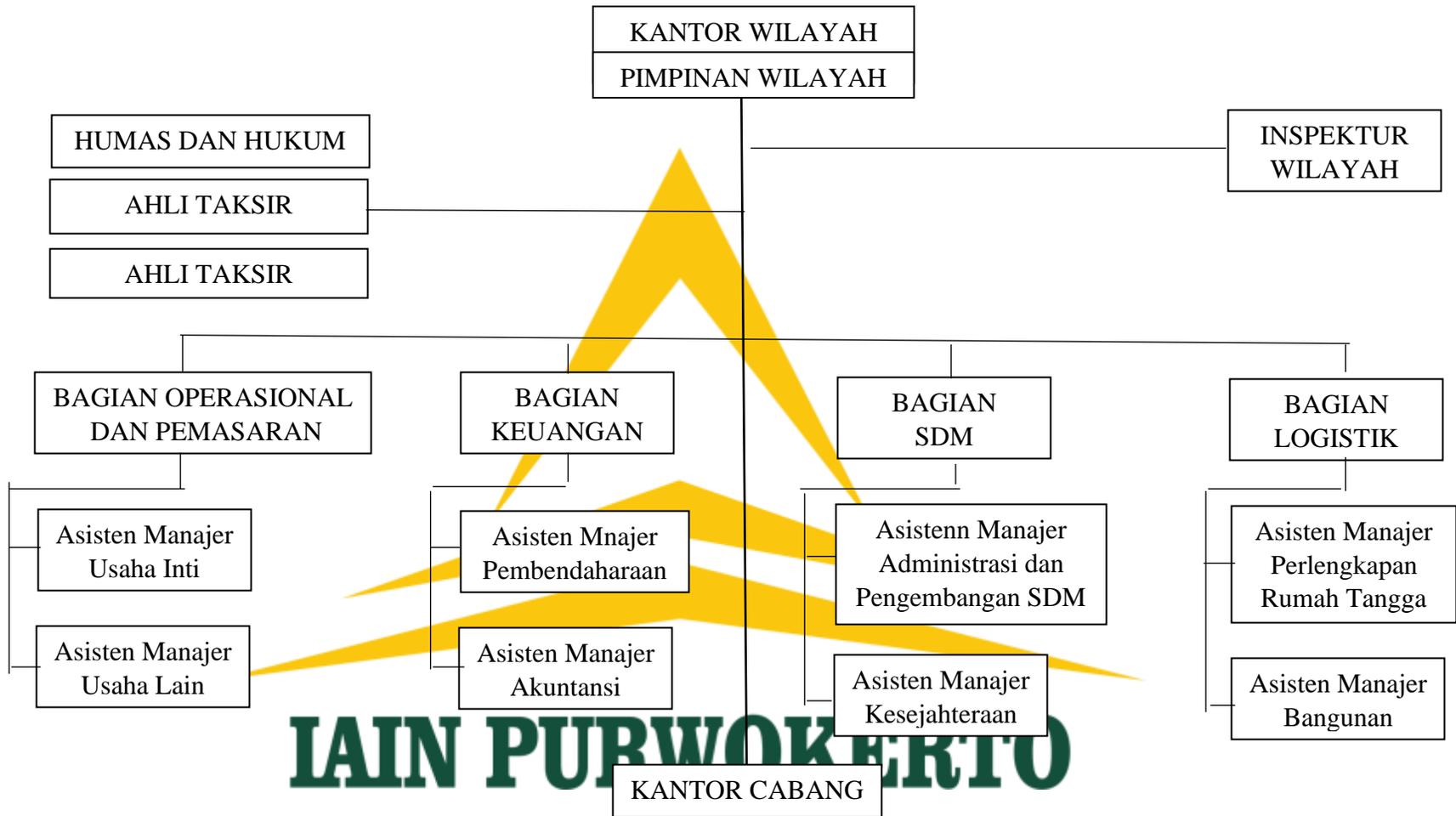
### b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Membangun bisnis yang beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3) Memberikan *Service Excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - Praktek manajemen risiko yang kokoh
  - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

## 3. Struktur Organisasi Perusahaan

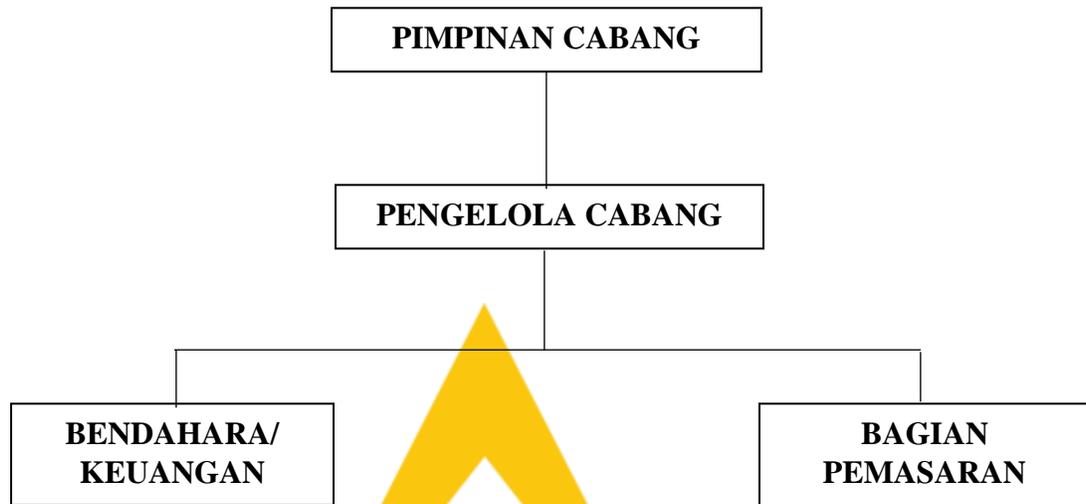
Untuk memperlancar serta mencapai target yang di inginkan maka PT Pegadaian, memerlukan adanya struktur organisasi yang merupakan alat acuan dalam menentukan setiap tugas dan tanggung jawab atas tiap jabatan yang ada di dalamnya. Struktur organisasi merupakan gambaran singkat secara skematis tentang hubungan kerja sama dan tanggung jawab masing-masing bagian di dalam suatu badan dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan.

Gambar 3. Struktur Organisasi PT Pegadaian Tingkat Wilayah



Sumber: Data Pedoman Operasional Kantor Cabang PT Pegadaian

**Gambar 4. Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Bumiayu**



Sumber : Data Pedoman Operasional Kantor Cabang PT Pegadaian

Struktur organisasi Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu terdiri dari:

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang merupakan pimpinan dan pelaksana harian dalam perusahaan yang tugasnya sebagai berikut:

- 1) Memimpin perusahaan;
- 2) Menjalankan kegiatan perusahaan;
- 3) Melakukan hubungandengan pihak lain untuk kepentingan perusahaan.
- 4) Mengawasi bagian-bagian di bawahnya.
- 5) Manejer Cabang  
Manajer Cabang

b. Pengelola Cabang

Dalam menjalankan tugasnya Pengelola bekerjasama dengan staf pegawai dan juga yang bekerja di cabang untuk pengembangan setiap produk yang ditawarkan agar lebih lancar, contoh: setiap satu

bulan sekali Pengelola Cabang memberi laporan kepada pimpinan wilayah lalu kebagian operasional pemasaran.

c. Bendahara/keuangan

Tugas bagian keuangan ada dua yaitu:

- 1) Menerima tagihan dari nasabah, membuat pembukuan setoran dan menyetorkan uang ke bank.
- 2) Membuat anggaran pembelanjaan perusahaan, mengelola pemasukan uang tagihan dari nasabah, mengendalikan arus keuangan perusahaan, yaitu antara pendapatan yang diterima dengan pengeluaran yang dilakukan perusahaan dan penanggung jawab keuangan perusahaan.

d. Bagian pemasaran.

Tugas dari bagian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas pemasaran produk perusahaan;
- 2) Mengawasi dan memonitoring nasabah;
- 3) Mengadakan penentuan harga dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pegadaian;
- 4) Mengadakan perjanjian dengan nasabah.

4. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggali data dengan menggunakan metode kuesioner yang terdiri dari 6 pertanyaan untuk variabel Y, 4 pertanyaan untuk variabel X1 dan 10 pertanyaan untuk variabel X2, dimana yang menjadi variabel Y adalah kepuasan nasabah, variabel X1 adalah teknologi informasi dan variabel X2 adalah kualitas layanan. Dari pertanyaan tersebut yang telah di tuangkan dalam sebuah lembaran kuesioner di bagikan kepada 100 orang nasabah sebagai sampel penelitian dan dengan perhitungan skala likert.

a. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Jumlah kuesioner yang di sebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 kuesioner. Penyebaran kuesioner di lakukan secara langsung dengan cara menunggu responden mengisi kuesioner dan langsung mengumpulkan kuesioner yang telah selesai di isi. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang di sebar dan kembali dapat di lihat pada tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Deskripsi Kuesioner Responden**

Keterangan	Frekuensi	Presentase
kuesioner yang di bagikan	100	100%
kuesioner yang kembali	100	100%
kuesioner yang gugur	0	0%
kuesioner yang dapat di gunakan	100	100%

Sumber: data primer yang di olah 2020

Dari data tabel 6 dpat kita lihat bahwa tingkat kuesioner yang kembali adalah 100%. Sedangkan tingkat kuesioner yang gugur adalah sebanyak 0%. Total kuesioner yang dapat diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 100% atau 100 kuesioner yang di sebar.

b. Karakter Responden

1) Karakter nasabah berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 6. Karakter nasabah berdasarakan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	42	42 %
2	Perempuan	58	58 %
	Jumlah	100	100 %

Sumber : data primer diolah 2020

Berdasarkan pada tabel 6 di ketahui bahwa jumlah jenis kelamin laki-laki yang menjadi responden dalam penelitian ini

berjumlah 42 orang atau sebanyak 42% sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 58 orang atau sebesar 58%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan. Jumlah responden yang di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan di banding dengan responden dengan jenis kelamin laki-laki di karenakan mayoritas nasabah yang berkunjung di pegadaian kantor cabang bumiayu mayoritas adalah perempuan sehingga yang memiliki kesempatan besar untuk mengisi kuesioner tersebut adalah nasabah perempuan, sehingga dengan demikian dapat menimbulkan pendapat atau pandangan yang berbeda dalam menilai teknologi informasi dan kualitas layanan yang di berikan PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

2) Karakter responden berdasarkan usia

**Tabel 7. Karakter Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Responden	Persentase
1	18-27	7	7%
2	28-39	77	76%
3	40-50	16	16%
	Jumlah	100	100%

Sumber : data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 7 di ketahui bahwa usia dari responden terbesar adalah yang berusia 28-39 tahun, yaitu sebanyak 77 orang atau sama dengan 76%. Sedangkan yang terkecil adalah yang berusia 18-27 tahun yaitu 7 orang atau sama dengan 7% dari total responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan usia 18-27 tahun.

Hal tersebut dikarenakan karena yang menjadi nasabah di pegadaian di dominasi oleh nasabah dengan usia 27-39 tahun, dimana yang menjadi nasabah PT Pegadaian adalah masyarakat yang membutuhkan pinjaman dana untuk berbagai keperluan, hal tersebut juga dikarenakan nasabah dengan usia 27-39 lebih bisa meluangkan waktu untuk bisa bertransaksi di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

3) Karakter responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah

**Tabel 8 Karakter responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah**

No	Lamanya Menjadi Nasabah	Responden	Persentase
1	0-1 Tahun	29	29%
2	2-4 Tahun	45	45%
3	>4 Tahun	26	26%
	jumlah	100	100%

Sumber : data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa jumlah responden yang paling lama menjadi nasabah adalah 2-4 tahun sebanyak 45 orang (45%) kemudian 0-1 tahun sebanyak 29 orang (29%). Sebagian responden adalah nasabah baru, karena mereka baru sekitar  $\leq 4$  tahun (74%) menjadi nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. Hal ini menandakan bahwa perkembangan PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes mengalami kemajuan dalam beberapa tahun terakhir.

## 4) Karakter responden berdasarkan tingkat pendidikan

**Tabel 9. Karakter responden berdasarkan tingkat pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SMP	23	23%
2	SMK/SMA	57	57%
3	Diploma	7	7%
4	S1	13	13%
	jumlah	100	100%

Sumber : data primer diolah 2020

Berdasarkan pada tabel 9 diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 23 orang (23%), SMA/SMK sebanyak 57 orang (53%), Diploma sebanyak 7 orang (7%) dan S1 sebanyak 13 orang (13%). Hal tersebut berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti kualitas teknologi informasi dan layanan yang diberikan oleh PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes, dimana Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan.

## LAIN PURWOKERTO

c. Deskripsi variabel penelitian

d. Deskripsi Variabel Teknologi Informasi

Deskripsi penelitian terhadap variabel teknologi informasi terdiri dari 4 item pernyataan. Hasil skor jawaban responden dari variabel teknologi informasi akan dijabarkan melalui tabel berikut :

**Tabel 10. Deskripsi Variabel Teknologi Informasi**

Pernyataan	SS		S		C		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1											100
1	54	54	26	26	6	6	14	14	0	0	100
2	15	15	65	65	17	17	3	3	0	0	100

3	50	50	31	31	9	9	10	10	0	0	100
4	30	30	56	56	13	13	1	1	0	0	100

Sumber: data primer diolah 2020

Berdasarkan pada tabel 10 penilaian responden terhadap variabel teknologi informasi, diketahui bahwa frekuensi tertinggi untuk opsi sangat setuju (SS) sebesar 54 atau 54 % terdapat pada item ke 1 karena aplikasi pegadaian digital service dapat di manfaatkan secara maksimal untuk kebutuhan nasabah sehingga nasabah dapat menikmati fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi pegadaian service secara maksimal. Untuk frekuensi tertinggi Setuju (S) sebesar 65 atau 65% terdapat pada item ke 2 karena dengan teknologi informasi nasabah dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi sehingga nasabah tidak perlu datang ke lokasi kantor pegadaian. Untuk frekuensi tertinggi opsi Cukup (C) sebesar 17 atau 17 % terdapat pada item ke 2 karena dengan teknologi informasi nasabah dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi sehingga nasabah tidak perlu datang ke lokasi kantor pegadaian. Untuk frekuensi tertinggi opsi Tidak Setuju sebesar 14 atau 14% yaitu pada item ke 1 karena ada sebagian nasabah yang menilai bahwa Aplikasi pegadaian digital servis tidak dapat di manfaatkan secara maksimal . Untuk frekuensi tertinggi opsi Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki frekuensi 0 atau 0% karena nasabah tidak menyetujui dengan keempat item pernyataan.

e. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan

**Tabel 11. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan**

Pernyataan	SS		S		C		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	52	52	34	34	14	14	0	0	0	0	100
2	28	28	56	56	15	15	1	1	0	0	100
3	35	35	47	47	17	17	1	1	0	0	100
4	62	62	26	26	6	6	6	6	0	0	100

5	25	25	61	61	8	8	6	6	0	0	<b>100</b>
6	51	51	32	32	15	15	2	2	0	0	<b>100</b>
7	36	36	50	50	12	12	2	2	0	0	<b>100</b>
8	48	48	40	40	10	10	2	2	0	0	<b>100</b>
9	26	26	57	57	12	12	5	5	0	0	<b>100</b>
10	23	23	58	58	19	19	0	0	0	0	<b>100</b>

Sumber: Data Primr Diolah 2020

Berdasarkan tabel 11 penilaian responden terhadap variabel kualitas layanan, di ketahui frekuensi tertinggi untuk opsi Sangat Setuju (SS) sebesar 62 atau 62 % terdapat pada item 4 karena karyawan melayani nasabah tanpa melakukan kesalahan, sehingga dalam hal ini membuat nasabah merasa yakin terhadap karyawan saat melakukan transaksi, untuk frekuensi tertinggi opsi Setuju (S) sebesar 61 atau 61% yaitu terdapat pada item ke 5 yaitu karyawan selalu memberikan pelayanan yang akurat dan jelas, hal ini membuat pengalaman yang baik untuk nasabah saat melakukan transaksi. Untuk frekuensi tertinggi opsi Cukup (C) sebesar 19 atau 19% terdapat pada item ke 10 yaitu karena yaitu karyawan selalu bersabar saat melayani nasabah sehingga membuat suasana yang nyaman saat bertransaksi. Untuk frekuensi tertinggi opsi Tidak Setuju (TS) sebesar 6 atau 6% terdapat pada item ke 4 dan 5 karyawan melayani nasabah tanpa melakukan kesalahan yaitu karena sebagian nasabah menilai karyawan masih melakukan kesalahan saat melakukan transaksi dan juga karyawan selalu memberikan pelayanan yang akurat dan jelas yaitu ada sebagian nasabah yang menilai bahwa karyawan masih kurang jelas saat melayani nasabah. Untuk frekuensi tertinggi opsi Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki frekuensi 0 atau 0% karena nasabah tidak menyetujui dengan keempat item pernyataan.

**IAIN PURWOKERTO**

## f. Deskripsi variabel kepuasan nasabah

**Tabel 12. Deskripsi variabel kepuasan nasabah**

Pernyataan X1	SS		S		C		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	52	52	31	31	15	15	2	2	0	0	100
2	26	26	57	57	17	17	0	0	0	0	100
3	40	40	43	43	14	14	3	3	0	0	100
4	34	34	40	40	19	19	7	7	0	0	100
5	78	78	8	8	7	7	7	7	0	0	100
6	25	25	43	43	24	24	8	8	0	0	100

Sumber: data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 12 penilaian responden terhadap variabel kepuasan nasabah, diketahui frekuensi tertinggi opsi Sangat Setuju (SS) sebesar 78 atau 78% terdapat pada item ke 5 berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang di berikan memadai sehingga membuat nyaman nasabah ketika melakukan transaksi. Untuk frekuensi tertinggi opsi Setuju (sebesar) 57 atau 57% terdapat pada item ke 2 karena produk yang di berikan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh nasabah. Untuk frekuensi tertinggi opsi Cukup (C) sebesar 24 atau 24% terdapat pada item ke ke 4 yaitu menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan aplikasi pegadaian servis karena dapat di gunakan kapan saja dan kapan saja hal ini membuat nasabah menjadi lebih mudah saat bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian. Untuk frekuensi tertinggi opsi tidak setuju sebesar 8 atau 8% yaitu terdapat pada item ke 6 yaitu karena sebagian nasabah tidak puas dengan produk atau jasa yang di berikan. Untuk frekuensi tertinggi opsi Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki frekuensi 0 atau 0% karena nasabah tidak menyetujui dengan keempat item pernyataan.

**IAIN PURWOKERTO**

## 5. Uji kualitas data

### a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir kuesioner yang diajukan sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor kuesioner dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Ukuran valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat dari output SPSS versi 26.0 berupa nilai item total statistik masing-masing butir kuesioner.

Suatu butir kuesioner dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel untuk uji dua arah pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ( $p=0,05$ ) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau  $N$ . Oleh karena  $N=100$ , maka derajat bebasnya adalah  $N-2= 100-2= 98$ . Nilai  $r$  tabel dua arah pada  $df= 98$  dan  $p= 0,05$  adalah 0,197. Hasil yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel teknologi informasi (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat di bawah ini :

**Tabel 13. Uji Validitas**

No	Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Teknologi Infirmasi			
	Item 1	0,887	0,197	Valid
	Item 2	0,736	0,197	Valid
	Item 3	0,848	0,197	Valid
	Item 4	0,641	0,197	Valid
2	Kualitas Layanan			
	Item 1	0,674	0,197	Valid
	Item 2	0,453	0,197	Valid
	Item 3	0,697	0,197	Valid
	Item 4	0,660	0,197	Valid
	Item 5	0,758	0,197	Valid
	Item 6	0,616	0,197	Valid
	Item 7	0,596	0,197	Valid
	Item 8	0,602	0,197	Valid

	Item 9	0,715	0,197	Valid
	Item 10	0,499	0,197	Valid
3	Kepuasan Nasabah			
	Item 1	0,716	0,197	Valid
	Item 2	0,686	0,197	Valid
	Item 3	0,653	0,197	Valid
	Item 4	0,781	0,197	Valid
	Item 5	0,748	0,197	Valid
	Item 6	0,653	0,197	Valid

Sumber: data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 13, maka dapat disimpulkan semua butir kuesioner yang digunakan dalam variabel teknologi informasi (X1), kualitas layanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode Alpha Cronbach maka  $r$  hitung akan diwakili oleh nilai  $\text{Alpha} > 0,60$ .

Adapun hasil untuk uji reliabilitas pernyataan variabel teknologi informasi (X1) dan variabel kualitas layanan (X2) serta variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 14. Uji Reliabilitas**

Variabel	Croanbach's Alpha	Keterangan
Teknologi informasi	0,785	Reliabel
Kualitas Layanan	0,830	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,827	Reliabel

Sumber: data primr diolah 2020

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha dari semua variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel teknologi informasi (X1), kualitas layanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan reliabel.

#### 6. Uji statistik

##### a. Analisis bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan Uji Chi square ( $X^2$ ). Adanya hubungan antara teknologi informasi dan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah ditunjukkan dengan nilai  $p < 0,05$ . Untuk mengetahui hubungan tersebut maka akan di uji dengan langkah-langkah berikut:

##### a) Hubungan Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengujian statistik antara variabel teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Kabupaten Brebes pada tahun 2020 akan di tampilkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 15. Hasil uji chi square tabel silang**

Teknologi Informasi	Kepuasan Nasabah				P
	Tidak Puas		Puas		
	N	%	N	%	
Tidak Baik	7	50	7	50	0,000
Baik	3	3,5	83	96,5	
Total	10	10	90	90	

Sumber: data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 15 di ketahui bahwa Hasil statistik untuk mengetahui hubungan penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji tersebut di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  di terima. Hal ini berarti ada hubungan antara penerapan teknologi informasi terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

b) Hubungan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengujian statistik antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Kabupaten Brebes pada tahun 2020 akan di tampilkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 16. Hasil uji chi square tabel silang**

Kualitas layanan	Kepuasan Nasabah				P
	Tidak Puas		Puas		
	N	%	N	%	
Tidak Baik	4	57,1	3	42,9	0,002
Baik	6	6,5	87	93,5	
Total	10	10	90	90	

Sumber: data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 16 di ketahui bahwa hasil statistik untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji tersebut di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$  maka  $H_a$  di terima. Hal ini berarti ada hubungan antara kualitas layanan

terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

#### 7. Pembahasan Hasil Penelitian

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

##### a. Hubungan teknologi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes karena berdasarkan uji statistik yaitu dengan uji chi square ( $X^2$ ) diperoleh *p-value*  $0,000 < 0,05$  maka ada hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes, Artinya apabila teknologi informasi mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan begitupun sebaliknya jika teknologi informasi mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang mengatakan Ada hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Bumiayu Brebes, hal tersebut di karenakan semakin baik Teknologi informasi yang di terapkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebagaimana telah di kemukakan dalam teori TAM (*Theory Of Acceptance Model*) yang di kemukakan oleh Davis yang menyatakan bahwa terdapat 2 konstruk utama yang dapat memepengaruhi setiap perilaku pengguna teknologi informasi, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*parceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*parceived usefulness*) Model TAM ini dapat

**LAIN PURWOKERTO**

menjelaskan bahwa persepsi seseorang akan menentukan sikapnya dalam menggunakan teknologi informasi. Model ini secara jelas menggambarkan bahwa diterimanya untuk teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat penggunaan (*perceived usefulness*) (Adhiputra, 2015).

Beberapa bentuk teknologi informasi yang ada di PT Pegadaian kantor cabang bumiayu Brebes dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan menyediakan sebuah aplikasi yang bernama PDS atau pegadaian digital service. Aplikasi tersebut dapat di akses melalui smartphone dengan sistem android dan ios. Dengan adanya aplikasi tersebut di harapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi karena dengan adanya aplikasi tersebut nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja hal ini dapat menghemat waktu bagi nasabah karena nasabah tidak perlu datang ke kantor Pegadaian saat bertransaksi. Dalam hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan dalam teknologi informasi PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes berupa kemanfaatan dan efektifitas, yang dianggap berpengaruh terhadap responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di sediakan oleh peneliti dalam bentuk kuesioner.

Hasil penelitian ini selaras dengan ajaran agama islam bahwa pemanfaatan teknologi informasi akan memudahkan manusia dalam menjalankan sesuatu dan akan membawa kepuasan di dalamnya. Al-Qur'an telah menggambarkan tentang teknologi, teknologi bagi para pendahulu kita (para utusan Allah). Hal ini Allah gambarkan untuk kita jadikan bahan pembelajaran dan motivasi dalam menguasai berbagai cabang ilmu. Allah SWT Berfirman dalam surat Al-Anbiya :80-81

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُؤْسٍ لِّكُمۡ لِخَصِصْنَاكُم مِّنۡ بَأْسِكُمْ فَهَلۡ أَنتُمۡ شٰكِرُونَ ﴿٨٠﴾  
 وَلَسَلِيمَنَّ الرِّيحَ عَاصِفَةً تَجْرِي بِأَمْرِهِ إِلَى الْأَرْضِ الَّتِي بَرَكَتْنَا فِيهَا وَكُنَّا بِكُلِّ شَيْءٍ  
 عَلِيمِينَ ﴿٨١﴾

“Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah).Dan (telah Kami tundukkan) untuk Sulaiman angin yang sangat kencang tiupannya yang berhembus dengan perintahnya ke negeri yang kami telah memberkatinya. Dan adalah Kami Maha Mengetahui segala sesuatu (QS Al Anbiya :80-81)

Berdasarkan ayat di atas Islam menganjurkan untuk menciptakan atau menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaan manusia. Dalam sebuah teknologi tentunya terdapat dua sisi, apabila dimanfaatkan dengan baik maka dapat bermanfaat bagi manusia serta dapat memberikan kepuasan sebaliknya apabila tidak dimanfaatkan dengan baik maka dapat memberikan ketidakbermanfaatan di dalamnya dan tentunya akan membawa kerugian bagi manusia

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Layaman dan Novi Andriyani (2017) dengan judul “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon”. Hasil penelitian menunjukan Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon.

- b. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes karena berdasarkan uji statistik yaitu dengan uji chi square ( $X^2$ ) diperoleh  $p\text{-value}$   $0,002 < 0,05$  maka ada hubungan yang

signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes, artinya semakin baik kualitas layanan yang di berikan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat begitupun sebaliknya apabila kualitas layanan yang di berikan menurun maka kepuasan nasabah akan menurun.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang mengatakan Ada hubungan yang signifikan antara penerapan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah PT Pegadaian Cabang Bumiayu Brebes, hal tersebut di karenakan semakin baik kualitas layanan yang di terapkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebagaimana telah di kemukakan dalam teori Lewis dan Booms yang di kutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa di wujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah. Apabila layanan yang di berikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas layanan tersebut di persepsikan baik atau positif oleh nasabah, begitu pula sebaliknya apabila layanan yang di rasakan lebih jelek dari yang di harapkan, maka kualitas layanan di persepsikan jelek.

Hasil penelitian ini selaras dengan ajaran islam bahwa dalam agama islam kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang di berikan. Al-qur'an telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala berbicara kepada orang lain. Allah Swt Berfirman dalam QS. Al-Baqarah. 2:83.

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ  
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا  
قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿٨٣﴾

(ingatlah) ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil, “Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat-baiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Dan

bertuturkatalah yang baik kepada manusia, laksanakanlah salat dan tunaikanlah zakat.” Tetapi kemudian kamu berpaling (mengingkari), kecuali sebagian kecil dari kamu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang. (QS AL-Baqarah :83)

Ayat tersebut di atas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk senantiasa berkata dengan baik serta dengan sikap yang baik. Hal ini akan membuat lawan bicara merasa nyaman, dengan perasaan nyaman itulah nasabah akan merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang di rasakan nasabah akan membawa dampak positif bagi suatu lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga yang bersangkutan tersebut.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Rini Martiwi, Ahmad Ryad dan Eulin Karlina (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa kaulitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AUTO 2000 cabang Ciledug Teruji bahwa penanganan kompalin berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di AUTO 2000 cabang Ciledug.

**IAIN PURWOKERTO**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

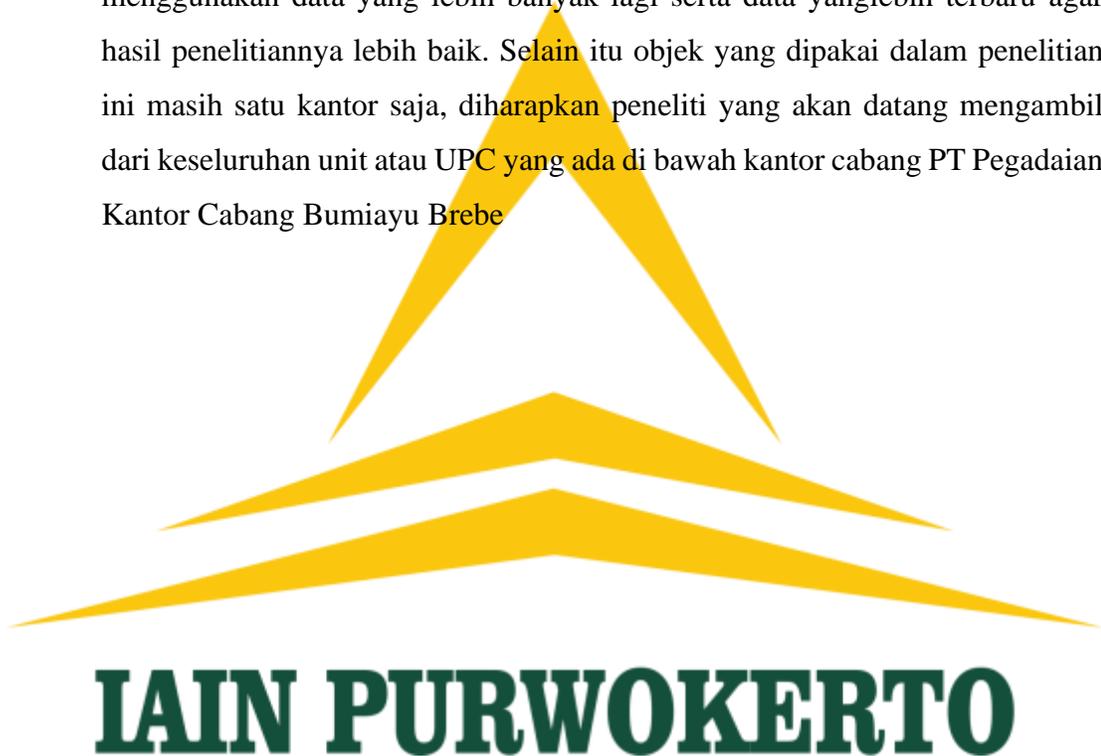
1. Karakteristik responden di dominasi oleh nasabah yang berusia 28-28 tahun (76%), dari segi jenis kelamin di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58 orang (58%), berdasarkan tingkat pendidikan terakhir di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 57 orang(57%), berdasarkan lamanya menjadi nasabah di dominasi oleh responden dengan lamanya menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun (45%).
2. Ada hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. Hal ini diketahui melalui Uji Chi Square dan di temukan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ .
3. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. Hal ini di ketahui melalui Uji Chi Square dan di temukan nilai *p-value*  $0,002 < 0,05$ .

#### B. Saran

Bagi karyawan PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu diharapkan harus lebih meningkatkan teknologi informasi, meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi pegadaian servis dan juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan didukung oleh pelayanan yang tinggi, maka hal itu akan menghantar PT Pegadaian menuju kesuksesan, karena kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki sangat menentukan citra yang

baik bagi suatu lembaga keuangan agar tetap merasa puas dalam menggunakan produk-produk dan jasa yang ada.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk meneliti penanganan komplain serta kualitas produk atau jasa yang di berikan oleh PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tidak hanya mencakup teknologi informasi dan kualitas layanan saja. Sehingga dianjurkan bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi serta data yang lebih terbaru agar hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu kantor saja, diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan unit atau UPC yang ada di bawah kantor cabang PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebe



## Daftar Pustaka

*Al-qur'anul karim*

Adhiputra, M. W. (2015). *Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking*. jurnal bisnis dan komunikasi, 52-63.

Adriani, N. N., & Ketut, i. G. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali*. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 4, 1956 – 1984.

Al Arif, R. M. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Cv Alfabeta.

Amrul. (2013). *Peranan Sistem Informasi Manajemen*. <http://iamreikenhirameki2gind.blogspot.com/2013/10/peranan-sistem-informasimanajemen.html> diakses pada 9 Maret 2020, pukul 15.00.

Apriana, H. (2018). *Pemanfaatan Teknologi informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di Kantor Camat Poleang Kabupaten Bombana*. Kendari: Universitas Halu Oleo.

Baiquni, A. (1996). *Al-Qur'an dan Ilmu Pengetahuan Kealaman*. Jakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa.

Gunawan, B., & Pratama, F. A. (2018). *Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Irawan. (2015). *Analisis Pengguna Software Akuntansi Menggunakan Technology Acceptance Model*. Jurnal ilmiah ESAI Volume 9, No. 1.

Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kristianto, W. (2011). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan loyalitas*

**IAIN PURWOKERTO**

*Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping*. Semarang:  
Universitas Brawijaya

Kurniawan, D., Samuel, H., & Japrianto, E. (2013). *Analisis penerimaan nasabah terhadap layanan mobile banking dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory Of Reasoned Action*. *Jurnal manajemen pemasaran*.

Laporan Tahunan Pegadaian Persero (2018)

Layaman, & Andriyani Novi. (2017). *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah*. *Al-Anwal*, 40.

Maflikhah, N. (2010). *Peran Teknologi Informasi Pada Niat Untuk Mendorong Knowledge Sharing Karyawan Sekeretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta (sebuah pengujian terhadap teori difusi)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Martiwi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta*. *Jurnal perspektif*, 28-38.

Mira WW, P. A., Kerti Y, N. N., & Gde S, I. P. (2016). *Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram*. *Jurnal Ilmu Manajemen*.

Mutia. (2007). *Teknologi Dalam Al-Qur'an*. *Islam Futura* Vol. VI, No. 2., 72.

Nasution, M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia  
Nopita S P, K. I., & Nurcaya, N. (2013). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan D&I skin centre Denpasar*. *E-jurnal manajemen universitas udayana*, 922-923.

Nurdiana, S. A. (2016). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan komunikasi Oleh Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Nurjanah, Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Situs Tiket.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual dan Importance – Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 1, 190-198.

Pegadaian Persero. (2018). *Annual Report*

Rasyid, H. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2, 210-223.

Retnadi, N. D., & Widana Putra, A. G. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Penggunaan dan Norma Subyektif pada Minat Berperilaku Penggunaan E-Billing*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 170.

Rosdiana. (2012). *Peranan PT Pegadaian (Persero) Cab. Takalar dalam meningkatkan ekonomi Ummat di kab. Takalar*. Makassar: Universitas Islam Makassar.

Sabda, Y. A., & Darmastuti, I. (2015). *Pengaruh stressor dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel interverning*. *jurnal manajemen* Vol 4, No 4., 6.

Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Setiawan, P. (2020, April, Rabu). *Pengertian teknologi informasi-manafaat,dasar, konsep, pengelompokan para ahli*. Retrieved from GURUPENDIDIKAN.COM:

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-teknologi-informasi/>

Simanjuntak, O. S. (2011). *Pengembangan Tecnology Acceptance Model (TAM) Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat informasi*. *Telematika*, 25.

- Sudaryanto, C. W., & Tri A, S. R. (2017). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan terhadap kepuasan pelanggan (abankirenk semarang)*. Diponegoro Jurnal Of management Volume 6, No 1, 2.
- Sugiarto , D. D., & Yuniati. (2015). *Analisa Harapan Dan Persepsi kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Wisma Tropodo*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 1.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa Edisi ke 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Yogyakarta.
- Tjiptono, f. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Y., Nugroho, a., & Wijaya, A. F. (2018). *Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pada Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Salatiga*. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK) Vol.5, No.3,, 253-260.
- Wisnalmawati. (2005). *pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang*. jurnal ekonomi dan bisnis. No. 3

**IAIN PURWOKERTO**