

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. PENYAJIAN DATA

1. Deskripsi Objek

a. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah

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 administrasisecara 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 Syariah 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 Kota Banjarbaru sangat diharapkan mampu memenuhi kebutuhan kalangan masyarakat yang dalam teknis praktik pembiayaannya berbasis nilai-

nilai keislaman, yang karenanya dewasa ini telah banyak stigma (pandangan) dari masyarakat menilai bahwa kegiatan pinjam-meminjam yang dilakukan pada tempat pegadaian cenderung mengandung unsur riba pada praktiknya. Oleh karena itulah, dengan adanya tempat pegadaian yang selalu menjunjung nilai-nilai Islam maka akan terjawabkan semua keluhan yang ada di masyarakat.

c. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani

Visi dan misi merupakan satu pernyataan yang sering digunakan oleh pihak lembaga sebagai bentuk upaya untuk mengomunikasikan tujuan dari sebuah lembaga itu sendiri, yang walaupun bisa saja berubah seiring dengan kebutuhan lembaga dan akan berdampak pada pentransformasian nilai, budaya dan strategi lembaga untuk menjalankan aktivitasnya. Hal ini lah yang juga berlaku pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru yang dalam menjalankan aktifitasnya mempunyai visi dan misi. Berikut Visi dan Misinya:

Visi:

“Sebagai solusi bisnis syariah terpadu terutama berbasis Rahn yang selalu menjadi leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi wadah yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah”.

Misi:

1. Memberikan solusi pinjaman secara syariah yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke

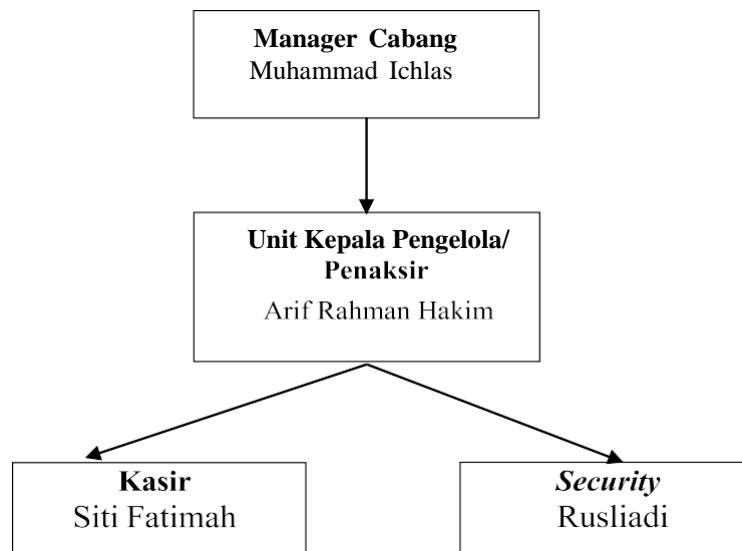
bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi syariah.

2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian syariah dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utamamasyarakat.
3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
4. PT. Pegadaian UPS Murjani Banjarbaru menjunjung tinggi asas-asas keislaman dengan prinsip keadilan serta bebas dari unsur-unsur riba dan tetap berpegang teguh pada Alquran dan hadis.

Dengan adanya visi dan misi tersebut di atas, maka setidaknya akan memberikan ruang dan jalan dalam menyatukan pekerjaan menjadi satu tujuan dan setidaknya mampu mengarahkan anggapan masyarakat agar bisa berjalan di bawah payung hukum agama Islam.

d. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani

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 Pegadaian Syariah

UPS Murjani Banjarbaru

Sumber: Data Perusahaan 2023

Berdasarkan gambar strukturalisasi di atas, dapat terlihat bahwa tugas dari pimpinan cabang pegadaian dalam pelaksanaannya dapat terbantu dengan adanya pengelola UPS, Kasir dan Satpam, sehingga rangkaian kegiatan yang ada pada Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dapat berjalan dengan efektif dan efisien karena saling melengkapi satu dan lainnya.

e. Tugas, Tujuan, dan Prinsip Operasional

1. 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.

2. 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:

- a) 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.
- b) Proses administrasi sangat mudah. Nasabah membawa barang (Marhunbih) yang akan digadaikan dengan memberikan bukti sah kepemilikan serta membawa Kartu Identitas ke kantor Pegadaian Syariah.
- c) Terjamin Keamanannya. Setiap Pegadaian Syariah akan menjamin keamanan barang dari Nasabah dengan standar keamanan yang baik yang

teruji dan telah di asuransikan.

- d) Mengoptimalkan Pinjaman. Pihak pegadaian akan memaksimalkan taksiran kepada barang yang akan digadaikan sehingga nasabah tidak merasa dirugikan dengan pinjaman yang sudah dicairkan.

3. Tujuan Pegadaian Syariah

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

f. Produk-produk PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani

1. *Rahn* (Gadai Syariah). Produk rahn atau gadai syariah merupakan satu produk utama yang ditawarkan oleh pihak pegadaian Syariah yang tujuan adalah memberikan solusi bagi orang-orang yang sangat membutuhkan dana cepat dan mudah dengan tetap berlabelkan asas (prinsip) kesyariahan. Terkait dengan prosedural kerjanya dalam hal ini proses pencairannya akan dihitung relatif sangat singkat yaitu hanya dalam waktu lebih kurang 15 menitan maka dana yang akan dipinjamkan tersebut akan segera dicairkan, dan tentu saja harus mengikuti dan memenuhi prosedural yang

telah menjadi ketetapan dari pihak pegadaian. Kemudian, mengenai barang jaminan yang bisa digunakan dapat saja berupa BPKB Mobil/ Sepeda Motor, barang elektronik seperti HP dan yang layak dapat diuangkan lainnya, maupun berbentuk harta niaga seperti emas dan sejenisnya. Untuk segi dan teknis keamanan tentu saja di jamin oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

2. *Arrum*. Arrum pada dasarnya merupakan bentuk pembiayaan Syariah yang diperuntukkan bagi para pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan hanya memberikan Jaminan BPKB Kendaraan Bermotor (Mobil). Arrum adalah singkatan dari *Ar-rah*n Usaha Mikro Kecil yang bentuk pembiayaannya dengan menggunakan sistem angsuran yang diberikan kepada para pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) guna mengembangkan usaha yang dijalankannya dengan berupa sistem jaminan. Dalam teknis, arrum terdiri atas dua macam, yaitu Arrum Haji dan Arrum Emas. Arrum Haji merupakan bentuk pembiayaan yang dapat difungsikan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan berupa emas atau berupa tabungan emas, dengan saja memiliki kekuatan hukum tetap dan aman. Dengan kata lain, produk ini akan memungkinkan peminjam dana dengan menggunakan emas sebagai jaminan untuk pelunasan biaya haji. Sedangkan untuk arrum emas merupakan bentuk pinjaman dengan sistem gadai kepada semua golongan nasabah yang membutuhkan untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif. Barang jaminan tersebut dapat saja berupa emas perhiasan, emas batangan maupun berlian dengan sistem pembayaran angsuran

bulanan (sesuai dengan ketentuan pegadaian).

3. *Mulia*. Mulia merupakan jenis layanan yang padanya terdapat kegiatan yaitu penjualan logam mulia atau emas batangan yang diberikan kepada kalangan masyarakat, baik dilakukan secara tunai maupun angsuran dengan terfasilitasi ketentuan dari prosedural yang sangat mudah dan jangka waktu yang sangat fleksibel.
4. *Amanah*. Amanah juga merupakan produk pegadaian yang akan memberikan pinjaman dengan prinsip kesyariahan kepada karyawan tetap dan para pelaku pengusaha mikro, guna pembelian kendaraan bermotor maupun mobil. Proses yang diberikan pun tidaklah mempersulit peminjam, dalam arti mudah dan fkeksibel serta untuk pembayaran (angsuran pinjaman) terhindarkan dari riba (bunga yang melebihi dari jumlah peminjaman).
5. *Tabungan Emas*. Tabungan emas pegadaian merupakan bentuk layanan yang dilakukan dengan cara penitipan saldo emas yang dapat memudahkan anggota masyarakat untuk berlomba dalam berinvestasi emas. Dengan adanya layanan ini maka setidaknya produk tabungan emas yang diberikan oleh pihak pegadaian akan memberikan jaminan keamanan dan terpercaya sehingga memungkinkan pihak nasabah untuk dapat melakukan investasi emas secara mudah dan murah.
6. *Konsinyasi Emas*. Konsinyasi emas merupakan sistem layanan pegadaian yang diberikan dengan tujuan untuk membeli dan menjual serta menyimpan emas yang sifatnya batangan (logam mulia). Nasabah bisa

langsung membeli emas tersebut kepada pihak pegadaian, kemudian menitipkannya di tempat penyimpanan pegadaian dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai sesuai kontrak (minimal 3 (tiga) bulan), dalam arti selama jangka waktu tersebut emas nasabah dapat laku terjual oleh pihak pegadaian (yang menggadaikan), maka pihak pegadaian itu pun akan membagi keuntungannya kepada nasabah menggunakan sistem bagi hasil.

Berikut sistem pembagian hasil yang diberikan yaitu pihak nasabah akan mendapat $\frac{2}{3}$ (dua pertiga) dari keuntungan penjualan. Akan tetapi, jika seandainya nasabah membutuhkan emasnya kembali, dan atau pun emas tersebut tidak laku terjual hingga kontrak habis, maka pihak nasabah bisa saja mengambil kembali barang gadainya tersebut.

7. *Multi Payment Online* (Multi Pembayaran Online). Multi Pembayaran Online disingkat MPO merupakan jenis layanan yang sifatnya memudahkan dan membantu para nasabah dalam melakukan aktifitasnya, seperti diantaranya kegiatan tagihan bulanan listrik, telepon dan pembayaran PDAM, pembelian pulsa, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembelian tiket kereta api, pembayaran *finance*, dan pembayaran TV berlangganan. Adapun tujuan dari disediakannya layanan ini tidak lain hanyalah untuk kepentingan nasabah sendiri yaitu melakukan pembayaran secara *online*. Unikny lagi kegiatan tersebut dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Pegadaian Digital atau yang sering dikenal dengan sebutan *m-banking* oleh berbagai bank. Dengan kata lain, Multi

Payment Online merupakan sebuah layanan yang dengan segala prosesnya mampu memberikan kemudahan dan kecepatan pemenuhan kebutuhan pada ranah kegiatan pembayaran dan pembelian.

Dengan demikian dapat peneliti disimpulkan bahwa layanan tersebut di atas merupakan produk-produk yang dimiliki oleh pihak pegadaian yang harus diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk membantu serta memudahkan mereka agar terhindar peminjaman yang bebas bunga berlipat, lebih lagi bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat dengan kemudahan yang tidak menjerat dengan berbagai macam prasyarat. Ditambah lagi upaya dari pihak pegadaian dalam memberikan fasilitas yang bisa dikata mempunyai banyak keuntungan dalam penggunaan, yaitu memberikan layanan transaksi pembayaran non tunai (*online*) dengan menggunakan aplikasi. Dengan kata lain, adanya fasilitas tersebut akan melahirkan sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar dan kondusif, yang pada akhirnya akan mendorong sistem keuangan untuk bekerja lebih efektif, efisien dan menyenangkan para nasabah.

2. Data Kuisisioner

Jumlah total kuisisioner yang disebarkan 100 buah, dan kuisisioner yang kembali sebanyak 92 buah, yang tidak dapat diolah sebanyak 7 dikarenakan sebagian responden hanya mengisi data demografi saja dan beberapa pertanyaan. Kuisisioner yang dapat diolah sebanyak 85 kuisisioner, telah mencukupi dari batas minimum sampel yang dibutuhkan. Rekapitulasi

pembagian kuisisioner secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Rekapitulasi kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner yang dibagi	100
Kuisisioner yang kembali	92
Kuisisioner yang tidak kembali	8
Kuisisioner yang dapat diolah	85
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	7

Sumber : Pengumpulan data 2023

3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden terbagi jadi tiga yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan usia.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Tabel Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	39	46%
2	Wanita	46	54%
	Jumlah	85	100%

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden wanita mendominasi dalam penelitian ini karena jumlahnya lebih banyak dibandingkan responden pria yaitu sebanyak 46 responden atau 54%, berbanding pria sebanyak 39 responden atau 46%.

b. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3 Tabel Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Strata 1	17	20%
2	DIII	5	6%
3	SMA	26	31%
4	SMP	23	27%
5	SD	14	16%
	JUMLAH	85	100%

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA mendominasi yaitu sebanyak 26 orang atau 31%, diikuti oleh tingkat pendidikan SMP 23 orang atau 27%, Strata 1 berjumlah 17 orang atau 20%, SD sebanyak 14 orang atau 16%, dan DIII sebanyak 5 orang atau 6%.

c. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.4 Usia Responden

No	Umur Responden	Jumlah	Persentase
1	<20 Tahun	14	17%
2	21 - 30 Tahun	34	40%
3	31 - 49 Tahun	29	34%
4	>50 Tahun	8	9%
	Jumlah	85	100%

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang datang ke PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani kisaran usia <20 tahun dengan jumlah sebanyak 14 orang (17%) , diikuti oleh kisaran umur 21-30 tahun dengan jumlah sebanyak 34 orang (40%), lalu sebanyak 29 orang (34%) dengan kisaran umur 31-49 tahun, dan sebanyak 8 orang (9%) kisaran umur >50 tahun.

B. ANALISIS DATA

1. Pengolaha Data

Pengolahan data terdapat beberapa tahapan yaitu dimulai dengan pengujian data yang terdiri dari uji kecukupan data, validitas serta reliabilitas. Setelah data dinyatakan cukup, valid dan reliabel selanjutnya data akan diolah untuk dihitung *gap* masing-masing atribut. Kemudian dari *gap* tersebut akan dijadikan data untuk diagram IPA.

2. Uji Validitas Data

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS 22. Jumlah data yang digunakan yaitu sebanyak 85 data dari hasil kuesioner. Berikut merupakan langkah-langkah dalam pengujian validitas data:

a. Menentukan hipotesis

H₀ : Atribut pernyataan dalam kuisisioner valid

H₁ : Atribut pernyataan dalam kuisisioner tidak valid

b. Tingkat Signifikansi

Kuisisioner yang disebar sebanyak 100 dan yang dapat diolah adalah 85, maka derajat kebebasan (df) = n-2=83, tingkat probabilitas kesalahan adalah 10% sehingga r_{tabel} adalah 0,180.

c. Mencari nilai r_{hitung}

Nilai r_{hitung} dapat dicari dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 22* yaitu dapat dilihat pada hasil *output* pada nilai *Corrected Item – Total Correlation*.

d. Kriteria pengujian

Jika r_{hitung} bernilai positif dan r_{hitung} ≥ r_{tabel} , maka H₀ diterima

Jika r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika r_{hitung} bernilai negatif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

e. Membuat Kesimpulan

Membuat kesimpulan Hasil perhitungan nilai r_{hitung} terhadap semua atribut pernyataan bernilai positif dengan menggunakan bantuan *software SPSS Version 22* dan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka H_0 diterima yang berarti atribut pernyataan dalam kuesioner valid. Berikut merupakan nilai r_{hitung} yang telah diolah dengan menggunakan *software SPSS Version 22*:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hitung		r tabel	Status
		Harapan	Persepsi		
<i>Tangible</i> (bukti fisik)					
1	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan	0,627	0,642	0,180	Valid
2	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman	0,702	0,547	0,180	Valid
3	Penataan interior yang dilakukan yang teratur dan rapi	0,690	0,606	0,180	Valid
4	Tersedianya kursi yang memadai	0,665	0,548	0,180	Valid
5	Kebersihan fasilitas yang tersedia	0,418	0,439	0,180	Valid

6	Tersedianya pelayanan parkir dan valet Parking	0,526	0,458	0,180	Valid
<i>Reliability (kehandalan)</i>					
7	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan	0,628	0,611	0,180	Valid
8	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan	0,593	0,588	0,180	Valid
9	Kemampuan karyawan menanggapi pertanyaan nasabah	0,508	0,557	0,180	Valid
10	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pelanggan	0,617	0,669	0,180	Valid
11	Kesiapan karyawan melayani pelanggan	0,492	0,668	0,180	Valid
<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
12	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap nasabah	0,587	0,702	0,180	Valid
13	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan	0,614	0,673	0,180	Valid
14	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen	0,661	0,691	0,180	Valid
15	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan Nasabah	0,609	0,743	0,180	Valid
<i>Asurance (jaminan)</i>					

16	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh nasabah	0,510	0,668	0,180	Valid
17	Ketelitian transaksi	0,504	0,638	0,180	Valid
18	Jaminan atas barang yang dijadikan jaminan	0,426	0,641	0,180	Valid
19	Luasnya parkir area yang aman untuk Kendaraan	0,468	0,565	0,180	Valid
20	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada nasabah	0,665	0,601	0,180	Valid
21	Jaminan privasi data diri (pribadi)	0,444	0,625	0,180	Valid
Empathy (Empati)					
22	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan	0,566	0,628	0,180	Valid
23	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua nasabah	0,698	0,642	0,180	Valid
24	Kemampuan komunikasi yang baik dengan Nasabah	0,684	0,543	0,180	Valid
25	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh nasabah	0,520	0,685	0,180	Valid

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} bernilai positif semua , serta $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima yang artinya atribut pernyataan dalam kuisisioner dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas Data

a. Tingkat signifikansi

Kuisisioner yang disebar sebanyak 100 dan yang dapat diolah adalah 85, maka derajat kebebasan (df) = $n-2=83$, tingkat probabilitas kesalahan adalah 10% sehingga r_{tabel} adalah 0,180.

b. Uji Statistik

Setelah data dinyatakan valid, langkah selanjutnya yaitu uji reliabilitas.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS version 22*. Jumlah data yang digunakan yaitu sebanyak 85 data dari hasil kuesioner. Dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*, maka dapat diketahui apakah data reliabel atau tidak. Data dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$.

c. Kriteria Pengujian

Jika koefisien $\alpha < 0,6$ maka H_0 ditolak.

Jika koefisien $\alpha > 0,6$ maka H_0 diterima.

Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas

No	Dimensi Servqual	Hasil Alpha		Status
		Harapan	Persepsi	
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	0,831	0,787	Reliabel
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	0,789	0,818	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,803	0,857	Reliabel

4	<i>Assurance</i> (jaminan)	0,761	0,843	Reliabel
5	<i>Empathy</i> (empati)	0,801	0,807	Reliabel

4. *Phitungan Servqual (gap)*

Service Quality digunakan untuk mengetahui *gap* dari atribut yang menjadi alat ukur penelitian yang didapat melalui kuisisioner yang disebar. Nilai SERVQUAL dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan penggunaan Likert 5 poin. Nilai *servqual (gap)* per atribut didapatkan dari selisih antara nilai persepsi dan harapan. Atribut yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar maka diperlukan perbaikan yang utama. Perhitungan nilai *servqual (gap)* per atribut dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4. 7 Perhitungan Gap Atribut

No	Pernyataan	Harapan (E)	Persepsi (P)	<i>Gap</i> (P-E)
1	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan	4,5294	4,2941	-0,2353
2	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman	4,5059	4,1294	-0,3765
3	Penataan interior yang teratur dan rapi	4,6118	4,2823	-0,3295
4	Tersedianya kursi yang memadai	4,6588	4,3529	-0,3059

5	Kebersihan fasilitas yang tersedia	4,6471	4,3647	-0,2824
6	Tersedianya pelayanan parkir dan valet parking	4,6353	4,0235	-0,6118
7	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan	4,6235	4,1765	-0,4471
8	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan	4,6118	4,3529	-0,2588
9	Kemampuan karyawan menanggapi pertanyaan nasabah	4,5882	4,3176	-0,2706
10	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pelanggan	4,5176	4,2824	-0,2353
11	Kesiapan karyawan melayani pelanggan	4,5765	4,2353	-0,3412
12	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan	4,6588	4,3412	-0,3176
13	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan	4,6118	4,1765	-0,4353
14	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah	4,6824	4,3059	-0,3765
15	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan nasabah	4,5176	4,1529	-0,3647
16	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pelanggan	4,6471	4,2588	-0,3882
17	Ketelitian transaksi	4,5765	4,1059	-0,4706
18	Jaminan atas barang jaminan	4,6941	4,2706	-0,4235

19	Luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan	4,6353	3,9647	-0,6706
20	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada nasabah	4,6588	4,2118	-0,4471
21	Jaminan privasi data diri (pribadi)	4,7294	4,3765	-0,3529
22	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari nasabah	4,5059	4,2235	-0,2824
23	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua nasabah	4,5412	4,2235	-0,3176
24	Kemampuan komunikasi yang baik dengan nasabah	4,5529	4,1765	-0,3765
25	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh nasabah	4,5647	4,1529	-0,4118

Sumber : Data olahan 2023

Nilai *servqual (gap)* per dimensi didapatkan dari selisih antara nilai persepsi dan harapan per dimensi. Atribut yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar maka diperlukan perbaikan yang utama. Perhitungan nilai *servqual (gap)* per atribut dapat dilihat pada Tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4. 8 Perhitungan Gap Per dimensi

No	Dimensi	Harapan (H)	Persepsi (P)	<i>Gap</i>	Q= P/H
1	<i>Tangible</i>	4,5980	3,5706	-1,0275	0,7765

2	<i>Realibility</i>	4,5835	4,2729	-0,3106	0,9322
3	<i>Responsiveness</i>	5,7794	4,2382	-1,5412	0,7333
4	<i>Assurance</i>	4,6569	4,1980	-0,4588	0,9015
5	<i>Emphaty</i>	4,5412	4,1941	-0,3471	0,9236
Rata-Rata		4,8318	4,0901	-0,7417	0,8524

Berikut ini penjelasan hasil perhitungan Gap table di atas berdasarkan pendapat (Soelasih, 2004) dalam (Wijaya, 2005) tentang harapan dan persepsi:

1. Apabila nilai (Q) > 1, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut baik. Dapat dilihat pada Tabel 4.8 bahwa nilai (Q) pada dimensi *Tangible* = 0,7765 hal ini menunjukkan (Q) < 1 yang artinya kualiatas pelayanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani kurang baik.
2. Untuk dimensi *Reability* mendapatkan nilai (Q) tertinggi yaitu = 0,9322 namun hal ini masih menunjukkan bahwa (Q) < 1 yang artinya kualitas pelayan PT. Pegadaian Syariah UPS. Murjani kurang baik.
3. Nilai (Q) pada dimensi *Responsiveness* adalah = 0,7333 hal ini menunjukkkan bahwa (Q) < 1 yang artinya kualiatas pelayanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani pada dimensi *Responsiveness* kurang baik.
4. Nilai (Q) pada dimensi *Assurance* adalah = 0,9015 hal ini menunjukkan bahwa (Q) < 1 yang artinya kualiatas pelayanan di PT.

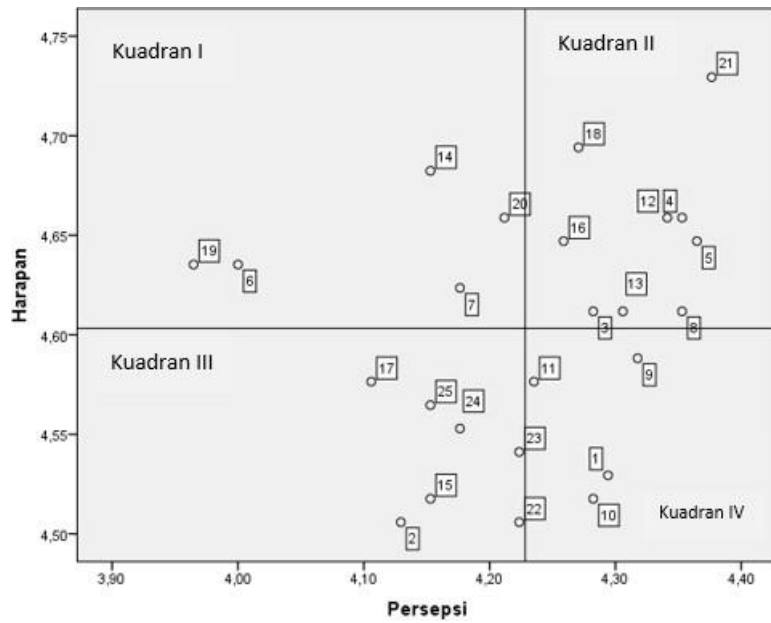
Pegadaian Syariah UPS Murjani pada dimensi *Assurance* kurang baik.

5. Nilai (Q) pada dimensi *Emphaty* adalah = 0,9236 hal ini menunjukkan bahwa $(Q) < 1$ yang artinya kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani pada dimensi *Emphaty* masih kurang baik.
6. Dapat dilihat pada Tabel 4.8 bahwa nilai rata-rata $(Q) = 0,8524$ hal ini menunjukkan $(Q) < 1$ yang artinya kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani kurang baik.

5. Importance Performance Analysis

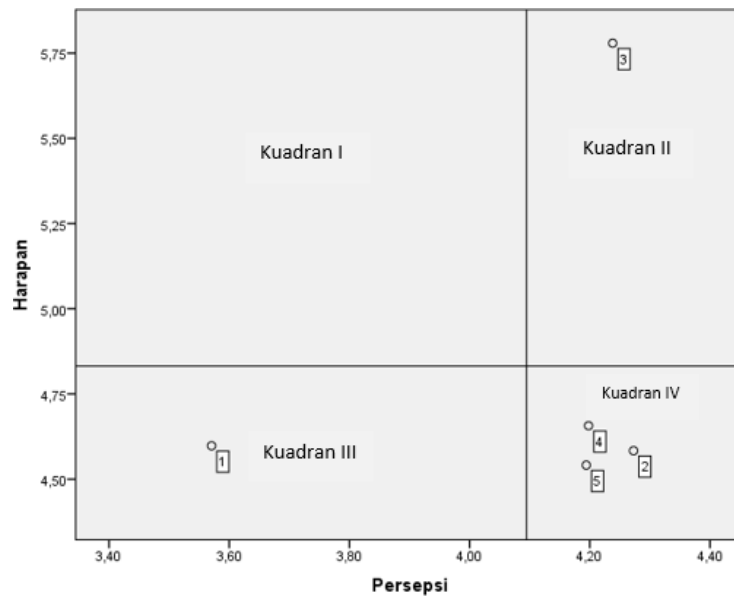
Importance Performance Analysis digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Untuk menganalisis *IPA* dengan diagram kartesius diperlukan data hasil perhitungan *servqual* berupa nilai persepsi dan harapan per atributnya sehingga dapat dilihat letak posisi kualitas di tiap atributnya.

Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel importance dan performance, 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 importance dan performance 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 Posisi Atribut pada Diagram Kartesius

Sumber : Data olahan 2023



Gambar 4. 3 Posisi Dimensi pada Diagram Kartesius

Sumber : Data olahan 2023

C. PEMBAHASAN

1. Analisis Data Hasil Kuesioner

a. Uji Kecukupan Data

Berdasarkan hasil pengolahan data pada perhitungan uji kecukupan didapatkan jumlah minimal responden adalah sebanyak 68 orang dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan (α) = 10% = 0,1; $\alpha/2 = 0,05$; $Z_{\alpha/2} = 1,645$. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 85 orang, maka jumlah responden dianggap sudah cukup untuk mewakili sebagai sampel dari suatu populasi dikarenakan data minimal yang dibutuhkan sebanyak 68 orang.

b. Uji Validitas Data

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan menggunakan *software SPSS versi 22*. Langkah pertama yang dilakukan yaitu mencari nilai dari r_{tabel} , dengan menggunakan 85 responden dan tingkat signifikansi 10% maka didapatkan hasil r_{tabel} sebesar 0,180. Langkah selanjutnya yaitu mencari nilai r_{hitung} , dimana hasilnya dapat dilihat pada Corrected Item-Total Correlation. Data dikatakan valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Hasil output SPSS menunjukkan bahwa semua atribut pernyataan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dikarenakan semua atribut pernyataan telah valid, maka iterasi pada penelitian hanya dilakukan satu kali saja.

c. Uji Reabilitas Data

Pada pengujian reliabilitas ini sama halnya dengan pengujian validitas yaitu menggunakan bantuan *software SPSS versi 22*. Untuk mengetahui suatu data reliabel atau tidak dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Suatu data dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ dan akan lebih baik lagi ketika mendekati 1. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai dari *Cronbach Alpha* dimensi *tangible* pada tingkat harapan sebesar 0,831 dan pada tingkat persepsi sebesar 0,787. Lalu dimensi *reliability* pada tingkat harapan sebesar 0,789 dan pada tingkat persepsi sebesar 0,818. Dimensi *responsiveness* pada tingkat harapan sebesar 0,803 dan pada tingkat persepsi sebesar 0,857. Dimensi *assurance* pada tingkat harapan sebesar 0,761 dan pada tingkat persepsi sebesar 0,843. Dimensi *empathy* pada tingkat harapan sebesar 0,801 dan pada tingkat persepsi sebesar 0,807. Dimana data tersebut dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kuesioner disebar beberapa kali kepada responden yang berbeda, maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh terhadap rata-rata jawaban responden atau dapat dikatakan jawaban responden akan stabil atau konsisten.

2. Analisis Hasil Nilai Servqual

Skor *servqual* selain menunjukkan kualitas sebuah instansi juga menunjukkan kepuasan pengguna dalam instansi tersebut. Pada perhitungan *servqual gap 5* dilakukan dengan menghitung kesenjangan

(*gap*) yang terjadi antara harapan dan pelayanan yang didapatkan pelanggan setelah mendapatkan pelayanan jasa dari perusahaan. Apabila *gap* bernilai negatif, maka kinerja perusahaan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan dan sebaliknya jika *gap* bernilai positif, maka perusahaan sudah dapat memenuhi harapan dari pelanggan dan hal tersebut akan berdampak positif terhadap citra perusahaan.

Nilai *gap* terbesar yaitu pada dimensi *responsiveness*, dimana dimensi ini memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 5,7794 dan 4,2382 untuk nilai rata-rata persepsi, sehingga didapatkan nilai *gap* sebesar -1,5412. Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan atribut yang memiliki *gap* terbesar pada dimensi *responsiveness* adalah kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan (p13) dan atribut yang mendekati skor 1 (memuaskan) adalah Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan (p12). Kemudian nilai *gap* terbesar kedua yaitu pada dimensi *tangible*, dimana dimensi ini memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,5980 dan 3,5706 untuk nilai rata-rata persepsi, sehingga didapatkan nilai *gap* sebesar -1,0275. Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan atribut yang mendekati skor 1 (memuaskan) adalah penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan (p1). Dilanjutkan dengan dimensi *assurance* yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,4588 yang didapatkan dari selisih antara nilai rata-rata harapan sebesar 4,6569 dan rata-rata persepsi sebesar 4,1980. Atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar pada dimensi *assurance* adalah

luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan (p19).

Lalu dimensi *empathy* yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,3471 yang didapatkan dari selisih antara nilai rata-rata harapan sebesar 4,5412 dan rata-rata persepsi sebesar 4,1941 atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar pada dimensi *empathy* yaitu karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu (p24), dan yang memiliki nilai *gap* terkecil dari kelima dimensi yaitu pada dimensi *reliability*, dimana dimensi ini memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,5835 dan 4,2729 untuk nilai rata-rata persepsi, sehingga didapatkan nilai *gap* sebesar -0,3106.

Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan atribut yang *gap* paling besar pada dimensi *tangible* adalah Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan (p7) dan atribut yang mendekati skor 1 (memuaskan) adalah kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan kualitas tiap dimensi menunjukkan bahwa nilai kualitas masih < 1 , hal ini berarti secara kualitas perusahaan belum dapat memenuhi harapan dari pelanggannya. Untuk rata-rata nilai kualitas sebesar 0,9236, walaupun nilai mendekati 1 akan tetapi perusahaan masih perlu perbaikan lagi agar dapat memenuhi harapan pelanggan sepenuhnya.

3. Analisis Hasil Nilai *Importance Performance Analysis*

Pada analisis sebelumnya yaitu fuzzy servqual dapat diketahui atribut yang harus dilakukan perbaikan, dimana atribut yang memiliki nilai *gap* negatif.

Akan tetapi, hal tersebut akan memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Maka dari itu diperlukannya urutan atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Melalui analisis *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan diagram kartesius merupakan salah satu cara untuk menentukan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

a. Kuadran A

Atribut yang termasuk dalam kuadran A ini merupakan atribut yang mendapatkan prioritas utama, dimana harapan lebih besar daripada kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dianggap sangat penting bagi pelanggan tetapi perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan dari nasabah. Dalam kuadran A ini menunjukkan ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja yang diberikan pihak perusahaan. Adapun atribut yang menjadi prioritas utama dan juga solusinya adalah sebagai berikut :

No	Atribut	Solusi
1	Luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan	Menyediakan area parkir yang lebih luas lagi untuk pelanggan menempatkan kendaraan pribadinya dengan aman.
2	Tersedianya layanan parkir dan valet parking	Menempatkan karyawan dan menyediakan layanan valet parking bagi pelanggan yang membutuhkan jasa tersebut.

3	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan	Kepala perusahaan harus lebih memperhatikan dan memberikan pelatihan agar karyawan bisa beradaptasi terhadap perubahan layanan yang dibutuhkan nasabah
4	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pelanggan	Memperbaiki perilaku karyawan untuk menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan untuk pelanggan dan menumbuhkan rasa kepercayaan serta rasa aman terhadap pelanggan ke karyawan.
5	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan	Melakukan pengawasan dan evaluasi setiap minggu oleh karyawan dengan manager hotel untuk lebih dapat memenuhi keinginan pelanggan secara sigap dan handal.

Tabel 4. 9 Atribut Kuadran A

b. Kuadran B

Atribut dalam kuadran B merupakan atribut yang harus dipertahankan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani, dimana harapan pelanggan dan kinerja perusahaan sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang dianggap sangat penting bagi nasabah sudah dijalankan dengan baik oleh pihak perusahaan, sehingga membuat nasabah merasa puas. Atribut yang termasuk dalam kuadran B sebanyak

9 butir. Atribut yang berada pada kuadran B merupakan kekuatan dari PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Ke-9 atribut ini harus dipertahankan prestasinya, sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan pelayanan jasa di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani.

Adapun urutan atribut berdasarkan dengan nilai gap yang terbesar adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Atribut Kuadran B

No	Atribut
1	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan
2	Jaminan atas barang yang dijadikan jaminan
3	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh nasabah
4	Jaminan privasi data diri (pribadi)
5	Penataan interior yang dilakukan perusahaan yang teratur dan rapi
6	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap Nasabah
7	Fasilitas yang disediakan memadai
8	Kebersihan fasilitas yang terdapat di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani
9	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan

Selain harus dipertahankan perlu diadakannya evaluasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa ke-9 atribut tetap pada kuadran B dan melihat apakah terdapat gap antara harapan dan kinerja perusahaan atau tidak. Seringkali perusahaan tidak memperhatikan atribut yang masuk dalam kuadran B dikarenakan atribut ini dapat dikatakan aman sehingga tidak perlu dilakukannya evaluasi.

c. Kuadran C

Atribut dalam kuadran C merupakan atribut dengan prioritas perbaikan yang rendah, dimana harapan pelanggan dan kinerja perusahaan yang sama-sama rendah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang dianggap kurang penting bagi pelanggan dan dijalankan oleh pihak perusahaan dengan biasa saja dikarenakan kurang dianggap penting bagi pelanggan. Jumlah atribut yang masuk dalam kuadran C adalah sebanyak 7 butir. Walaupun pada kuadran C memiliki tingkat kepentingan yang kurang penting bagi nasabah, tetapi pihak pegadaian juga harus memperhatikan serta memperbaikinya, karena dimasa yang akan datang akan menjadi tuntutan dalam meningkatkan kualitas kinerja perusahaan.

Adapun urutan perbaikan yang dilakukan berdasarkan dengan nilai gap yang didapatkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Atribut Kuadran C

No	Atribut	Solusi
1	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan nasabah	Bagian kepala perusahaan lebih mengontrol setiap karyawan dan staf dalam melakukan pekerjaannya serta karyawan dan staf lebih peduli dan tanggap terhadap keluhan nasabah.
2	Ketelitian transaksi	Kepala perusahaan harus memberikan perhatian dan lebih mengontrol setiap karyawan diharapkan agar lebih teliti dalam melakukan transaksi.
3	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan	Melakukan evaluasi setelah mendapatkan kritik dan saran dari tamu serta melakukan perbaikan secara berkala agar menjadi lebih baik lagi.
4	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua nasabah (tidak membeda-bedakan)	Kepala perusahaan harus memberikan perhatian dan pelatihan yang memadai kepada setiap karyawan serta memperbaiki perilaku, etika atau tata cara berhubungan dengan nasabah.

5	Kemampuan komunikasi yang baik dengan nasabah	Pada saat skrinning memilih karyawan baru harus terdapat persyaratan memiliki attitude yang baik serta mampu berkomunikasi dengan baik, atau dengan melakukan pelatihan untuk karyawan agar memiliki kemampuan tersebut.
6	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh nasabah	Memperjelas lagi ketika memberikan arahan atau informasi yang nasabah tidak ketahui agar nasabah dapat dengan mudah memahami informasi yang telah di sampaikan
7	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet) yang bersih, rapi dan nyaman	Selalu tetap memantau kebersihan tiap sudut tempat l secara rutin agar nasabah merasa nyaman ketika berada di tempat tersebut.

d. Kuadran D

Atribut dalam kuadran D merupakan atribut yang berlebihan, dimana kinerja perusahaan lebih besar daripada harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang dianggap kurang penting bagi pelanggan tetapi dijalankan oleh pihak perusahaan dengan sangat baik. Atribut yang masuk dalam kuadran D berjumlah 4 butir.

Tabel 4. 12 Atribut Kuadran D

No	Atribut
1	Kesiapan karyawan melayani pelanggan
2	Kemampuan karyawan menanggapi pertanyaan nasabah
3	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan
4	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pelanggan