

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktivitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi yakni menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pegadaian merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Selain menyediakan layanan gadai (ar Rahn), pembayaran listrik telpon serta kepemilikan kendaraan bermotor dan logam mulia pegadaian juga menyediakan pembiayaan untuk UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang pembayarannya dilakukan secara angsuran dengan menggunakan secara gadai maupun fidusia dalam produk ar Rum (ar Rahn dalam usaha mikro) (Muftifiandi, 2015).

Perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis PT Pegadaian (Persero). Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari Perum Pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada

masyarakat yang membutuhkan, berdasarkan hukum gadai syariah merupakan suatu hal yang perlu mendapat sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan menjauhkan dari praktik-praktik riba, spekulasi maupun gharar, yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kezaliman pada masyarakat dan nasabah (Janwari, 2015;Sutedi, 2011)

Pegadaian syariah memiliki beberapa produk yaitu rahn, arrum haji, arum bpkb atau emas, mulia, dan tabungan emas. Produk pegadaian syariah memiliki keuntungan dana kelebihan masing-masing yang dapat memberikan kepuasan pada nasabah yang menggunakannya.

Bagi setiap perusahaan, nasabah mempunyai arti yang sangat penting. Hal ini karena nasabah, menentukan kelangsungan hidup atau perkembangan suatu kegiatan bisnis. Perusahaan yang ingin berkembang dan bertahan hidup dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan produk berupa barang atau jasa yang bermutu lebih baik, harga lebih murah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya (Kadir, 2013). Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama dan keharusan bagi kebanyakan perusahaan agar tetap sukses, baik tingkat operasional, manajerial maupun strategik. Pemuasan nasabah sendiri secara umum diterima sebagai alasan bagi eksistensi, survival dan perkembangan usaha (Hastuti & Nasri, 2014)

Salah satu elemen penting untuk menjamin kelangsungan usaha pegadaian syariah adalah pendapatan operasional yang berasal dari nasabah

selaku pelanggan. Dalam hal ini, banyak pakar yang membuktikan faktor konsumen mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja keuangan. Konsumen yang merasa puas akan barang/jasa yang dibelinya cenderung menjadikan konsumen yang setia dan memberikan keuntungan finansial. Kepuasan nasabah erat kaitanya dengan kepatuhan dan kesediannya untuk memenuhi kewajiban pokoknya (Sakinah, 2020)

Kepuasan nasabah telah menjadi isu sangat penting, dan banyak perusahaan menginvestasikan sumber daya yang dimiliki dalam upaya untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan terus berupaya untuk mencari informasi bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam upaya membangun hubungan bisnis yang berkelanjutan antara perusahaan dengan nasabah, maka kualitas layanan dapat digunakan sebagai strategi yang tepat untuk menciptakan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah (Umboh & Mandey, 2014)

Dalam pegadaian, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan pelanggan/nasabah pada bidang jasa adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa

tertentu, tingkat kepuasan pelanggan dapat terjadi setelah mengalami apakah jasa yang mereka harapkan terpenuhi atau terlampaui. Apabila pelanggan yang merasa kecewa, kurang puas setelah menerima pelayanan, maka akan menimbulkan masalah bagi penyedia jasa, apabila pelanggan merasa gembira dan senang setelah menerima pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kepuasan kepada pelanggan (Sugiarthi et al., 2014)

Dengan asumsi tercapainya kepuasan nasabah maka diharapkan pendapatan perusahaan akan semakin meningkat dan dalam jangka waktu yang panjang perusahaan dapat berkembang sejalan dengan kepercayaan dari nasabahnya (Tumbuan et al., 2014). Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabahnya dan nasabah perusahaan pesaing yaitu pertama sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang mempunyai orientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka terhadap produk kita, satu diantaranya survei kepuasan (Marlius & Putriani, 2020). Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (Mau, 2018)

Objek penelitian ini ialah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru merupakan bagian dari Perum Pegadaian yang beroperasi di provinsi Kalimantan Selatan yakni di kota Banjarbaru. Selama kurang lebih

12 tahun beroperasi sejak 19 Juli 2011 sampai sekarang pegadaian syariah martapura memiliki banyak nasabah. Adapun misi dari pegadaian syariah pada umumnya yaitu turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat (nasabah) dari praktek gadaai gelap, praktek riba, dan pinjaman yang tidak wajar serta bertujuan dalam rangka pemenuhan atau untuk menjawab kebutuhan sebagian masyarakat muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi pinjam-meminjam yang sesuai dengan syariat Islam.

Menurut wawancara dengan Ibu Karniah, (2020) Salah satu yang mendasari peneliti melakukan penelitian PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru ini karena adanya nasabah mengeluh karena pelayanan seperti lokasi yang kurang luas, kursi pada ruang tunggu yang kurang dan customer service kurang cepat dalam melayani nasabah, sehingga nasabah harus menunggu lama. Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapat fakta dilapangan banyaknya komplain atau keluhan masyarakat terhadap pelayanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru. Sehingga diindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanannya. Sehingga nasabah beralih menggunakan jasa pegadaian ditempat lain. Dari hal tersebut maka perlu bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tidak hanya dari kualitas pelayanan melainkan juga mengenai aplikasi bauran pemasarannya. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan perlu pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan persepsi pelanggan dengan harapan

pelanggan mengenai kinerja pelayanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Analisis gap tersebut dilakukan terhadap campuran dari variabel kualitas pelayanan dan bauran pemasaran yang meliputi variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik), *product quality* (kualitas produk), dan *price* (harga). Untuk menganalisis lebih lanjut digunakan metode (*Importance Performance Analysis*) IPA dimana dengan menggunakan metode ini dapat melihat sejauh mana pencapaian perusahaan, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan. Oleh karna itu dalam penelitian ini dibahas bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Berdasarkan hal diatas, peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru, menurut wawancara dengan Ibu Karniah, (2020) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru ialah dimana banyak ditemukannya keluhan dari nasabah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru masih belum baik, sehingga banyak nasabah yang merasa tidak puas, apabila hal tersebut terus menerus dilakukan, maka nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru akan berkurang dan lebih

memilih perusahaan sejenis, dan ini akan berdampak pada pendapatan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Dalam penelitian ini metode yang dapat digunakan diantaranya *Importance Performance Analysis (IPA)*, menurut wawancara dengan Ibu Karniah, (2020) maka alasan peneliti menggunakan Metode ini karena memiliki beberapa kelebihan bila dibandingkan dengan metode lain diantaranya; 1) Mudah untuk mengetahui atribut jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan nasabah, 2) hasil yang relatif mudah diinterpretasikan, 3) berbiaya rendah.

Dan atribut pelayanan mana yang dianggap penting oleh nasabah dari lima dimensi *Servqual* yakni variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik) dan juga apakah prioritas yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru. *Importanse Performance Analysis* adalah teknik pengaplikasian yang mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program yang efektif. *Importance Performance Analysis* memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah (Anggraini et al., 2015)

Selain itu *Importance Performance Analysis* memiliki beberapa keunggulan dibandingkan metode lain. Keunggulannya antara lain dapat menunjukkan atribut produk/ jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan nasabah, hasilnya relatif mudah ditafsirkan, skala tersebut relatif mudah untuk dipahami. Oleh karena itu dengan metode *Importance Performance Analysis* dapat ditentukan saran-saran perbaikan atribut yang penting apabila kinerjanya masih buruk. Dengan adanya pembenahan tersebut nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga sesuai dengan yang diharapkan dapat dan berdampak kepada kepuasan nasabah tentang sistem pelayanan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis komprehensif mengenai kualitas layanan yang akan berdampak langsung tentang kepuasan nasabah, selanjutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan kajian bagi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memenuhi tuntutan dan keluhan nasabah seperti masih adanya nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini sebagaimana pernyataan oleh (Tjiptono, 2014) bahwa *Importance-performance analysis (IPA)* bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total.

Alasan penelitian ini dilakukan ialah dikarenakan penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru, dikarenakan banyaknya permasalahan segi pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru, penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan saat ini dan yang seharusnya dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dengan memfokuskan pada nasabah produk Rahn. Sehingga judul yang akan di bahas adalah “**Evaluasi Kualitas Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dengan menggunakan pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) ?
2. Atribut pelayanan mana yang dianggap penting oleh nasabah dan apa prioritas yang disarankan dan tindakan yang bisa dilakukan dalam

meningkatkan kualitas layanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dengan menggunakan pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA)
- b. Untuk mengetahui Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dan apa prioritas yang disarankan dan tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian perbankan syariah

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang diberikan oleh Pegadaian.
- 2) Untuk menambah pengetahuan serta wawasan bagi peneliti mengenai pentingnya mengevaluasi kepuasan nasabah.
- 3) Hasil penelitian ini dapat menambah literature yang dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman terhadap pengertian judul, maka variabel-variabel yang ada pada penelitian perlu didefinisikan secara jelas. Operasional variabel penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standart tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila di bandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh (Pujiastuti, 2019) Adapun indikator atau kriteria evaluasi yang dikembangkan oleh Dunn (2000:30) antara lain:

- 1) Efektifitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai,
- 2) Kecukupan, yaitu sejauh mana hasil yang diperoleh dapat memecahkan masalah,
- 3) Penerapan, apakah biaya dan manfaat dapat disalurkan kepada kelompok masyarakat yang berbeda secara merata
- 4) Responsibilitas, apakah hasil dari 5 kebijakan mengandung preferensi/nilai dapat memuaskan mereka, dan
- 5) Ketetapan, yaitu apakah pencapaian hasil dapat bermanfaat.

2. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan

Perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143)

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

3. *Important Performance Analysis*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* disebutkan oleh James dalam Yola (2013), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara

kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams dalam (Zeithaml et.al. 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (*Concentrate These*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang

dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan

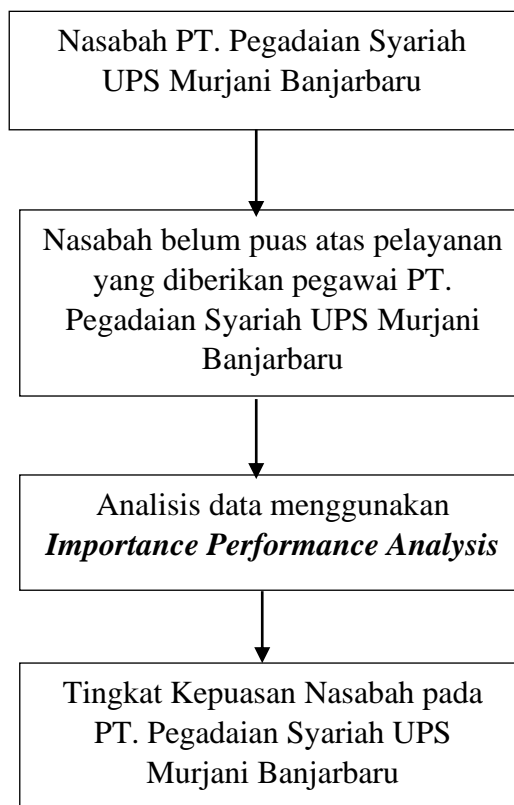
3. Kuadran 3 (*Low Priority*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

E. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, peneliti mengangkat judul tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru) dalam penelitian ini data yang diperoleh dari angket penelitian kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Data yang dihitung melalui metode Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dari setiap atribut yang diteliti. Dalam metode ini atribut-atribut yang diteliti akan dipetakan ke dalam suatu diagram kartesius yang terbagi dalam empat wilayah atau kuadran, yaitu prioritas utama (A), pertahankan prestasi (B), berlebihan (C) dan prioritas rendah (D).

Data dihitung untuk mengetahui besarnya indeks/persentase tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh, diharapkan dapat dimanfaatkan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru untuk mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran seperti gambar dibawah ini:



F. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

1. Penelitian Oleh Yessy Lolita. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya kasus ketidakpuasaan dari nasabah BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin terkait kualitas pelayanan. Nasabah merasa tidak seutuhnya di berikan layanan yang baik dan semestinya. Lebih jauh, persepsi nasabah ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri bahkan nasabah mungkin akan menceritakan pengalamannya keorang lain sehingga dapat berdampak menurunkan kepercayaan nasabah kepada BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin, lebih lanjut dapat menyebabkan nasabah pindah ke Bank lain. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Pada Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin menggunakan metode Importance Performance Analysis ?, dan Atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan metode Potential Gain In Customer Value ?. Penelitian ini berupa penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di PT. BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin yang berlokasi di jalan Ahmad Yani Km 4,5 No. 386 Banjarmasin. Teknik pengumpulan

data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis diketahui kualitas pelayanan BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin belum memenuhi kriteria pelayanan prima atau terbaik karena secara keseluruhan terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/performance dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/importance. Dengan menggunakan Diagram Cartesius terlihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas untuk menghilangkan kesenjangan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah yaitu 4 (Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan), 7 (Tindakan pelayanan yang cepat), 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah), 16 (Mengutamakan kepentingan nasabah) dan 18 (Ketepatan waktu pelayanan. Sedangkan berdasarkan indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV) memprioritaskan perbaikan berdasarkan nilai PGCV yang paling besar yaitu 7 (Tindakan pelayanan yang cepat).

2. Penelitian oleh Umar Sahrul Ramdahn (2020) yang berjudul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang). Hasil penelitian ini enam (6) atribut pelayanan kritis yang menjadi rekomendasi perbaikan untuk manajemen Bank BNI Syariah. Atribut-atribut pelayanan tersebut merupakan prioritas perbaikan yang

harus dilakukan oleh Bank BNI Syariah agar tetap memiliki keunggulan bersaing. Atribut P1 dengan nilai gap -0,380 dan tingkat persepsi 3,900, atribut P28 dengan nilai gap -0,470 dan tingkat persepsi 4,040, atribut P12 dengan nilai gap -0,540 dan tingkat persepsi 4,060, atribut P24 dengan nilai gap -0,480 dan tingkat persepsi 4,060, atribut P14 dengan nilai gap -0,580 dan tingkat persepsi 4,070, dan atribut P13 dengan nilai gap -0,510 dan tingkat persepsi 4,080.

Persamaan: Penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan: Penelitian terdahulu meneliti nasabah bank, sedangkan penelitian ini meneliti nasabah pegadaian syariah.

3. Penelitian oleh Ahmad Rifa'i (2019) yang berjudul *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Pada BPRS Bandar Lampung)*. Hasil dari penelitian ini dengan mengukur menggunakan 5 (lima) indikator yaitu Responsiveness/Daya Tanggap, Assurance/Jaminan, Emphaty/Empati, Reliability/Kehandalan, Tangibles/Wujud Fisik, di peroleh hasil dari Metode Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebesar 85,67% menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas atas jasa pelayanan/kinerja dari BPRS Bandar Lampung. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), 4 atribut di kategorikan sebagai "prioritas utama", dan 6 atribut sebagai "pertahankan prioritas". Selanjutnya, ada 6 atribut di kategorikan

sebagai “prioritas rendah”, dan 4 atribut dikategorikan sebagai “berlebihan”

Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan: peneliti sebelumnya menggunakan metode Customer Satisfaction, sementara penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis dan service Quality.

4. Penelitian oleh Baiq Irma Pujiastuti (2019) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Beramal Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Dan Customer Satisfaction Index Di PT. BPRS PNM Patuh Beramal Mataram. Dari hasil analisis menggunakan metode IPA terdapat 1 atribut yang terdapat dalam prioritas utama yang memerlukan perbaikan. Kemudian hasil analisis dengan metode CSI, BPRS PNM Patuh Beramal mendapatkan skor kepuasan sebesar 88% yang artinya nasabah merasa “sangat puas”. Jadi bisa dikatakan bahwa kinerja pelayanan dari BPRS PNM Patuh Beramal sudah bagus, tetapi harus tetap ditingkatkan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya masih kurang memuaskan bagi nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah tersebut.

Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan: perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah

penelitian sebelumnya meneliti tingkat kepuasan nasabah tabungan wadiah sedangkan saya meneliti semua jenis nasabah tabungan apapun

5. Penelitian oleh Suchi Andara Rezki (2018) yang berjudul Pemanfaatan Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian Di BPKP Provinsi Sumatera Selatan. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat dari nilai IKP sebesar 66,07% yang berarti belum puas dengan kinerja sistem informasi kepegawaian yang ada di BPKP Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak BPKP Provinsi Sumatera Selatan untuk meningkatkan kinerja sistem agar tercapai kepuasan pengguna.

Persamaan: penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menganalisis tentang pelayanan.

Perbedaan: perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah tempat penelitiannya, penelitian terdahulu meneliti karyawan di bidang kepegawaian. Sementara penelitian ini meneliti di bidang pegadaian

6. Penelitian oleh Abdul Jalal dan Ibnu Jayamandau (2016) Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality Ke Dalam Metode Importance And Performance Analysis (Studi Kasus : Cha - Cha Milk Tea). Menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan kurang memuaskan, karena skor kepuasan kurang dari 1. Hasil penelitian ini menunjukkan atribut "Toilet yang bersih" merupakan atribut dengan nilai negatif terbesar, dan lainnya. Atribut yang menjadi prioritas

peningkatan adalah: “Karyawan yang selalu memberi salam dan sapa”, “Adanya iklan yang menarik minat pelanggan”, “ Sarana parkir yang luas”, “Toilet yang bersih”, “ Tersedianya pengharum ruangan ”, dan “ Selalu mengedepankan layanan profesional ”.

Persamaan: penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menganalisis tingkat kepuasan.

Perbedaan: penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah tempat penelitiannya, penelitian terdahulu meneliti masyarakat. Sementara penelitian ini meneliti di bidang pegadaian.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan Proposal penelitian ini selanjutnya yaitu:

BAB I PENDAHULUAN,

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisikan uraian tentang beberapa teori yang digunakan untuk melandasi pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber referensi

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik

pengolahan data,Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen, dan analisis data.

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Berisi gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan atas rumusan masalah

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran atas penelitian yang telah dilakukan.