

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN (UNIT PEGADAIAN SYARIAH GOBAH PEKANBARU)

Eing Purnama Sari.

Fakultas Ilmu sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

Email elingpurnamasary@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Unit pegadaian syariah Gobah pekanbaru. Penelitian ini bertujuan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian syariah Gobah pekanbaru.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskripsi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Objek dalam penelitian ini adalah cabang pegadaian syariah Gobah pekanbaru sedangkan subjeknya adalah nasabah pegadaian syariah Gobah Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara, metode gresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS versi 21.dalam penelitian ini menggunakan dua Variabel independen yaitu kualitas pelayanan(X) dan variabel independen yaitu Kepuasan nasabah (Y).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diketahui dari uji t yang dilakukan pada persamaan regresi linier sederhana yaitu sebesar 3.420 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.420 > 2.020$) dengan tingkat signifikan ($0,004 < 0,005$).

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

This research Was Conducted at Unit pegadaian syariah Gobah Pekanbaru. This research aim to investigated the effect of srvice quality toward costumer's at Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru.

The desaign of this research is descriptive research, with qudtitative approach. This is a fieldnresearch who directy investigated to the object of the research. The object of this research is Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru, while the object of this research is costumers Pegadaian Syariah Gobah pekanbaru, the data of this research was collected by Obsevation, interview, dokumentation, and questionnaire. The data analysis of this research by using linier regression with SPSS 21.0 windows program. There are two varrables in this research, they are service quality as independent variable (X) and costumers satisfaction as dependent variable (Y).

The result of this research showed that there are positiveand significant effect between service qualityand costumers satisficant at Pegadaian Syariah Gobah pekanbaru. It was indicated by Ttabel value of 3.420 which means the tubular count ($3.420 > 2.020$) with a significant level ($0.004 < 0.005$).

Keyword : *Quality, service, costumers satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi pesaing bisnis menjadi semakin sangat maju, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi pesaing yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima dipasar. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan / nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani. tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan (Kasmir,2007:15).

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau tribut pada produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui factor faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta atau pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), Assurance (jaminan), Tangible (buktifisik), Empathy (empati), dan Responsiveness (cepat tanggap).

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah lembaga keuangan non bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan .kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. membangun persekutuan antara perusahaan dan konsumen didasarnya pada kerjasama dengan pelanggan untuk mencapai tujuan bersama, yaitu melayani konsumen secara baik.

(M. NurRianto Al Arif ,2012:189).

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah akan berdampak positif pada kesetiaan nasabah terhadap perusahaan. Kesetiaan nasabah adalah bukti nyata dari keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah.

Berdasarkan Pengamatan awal, Penulis melakukan observasi di Unit pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru Penulis mengamati bahwa pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah Gobah termasuk lambat dan kurang tepat dalam melayani nasabah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap 1 orang narasumber, mengenai pelayanan di Unit Pegadaian syariah gobah Pekanbaru. (Rosni, 5 April 2019), Beliau merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pegadaian ini karena dalam melayani nasabah kurang cepat dan tepat pada saat proses transaksi yang dilakukan sehingga membuat nasabah menunggu lama. Standar di UPS Gobah semua sama seperti dipegadaian lainnya, untuk pelayanan di CS seperti kasir dan penaksir misalnya dalam pembukaan tabungan emas dipergunakan maksimal 30 menit sedangkan pelayanan transaksi lainnya lebih kurang 5 menit.

Tujuan dari SOP yaitu sebagai pedoman, bekerja agar dalam melakukan pekerjaan tidak asal asalan tetapi sesuai dengan standar operasional yang sudah ada. Manfaat dengan adanya SOP yaitu pekerjaan yang kita lakukan lebih terarah, karena misalnya diperusahaan tidak ada SOP pekerjaan yang kita lakukan tidak ada aturannya. jadi dengan adanya SOP kita jadi tahu ini boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. (wawancara dengan buk wenni afriyana 5 agustus 2019).

METODE PENELITIAN

Tempat Dan Waktu

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan data yang berupa angka. Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Yang menjadi objek peneliti adalah nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru. Penelitian ini mempunyai fungsi yaitu untuk mengetahui

kualitas jasa pelayanan nasabah di Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru.

Penelitian ini berlokasi pada Unit pegadaian syariah gobah Pekanbaru yang terletak di Jl. Ledjen.S Parman Pekanbaru

SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek adalah orang atau benda yang diamati dalam rangka pembuntutan sebagai sasaran. Adapun subjek dari penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru. (sugiono, 2018:117)

Objek adalah benda, hal dan lain sebagainya yang dijadikan sasaran untuk diteliti, diperhatikan, dan sebagainya. Dari penelitian yang menjadi Objek adalah Pengaruh Kualitas pelayanan. (sugiono, 2018:117)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner yang diberikan kepada nasabah Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru sebanyak 44 orang yaitu sebagai berikut:

a. Jenis kelamin

berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Percent
Laki Laki	17	38.64
Perempuan	27	61.36
Total	44	100

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas diketahui Jumlah jenis kelamin responden laki laki adalah 17 orang dengan persentase 38,64% sedangkan jenis kelamin responden perempuan adalah 27 orang dengan persentase 61,36%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Ups gobah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Usia

berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Percent
20-30 tahun	26	59.09
30-40 tahun	14	31.82
40-50 tahun	4	9.09
Total	44	100

Sumber: *Data Olahan Angket 2020*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui jumlah responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 26 orang dengan Persentase 59,09% untuk responden yang berusia 30-40 tahun berjumlah 14 orang dengan Persentase 31,82%, Kemudian untuk responden yang berusia 40-50 berjumlah 4 orang dengan Persentase 9,09%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih dominan oleh usia 20-30.

c. Agama

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang agama Responden Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Agama Responden

Agama	Frekuensi	Percent
Islam	40	90.91
Kristen	4	9.09
Total	44	100

Sumber: *Data Olahan Angket 2020*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui jumlah mayoritas responden beragama islam sebanyak 40 orang dengan Persentase 90.91%, sedangkan yang beragama kristen

berjumlah 4 orang dengan Persentase 9.09%.hal tersebut menunjukkan dalam penelitian ini lebih dominan yang beragama islam.

d. Pekerjaan

berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Percent
Wiraswasta	7	15.91
PNS	16	36.36
Wirausaha	10	22.73
IRT	11	25
Total	44	100

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas diketahui bahwa jumlah responden pekerjaan wiraswasta 7 orang dengan persentase 15,91% untuk pekerjaan responden PNS 16 orang dengan Persentase 36,36% untuk pekerjaan responden wirausaha 10 orang dengan persentase 22,73% kemudian untuk pekerjaan responden IRT 11 orang dengan Persentase 25%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini lebih dominan pekerjaan PNS.

3 Instrumen Penelitian

Untuk menguji instrumen penelitian maka penulis menggunakan bantuan program SPSS 21.0. berikut hasil pegujiannya yaitu:

.1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode corrected item total correlation dengan taraf signifikan 5% dengan uji satu sisi. Untuk degree of freedom (df) = n-k.dalam Penelitian besarnya r hitung dengan tingkat signifikan 5% untuk jumlah responden yang berjumlah 44 orang maka degree of freedom (df)= 44-2= 42 adalah sebesar 0,297.

Jika r hitung >r tabel, maka item pernyataan dapat dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Tabel 5
Hasil Uji Validitas

Item pertanyaan	Corrected item soal correlation	Rtabel	Keterangan
1	0.254	0.297	Valid
2	0.259	0.297	Valid
3	0.055	0.297	Valid
4	0.206	0.297	Valid
5	0.246	0.297	Valid
6	0.279	0.297	Valid
7	0.289	0.297	Valid
8	0.242	0.297	Valid
9	0.496	0.297	Valid
10	0.281	0.297	Valid

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Dari tabel 4.5 tersebut dapat kita ketahui bahwa semua pernyataan yang ada pada kolom corrected item total correlation memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Demikian item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Ada satu nilai ketentuan untuk mengukur realibilitas dengan kriteria yang digunakan yaitu dengan uji statistik *crobach alpha* $>$ 0,60. Sehingga apabila diperoleh nilai *cornbach alpha* $>$ 0,60 maka dapat dinyatakan reliabel

Tabel 6
Uji Reliabilitas

N of item	Cronbach Alpha	Keterangan
10 item pertanyaan	0.850	Reliabel
5 Item partanyaan	0,872	Reliabel

Sumber: Data olahan angket 2020

Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki nilai cronbach alpha > 0,60 .sehingga dapat dinyatakan reliabel.

3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketdaksamaan varians residual dari stu pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedistisitas ini, metode yang menggunakan adalah uji glejser dengan ketentuan jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskadistisitas.

Tabel 7
Uji hesteroskedastisitas

Model	Unstandardized coefisients		standardized coefisients	T	Sig
	B	Std error			
1 (contantnt)					
Kualitas	15.788	6.472	.000	000	2.440
pelayanan	.438	.239		000	1.827

Sumber: data olahan angket 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diatas bahwa nilai signifikan variabel independen 2.440 orang berarti lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masalah heteroskadistisitas pada model regresi.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan sau variabel dependen. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Analaisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized coefisients		standardized coefisients	T	Sig
	B	Std error			
1 (contantnt)					
Kualitas	15.600	6.472		3420	.000

Pelayanan	.017	.239	.023	430	876
-----------	------	------	------	-----	-----

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan tabel 4.8 pada klom B terdapat nilai konstant (a) 15,600 sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (b) adalah 0,017 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y^1 = 15,600 + 0,017X + 6,472$$

1. Adalah sebesar 15,600, ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan atau nilai $X=0$ dianggap konstant, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 15,600.
2. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (b) bernilai positif sebesar 0,017. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,017. Sebaliknya jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,017.
3. Standar eror sebesar 6,472 menunjukkan data yang diberikan hanya akan mengalami penyimpangan sebesar 6,472 dari skala 1. Semakin kecil angka standar eror nya maka kemungkinan penyimpangannya juga akan semakin kecil, artinya data yang diberikan semakin akurat.

5 Pengujian hipotesis

a. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Tabel 9
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error Of The estimate
1	0.765	0.745	0.725	2.02

Predictore: (constant) Kualitas , Kepuasan

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.9 diatas, menunjukkan bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 72,5% sedangkan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel independen lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

b. Uji T Parsial

Uji T Parsial pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan sig 0,05 dan $dk = (n-2)$ yaitu $44-2= 42$ sehingga diperoleh ketentuan nilai t_{tabel} sebesar 2,120

Tabel 1
Uji t atau Parsial

Model			Beta	T	Sig
	B	Std error			
1 (constant)					
Kualitas	15.600	6.472		3.420	.000
Pelayanan	.017	.239	.023	430	876

Dependen variabel: kepuasan nasabah

Sumber: Data Olahan Angket 2020

Dari tabel coefisien 5.1 menunjukkan Nilai T_{hitung} sebesar 3,420 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,420 > 2,120$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Unit pegadaian syariah gobah Pekanbaru. Dengan demikian hipotesis terbukti.

yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah gobah pekanbaru. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru,