

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. PENYAJIAN DATA**

##### **1. Deskripsi Objek**

###### **a) Sejarah**

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat masa penjajahan kolonial Belanda pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia saat VOC (Vereenigde Oostindische Compagnie) selaku kongsi dagang mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lalu pada tahun (1811-1816) saat Inggris mengambil alih Indonesia dari penjajahan Belanda, Pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening dan Masyarakat diberikan kebebasan mendirikan usaha pegadaian dengan syarat mendapatkan izin dari pemerintah. Namun metode tersebut dianggap tidak begitu menguntungkan pemerintah sehingga pendirian pegadaian diserahkan hanya kepada pihak umum yang mampu membayar pajak kepada pemerintah.

Pada tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi yang diberikan hak penuh untuk memonopoli atas kegiatan pegadaian di Indonesia. Dalam perkembangannya pegadaian sudah melalui beberapa kali mengalami perubahan status yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan

PP No. 10 Tahun 1990 diperbaharui dengan PP No. 103 tahun 2000 menjadi Perusahaan Umum (PERUM), dan pada tanggal 1 April 2012

Berdasarkan PP No. 51 Tahun 2011 bentuk badan hukum berubah dari PERUM ke PERSERO, dan pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan PP No. 73 Tahun 2021 bentuk badan hukum berubah lagi dari PERSERO menjadi PERSEROAN TERBATAS hingga sekarang.

Terbitnya beberapa peraturan yang sudah dikeluarkan pemerintah semenjak 1901 merupakan sebuah awal kebangkitan dari Pegadaian, beberapa peraturan yang sudah dikeluarkan pemerintah mengemban misi mencegah praktik riba, misi tersebut tidak berubah sampai peraturan PP No. 103 Tahun 2000 diterbitkan dan tetap akan menjadi landasan kegiatan usaha Pegadaian hingga sekarang. Walaupun mengalami perjalanan yang begitu panjang dan dikaji dengan teliti untuk tetap berlandaskan kepada prinsip-prinsip syariah berkat Allah Subhanahu Wata'ala akhirnya tersusunlah suatu konsep yang sesuai dengan prinsip syariah yaitu Unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal untuk menangani kegiatan usaha syariah. Konsep Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi secara modern yaitu asas konsensualitas, asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai-nilai keislaman. Operasi Pegadaian Syariah tersebut dijalankan oleh kantor- kantor Cabang Pegadaian Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah disingkat ULGS.

ULGS sendiri merupakan usaha mandiri yang terpisah secara struktural dengan usaha pegadaian konvensional.

**b).Profil PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru**

Pegadaian Syariah pada awalnya menjalin kerjasama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada bulan Mei tahun 2002 dengan perjanjian antar keduanya yaitu pegadaian melaksanakan kegiatan gadai sesuai dengan prinsip syariah dan BMI sebagai penyanggah dana, sehingga sampai hari ini tidak hanya dengan BMI saja pegadaian syariah menjalin kerjasama tapi juga dengan beberapa Lembaga Bank yang lain.

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Kota Banjarbaru UPS Murjani didirikan pada tahun 2008 sebagai Unit dari PERUM Pegadaian Kebun Bunga yang beroperasi di Kota Banjarmasin. PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru didirikan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah, baik yang beragama muslim maupun non-muslim yang memiliki keinginan untuk menjalankan transaksi pembiayaan secara aman, cepat, tepat dan tanpa riba.

PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembiayaan berbasis syariah dikarenakan stigma masyarakat terkait unsur riba dalam praktik gadai secara konvensional. Latar belakang didirikan PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru yaitu agar menarik minat masyarakat untuk lebih menggunakan proses transaksi dengan

prinsip syariah yang lebih tepat. PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru beralamat di Jalan Ahmad Yani Km. 34,2 Loktabat Utara Kecamatan Banjarbaru Utara, Kalimantan Selatan, Telp (0511) 7166061.

**c). Visi Misi**

a. Visi Pegadaian

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

b. Misi Pegadaian

- 1) Memberikan Pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikaan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
- 4) PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru menjunjung tinggi asas-asas keislaman dengan prinsip keadilan serta bebas

dari unsur riba dan tetap berpegang teguh pada Al-Quran dan Hadits.

#### **d). Tugas, Tujuan dan Prinsip Operasional**

##### **a. Tugas Pokok**

Pegadaian Syariah sebagai bentuk lembaga pembiayaan berbasis syariah yang mandiri yang didirikan dengan maksud mampu menjawab tantangan arus globalisasi dan bisa bersaing ditengah masyarakat masa kini dengan memberikan pelayanan transaksi bebas unsur riba, gharar serta maysir yang diharamkan oleh syariat Islam. Hal tersebut menjadikan pegadaian syariah harus mampu bersaing dengan kompetitor lain yang menawarkan kemudahan dalam transaksinya dengan tetap menjunjung tinggi prinsip syariah. Maka dari itu tugas pokok pegadaian adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat ekonomi lemah ke bawah melalui penyaluran kredit dengan sistem gadai berdasarkan prinsip- prinsip gadai yang dibenarkan oleh syariat Islam.

##### **b. Prinsip Operasional**

Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan non-bank yang mempunyai misi sosial dan komersial sehingga dituntut harus bisa mengikuti arus zaman yang serba kontemporer, oleh karena itu dalam sistem kerjanya pegadaian syariah memiliki 4 prinsip kerja yaitu:

- 1) Nasabah memperoleh pinjaman dalam waktu yang relatif singkat. Yaitu proses administrasi dan penaksiran objek gadai hanya dalam waktu 15 menit. Selanjutnya nasabah bisa memperoleh pinjaman dalam waktu kurang lebih 1 jam.
- 2) Proses administrasi sangat mudah. Nasabah membawa barang (Marhunbih) yang akan digadaikan dengan memberikan bukti sah kepemilikan serta membawa Kartu Identitas ke kantor Pegadaian Syariah.
- 3) Terjamin Keamanannya. Setiap Pegadaian Syariah akan menjamin keamanan barang dari Nasabah dengan standar keamanan yang baik yang teruji dan telah di asuransikan.
- 4) Mengoptimalkan Pinjaman. Pihak pegadaian akan memaksimalkan taksiran kepada barang yang akan digadaikan sehingga nasabah tidak merasa dirugikan dengan pinjaman yang sudah dicairkan.

c. Tujuan Pegadaian Syariah

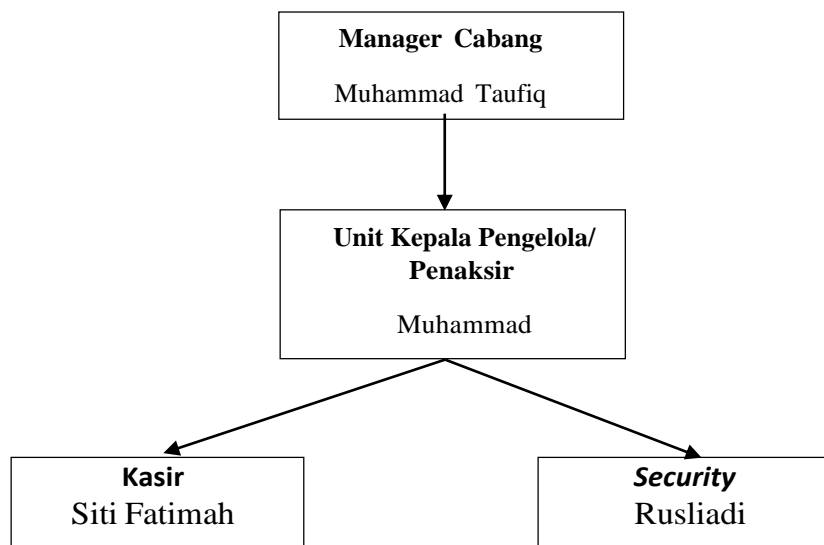
- 1) Membantu program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah.
- 2) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat yang sangat mudah.

3) Menjanjikan gadai bebas bunga, pada gadai syariah memiliki efek jaring Social Protect karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman yang berbasis bunga.

**e). Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru**

PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru merupakan unit layanan syariah dari kantor cabang Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin, Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 4 1 Struktur Organisasi**



Berdasarkan struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani Banjarbaru dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin, Pemimpin Cabang dibantu oleh penaksir, penyimpan dan kasir.

**f). Produk-Produk PT. Pegadaian (Persero) UPS Murjani  
Banjarbaru**

a. Rahn (Gadai Syariah)

Produk Rahn atau Gadai Syariah yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah merupakan solusi bagi orang-orang yang membutuhkan dana cepat dan sesuai dengan prinsip syariah. Proses pencairan dihitung relatif singkat yaitu hanya dalam waktu 15 menit dana pinjaman akan dicairkan tentunya sesuai dengan prosedur yang berlaku serta terjamin aman penyimpanannya. Jaminan bisa berupa barang berharga seperti emas, BPKP, barang elektronik dan kendaraan bermotor.

b. Arrum

Arrum merupakan singkatan dari Ar-rahn Usaha Mikro Kecil adalah pembiayaan dengan sistem angsuran yang diberikan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem jaminan. Arrum terdiri dari Arrum Haji dan Arrum Emas.

c. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan logam mulia atau emas batangan kepada masyarakat secara tunai maupun angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel juga efisien.



d. Amanah

Amanah adalah pembiayaan dari pegadaian syariah kepada karyawan tetap maupun usaha mikro yang ingin memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran dan non riba.

e. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk investasi emas.

f. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas diperuntukkan untuk orang-orang yang ingin menjual emas berupa logam mulia atau emas batangan di pegadaian syariah dan dijadikan sebagai investasi emas yang disimpan di pegadaian syariah.

g. Multi Pembayaran Online

Multi Pembayaran Online disingkat MPO adalah pembayaran berbagai tagihan seperti token listrik, telpon/ pulsa, PDAM, dan sebagainya secara online.

## 2. Karakteristik Responden

### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4 1 Tabel Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Wanita	43	43%
2	Pria	57	57%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah, 2023

Dapat diketahui dari tabel diatas maka jumlah pria mendominasi dalam penelitian ini karena jumlahnya lebih banyak dibandingkan wanita yaitu sebanyak 57 responden atau 57%, sedangkan wanita sebanyak 43 responden atau 43%.

**b. Pendidikan**

**Tabel 4 2 Tabel Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Strata 2	2	2%
2	Strata 1	20	20%
3	DIII	6	6%
4	SMA	40	40%
5	SMP	20	20%
6	SD	12	12%
	<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah, 2023

Dapat diketahui dari tabel diatas maka jumlah responden yang memiliki pendidikan SMA mendominasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 40 responden atau 40%, sedangkan pendidikan Strata 2 sebanyak 2 responden atau 2%, Strata 1 sebanyak 20 atau 20%, DIII sebanyak 6 responden atau 6%, SMP sebanyak 20 responden atau 20% dan SD Sebanyak 12 responden atau 12%.

### c. Usia

**Tabel 4 3 Usia Responden**

No	Umur Responden	Jumlah	Persentase
1	20 - 30 Tahun	12	12%
2	31 - 40 Tahun	65	65%
3	41 - 50 Tahun	10	10%
4	50 < Keatas	13	13%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah, 2023

Dapat diketahui dari tabel diatas maka jumlah responden yang berusia 31 – 40 tahun mendominasi dalam penelitian ini yaitu sejumlah 65 responden atau 65%, sedangkan usia 20 – 30 tahun sebanyak 12 responden atau 12%, usia 41 – 50 tahun sebanyak 10 responden atau 10% dan usia 50 tahun keatas sebanyak 13 responden atau 13%.

### 3. Tanggapan Responden

Berikut adalah Tanggapan Responden atas jawaban Kuesioner yang telah dibagikan :

#### a. Important

**Tabel 4 4 Rekapitulasi Jawaban Responden**

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
	N	N	N	N	N
Pernyataan_1	81	17		2	
Pernyataan_2	73			21	6
Pernyataan_3	69	31			
Pernyataan_4	74	9			2
Pernyataan_5	65	4	8	15	8
Pernyataan_6	52	47	1	15	
Pernyataan_7	91		8		

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
	N	N	N	N	N
Pernyataan_8	69	6		1	4
Pernyataan_9	60	40		21	
Pernyataan_10	90	5			
Pernyataan_11	81			5	4
Pernyataan_12	34	59	2	15	
Pernyataan_13	81			5	
Pernyataan_14	81		4	19	4
Pernyataan_15	77	5	2	15	

Sumber : Data Diolah, 2023

- 1) Penampilan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru rapi terdapat jawaban sangat baik sebesar 81 responden atau 81%, jawaban baik sebesar 17 responden atau 17% dan jawaban tidak baik sebesar 2 responden atau 2%.
- 2) Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual terdapat jawaban sangat baik sebesar 73 responden atau 73% , jawaban tidak baik sebesar 21 responden atau 21% dan jawaban sangat tidak baik sebesar 6 responden atau 6%.
- 3) Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak pegadaian terdapat jawaban sangat baik sebesar 69 responden atau 69%, jawaban baik sebesar 31 responden atau 31%.
- 4) Keramahan karyawan dalam melayani nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 74 responden atau 74% , jawaban baik sebesar 9 responden atau 9%, dan jawaban sangat tidak baik sebesar 2 responden atau 2%.

- 5) Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 65 responden atau 65%, jawaban baik sebesar 4 responden atau 4%, jawaban netral sebesar 8 responden atau 8%, jawaban netral sebesar 15 responden atau 15%, jawaban tidak baik sebesar 8 responden atau 8%.
- 6) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan terdapat jawaban sangat baik sebesar 52 responden atau 52%, jawaban baik sebesar 47 responden atau 47%, jawaban netral sebesar 1 responden atau 1%, jawaban tidak baik sebesar 15 responden atau 15%.
- 7) Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan terdapat jawaban sangat baik sebesar 91 responden atau 91%, jawaban tidak baik sebesar 8 responden atau 8%.
- 8) Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 69 responden atau 69%, jawaban baik sebesar 6 responden atau 6%, jawaban tidak baik sebesar 1 responden atau 1%, jawaban sangat tidak baik sebesar 4 responden atau 4%.
- 9) Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan terdapat jawaban sangat baik sebesar 60 responden atau 60%, jawaban baik sebesar 40, jawaban netral sebesar 21 responden atau 21%.

- 10) Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 90 responden atau 90%, jawaban baik sebesar 5 responden atau 5%.
- 11) Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu terdapat jawaban sangat baik sebesar 81 responden atau 81% , jawaban baik sebesar 5 responden atau 5%, dan jawaban netral sebesar 4 responden atau 4%.
- 12) Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial terdapat jawaban sangat baik sebesar 34 responden atau 34%, jawaban baik sebesar 59 responden atau 59%, jawaban netral sebesar 2 responden atau 2%, jawaban tidak baik sebesar 15 responden arau 15%.
- 13) Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin terdapat jawaban sangat baik sebesar 81 responden atau 81%, jawaban sangat tidak baik sebesar 5 responden atau 5%.
- 14) Nasabah aman melakukan transaksi terdapat jawaban sangat baik sebesar 81 responden atau 81%, jawaban netral sebesar 4 responden atau 4%, jawaban tidak baik sebesar 19 responden atau 19%, jawaban sangat tidak baik sebesar 4 responden atau 4%.
- 15) Kemampuan karyawan berkomunikasi terdapat jawaban sangat baik sebesar 77 responden atau 77%, jawaban baik sebesar 5 responden atau 5%, jawaban netral sebesar 2 responden atau 2%, jawaban tidak baik sebesar 15 responden atau 15%.

b. Performance

**Tabel 4 5 Rekapitulasi Jawaban Responden**

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
	N	N	N	N	N
Pernyataan_1	23	3		61	13
Pernyataan_2	11	19		49	21
Pernyataan_3	31	9		34	26
Pernyataan_4	4	2		32	62
Pernyataan_5	11	19		49	21
Pernyataan_6	17	28		42	13
Pernyataan_7	3			28	68
Pernyataan_8	4	19		56	21
Pernyataan_9	7	15	22	43	13
Pernyataan_10	8			13	79
Pernyataan_11	4	19		49	28
Pernyataan_12	12	26	2	47	13
Pernyataan_13	33			67	
Pernyataan_14	7	19		49	25
Pernyataan_15	21	5	5	62	7

Sumber : Data Diolah, 2023

- 1) Penampilan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru rapi terdapat jawaban sangat baik sebesar 23 responden atau 23% , jawaban baik sebesar 3 responden atau 3%, jawaban tidak baik sebesar 61 responden atau 61%, jawaban sangat tidak baik sebesar 13 responden atau 13%
- 2) Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual terdapat jawaban sangat baik sebesar 11 responden atau 11%, jawaban baik sebesar 19 responden atau 19%, jawaban tidak baik sebesar 49 responden atau 49%, jawaban sangat tidak baik sebesar 21 responden atau 21%

- 3) Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak pegadaian terdapat jawaban sangat baik sebesar 31 responden atau 31%, jawaban baik sebesar 9 responden atau 9%, jawaban tidak baik sebesar 34 responden atau 34%, jawaban sangat tidak baik sebesar 26 responden atau 26%
- 4) Keramahan karyawan dalam melayani nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 4 responden atau 4%, jawaban baik sebesar 2 responden atau 2%, jawaban tidak baik sebesar 32 responden atau 32%, jawaban sangat tidak baik sebesar 62 responden atau 62%
- 5) Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 11 responden atau 11%, jawaban baik sebesar 19 responden atau 19%, jawaban tidak baik sebesar 49 responden atau 49%, jawaban sangat tidak baik sebesar 21 responden atau 21%.
- 6) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan terdapat jawaban sangat baik sebesar 17 responden atau 17%, jawaban baik sebesar 28 responden atau 28%, jawaban tidak baik sebesar 42 responden atau 42%, jawaban sangat tidak baik sebesar 13 responden atau 13%
- 7) Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan terdapat jawaban sangat baik sebesar 3 responden atau 3%, jawaban tidak baik sebesar 28 responden atau 28%, jawaban sangat tidak baik sebesar 68 responden atau 68%



- 8) Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 4 responden atau 4% , jawaban baik sebesar 19 responden atau 19%, jawaban tidak baik sebesar 56 responden atau 56%, jawaban sangat tidak baik sebesar 21 responden atau 21%
- 9) Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan terdapat jawaban sangat baik sebesar 7 responden atau 17%, jawaban baik sebesar 15 responden atau 15%, jawaban netral sebesar 22 responden atau 22%, jawaban tidak baik 43 responden atau 43%, jawaban tidak baik sebesar 13 responden atau 13%
- 10) Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah terdapat jawaban sangat baik sebesar 8 responden atau 8%, jawaban tidak baik sebesar 13 responden atau 13%, jawaban sangat tidak baik sebesar 79 responden atau 79%
- 11) Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu terdapat jawaban sangat baik sebesar 4 responden atau 4%, jawaban baik sebesar 19 responden atau 19%, jawaban tidak baik sebesar 49 responden atau 49%, jawaban sangat tidak baik sebesar 28 responden atau 28%
- 12) Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial terdapat jawaban sangat baik sebesar 12 responden atau 12%, jawaban baik sebesar 26 responden atau 26%, jawaban netral sebesar 2 responden atau 2%, jawaban tidak

baik 47 responden atau 47%, jawaban tidak baik sebesar 13 responden atau 13%

13) Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin terdapat jawaban sangat baik sebesar 33 responden atau 33%, jawaban tidak baik sebesar 67 responden atau 67%

14) Nasabah aman melakukan transaksi terdapat jawaban sangat baik sebesar 7, jawaban baik sebesar 19 responden atau 19%, jawaban tidak baik 49 responden atau 49%, jawaban tidak baik sebesar 25 responden atau 25%

15) Kemampuan karyawan berkomunikasi terdapat jawaban sangat baik sebesar 21 responden atau 21%, jawaban baik sebesar 5 responden atau 5%, jawaban netral sebesar 5 responden atau 5%, jawaban tidak baik 62 responden atau 62%, jawaban tidak baik sebesar 7 responden atau 7%.

## B. ANALISIS DATA

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

**Tabel 4 6 Uji Validitas**

Variabel	R table	R hitung	Keterangan
Important			
A1		0.451	Valid
A2		0.643	Valid
A3		0.460	Valid
A4	0.1654	0.554	Valid
A5		0.643	Valid
A6		0.494	Valid
A7		0.284	Valid
A8		0.505	Valid
A9		0.625	Valid

Variabel	R table	R hitung	Keterangan
A10		0.664	Valid
A11		0.223	Valid
A12		0.299	Valid
A13		0.395	Valid
A14		0.349	Valid
A15		0.379	Valid
Performance			
A1		0.610	Valid
A2		0.345	Valid
A3		0.393	Valid
A4		0.198	Valid
A5		0.345	Valid
A6		0.625	Valid
A7		0.541	Valid
A8	0.1654	0.613	Valid
A9		0.766	Valid
A10		0.515	Valid
A11		0.872	Valid
A12		0.235	Valid
A13		0.204	Valid
A14		0.652	Valid
A15		0.441	Valid

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari hasil analisis validitas maka diketahui bahwa semua indikator dalam penelitian ini memiliki r hitung lebih besar dari r tabel yaitu  $> 0.1654$ , maka dapat diartikan bahwa seluruh indikator penelitian ini memiliki pernyataan yang valid.

#### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 4 7 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Tingkat Cronbach's Alpha	Keterangan
Important	0,854	0,6	Reliable
Performance	0,796	0,6	Reliable

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel 4.5. diatas maka diketahui bahwa cronbach;s alpha penelitian memiliki nilai lebih dari 0.6 yang artinya variabel penelitian memiliki sifat reliabel.

## 2. Uji Important Performance Analysis (Y)

**Tabel 4 8 Hasil Perhitungan Kuesioner**

NO ATRIBUT	ATRIBUT	SKOR	KINERJA KUALITAS LAYANAN
A1	Penampilan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru rapi.	54,93%	CUKUP BAIK
A2	Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual	60,53%	CUKUP BAIK
A3	Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak pegadaian.	60,77%	CUKUP BAIK
A4	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah.	35,16%	KURANG BAIK
A5	Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah.	62,03%	CUKUP BAIK
A6	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	65,19%	CUKUP BAIK
A7	Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan.	29,52%	SANGAT TIDAK BAIK
A8	Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah.	55,18%	CUKUP BAIK
A9	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan	56,52%	CUKUP BAIK
A10	Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah.	30,21%	SANGAT TIDAK BAIK
A11	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu.	50,57%	KURANG BAIK
A12	Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial	65,64%	CUKUP BAIK
A13	Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin.	67,49%	BAIK
A14	Nasabah aman melakukan transaksi.	53,30%	CUKUP BAIK
A15	Kemampuan karyawan berkomunikasi	60,90%	CUKUP BAIK

Sumber : Data Diolah, 2023

Dapat dilihat pada tabel 4.6. dimana dari 15 indikator penelitian ini memiliki hasil kinerja yang berbeda – beda, dimana terdapat beberapa indikator yang memiliki hasil sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik bahkan baik, untuk saat ini belum ada indikator yang bernilai sangat baik.

Analisis kepentingan dan kinerja dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata masing-masing. Apabila nilai rata-rata tingkat kinerja sesuai dengan atau melebihi nilai rata-rata tingkat kepentingan artinya tidak ada kesenjangan karena nilainya positif. Sebaliknya, nilai rata-rata kinerja lebih kecil daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan artinya ada kesenjangan karena nilainya negatif. Berdasarkan hasil tabulasi dari data, diperoleh nilai rata-rata masing-masing performance dan importance sebagai berikut:

**Tabel 4 9 Tingkat Rata - Rata**

NO ATRIBUT	SKOR KINERJA	TINGKAT KINERJA Xi	SKOR KEPENTINGAN	TINGKAT KEPENTINGAN Yi
A1	262	2,62	477	4,77
A2	250	2,5	413	4,13
A3	285	2,85	469	4,69
A4	154	1,54	438	4,38
A5	250	2,5	403	4,03
A6	294	2,94	451	4,51
A7	142	1,42	481	4,81
A8	229	2,29	415	4,15
A9	260	2,6	460	4,6
A10	145	1,45	480	4,8
A11	222	2,22	439	4,39
A12	277	2,77	422	4,22
A13	299	2,99	443	4,43
A14	234	2,34	439	4,39
A15	271	2,71	445	4,45
TOTAL	3574,0	1,514	6675	2,991

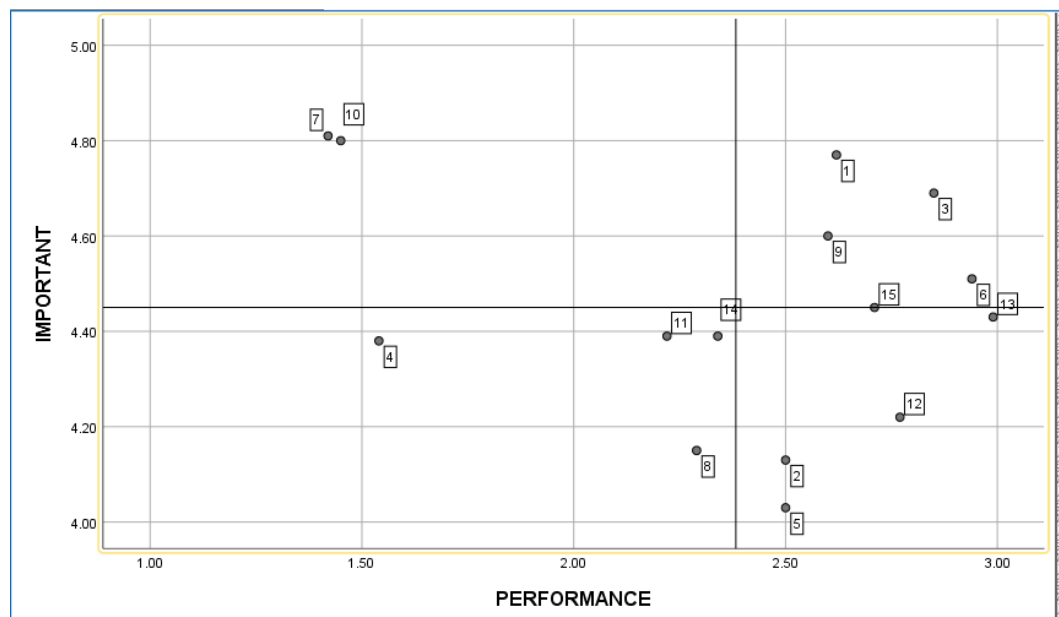
Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan perhitungan analisis pada tabel di atas didapatkan hasil nilai rata-rata kinerja lebih kecil daripada nilai rata-rata tingkat harapan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan karena nilainya negatif. Hasil analisis IPA yang di dapat lalu dimasukkan dalam diagram Cartesius untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan dipertahankan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja atribut pelayanan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. namun, peningkatan kinerja atribut tidak selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menyebabkan sumber daya yang sia-sia. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui atribut-atribut yang harus diprioritaskan terlebih

dahulu untuk ditingkatkan. Jadi peningkatan kinerja atribut pelayanan akan lebih efektif dan efisien dengan menggunakan diagram cartesius.

Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel performance dan importance, di bawah ini akan dibentuk diagram Cartesius yaitu dengan menghubungkan nilai performance pada sumbu X dan nilai importance pada sumbu Y. sedangkan nilai rata-rata performance dan importance digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran I, II, III dan IV. Diagram hasil analisis beserta atribut-atributnya dapat dilihat pada Gambar dibawah ini.



**Gambar 4 2 Uji Importance Performance Analysis (IPA)**

**Sumber : Output SPSS, 2023**

<p style="text-align: center;">Kuadran I Prioritas Utama (Concentrate Here)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran II Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran III Prioritas Rendah (Low Priority)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran IV Berlebihan (Possible Overkill)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan.</p>

<p style="text-align: center;"><u>Kuadran I</u> <u>Prioritas Utama</u> (Concentrate Here)</p> <p><u>Nomor Atribut:</u> 7, 10</p>	<p style="text-align: center;"><u>Kuadran II</u> <u>Pertahankan Prestasi</u> (Keep Up The Good Work)</p> <p><u>Nomor Atribut:</u> 1, 3, 6, 9, 15</p>
<p style="text-align: center;"><u>Kuadran III</u> <u>Prioritas Rendah</u> (Low Priority)</p> <p><u>Nomor Atribut:</u> 4, 8, 11, 14</p>	<p style="text-align: center;"><u>Kuadran IV</u> <u>Berlebihan</u> (Possible Overkill)</p> <p><u>Nomor Atribut:</u> 2, 5, 12, 13</p>

## Pengambilan Keputusan IPA

### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Nasabah tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Atribut 7 : Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan.

Atribut 10: Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah.

Kesimpulan:

Perusahaan memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.

## 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

Atribut 1 : Penampilan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru rapi.

Atribut 3 : Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak pegadaian.

Atribut 6 : Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Atribut 9 : Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan

Atribut 15 : Kemampuan karyawan berkomunikasi

Kesimpulan:

Nasabah sangat puas. Perusahaan harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

## 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.



Hasil Analisis:

Atribut 4 : Keramahan karyawan dalam melayani nasabah.

Atribut 8 : Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah.

Atribut 11 : Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu.

Atribut 14 : Nasabah aman melakukan transaksi.

Kesimpulan:

Nasabah Kurang Puas. Perusahaan tidak harus mempertahankan atribut pada kuadran ini

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan

Atribut 2 : Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual

Atribut 5 : Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah.

Atribut 12 : Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial

Atribut 13 : Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin.

Kesimpulan:

Pelanggan sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dengan menggunakan pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA)

Dari hasil pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) maka diketahui bahwa beberapa dimensi servqual dianggap sangat penting oleh Nasabah tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Pada dimensi *Responsiveness* ialah Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan. Pada dimensi *Assurance* Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah.

Dari hasil pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) maka diketahui bahwa beberapa dimensi servqual dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan, Pada dimensi *Tangible*, Penampilan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru rapi, Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak pegadaian, Pada dimensi *Reliability* Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Pada dimensi *Responsiveness* Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan, Pada dimensi *Emphaty* Kemampuan karyawan berkomunikasi

Dari hasil pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) maka diketahui bahwa beberapa dimensi servqual dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Pada

dimensi *Reliability* Keramahan karyawan dalam melayani nasabah. Pada dimensi *Responsiveness* Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah, Pada dimensi *Assurance* Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu, Pada dimensi *Emphaty* Nasabah aman melakukan transaksi.

Dari hasil pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) maka diketahui bahwa beberapa dimensi servqual dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan, Pada dimensi *Tangible* Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual, Pada dimensi *Reliability* Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah, Pada dimensi *Assurance* Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial, Pada dimensi *Emphaty* Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin.

## **2. Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dari lima dimensi Servqual**

Dari hasil pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) maka diketahui bahwa beberapa dimensi servqual dianggap sangat penting namun pelayanannya memuaskan ialah Pada dimensi *Tangible* Penampilan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru rapi. Pada dimensi *Tangible* Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak pegadaian. Pada dimensi *Reliability* Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Pada dimensi

*Responsiveness* Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan, Pada dimensi *Emphaty* Kemampuan karyawan berkomunikasi dari hasil analisis maka Nasabah sangat puas. Perusahaan harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

Dari hasil pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) maka diketahui bahwa beberapa dimensi servqual dianggap sangat penting oleh Nasabah tetapi pelayanannya tidak memuaskan ialah Pada dimensi *Responsiveness* Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan, karena diketahui bahwa karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru sering tidak siap dalam melayani nasabahnya, sehingga banyak nasabah mengeluhkan bahwa karyawan tidak sigap saat dibutuhkan, maka seharusnya pimpinan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dapat mengedukasi karyawan dengan melakukan pelatihan agar karyawannya dapat cepat tanggap dalam melayani nasabah, dan selalu sigap saat dibutuhkan oleh nasabah

Selanjutnya pada dimensi *Assurance* Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah, diketahui bahwa karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru jarang memberikan senyum dan sapa kepada nasabah, dan terkesan cuek dan kurang ramah kepada nasabah sehingga menimbulkan keluhan, hal ini dapat dihindari dengan merekrut karyawan yang memiliki kompetensi yang baik dalam melayani pelanggan, melatih dan terus mengingatkan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru khususnya

bagian pelayanan untuk dapat memberikan senyum sapa kepada nasabah, tidak hanya staf pelayanan, semua karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru harusnya dapat diedukasi untuk memberikan senyum sapa kepada seluruh nasabah yang datang ke PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru.