

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH *DIGITAL SERVICE* (PSDS)
DAN MANUAL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun Oleh:
VANIA ZABRINA APRILIANA PUTRI
NIM. 195231177**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS)
DAN MANUAL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh :

Vania Zabrina Apriliana Putri
NIM. 19.52.31.177

Sukoharjo, 20 September 2023

Disetujui dan disahkan oleh :
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Agung Abdullah, SE., M.M.
NIP. 19850301 2014 03 1 003,

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vania Zabrina Apriliana Putri
NIM : 195231177
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dan Manual." Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti / dilakukan sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 20 September 2023



Vania Zabrina Apriliana Putri

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vania Zabrina Apriliana Putri
NIM : 195231177
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Terkait skripsi penulis yang berjudul **“ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DAN MANUAL.”**

Demikian ini penulis menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan mengambil data nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean yang penulis jadikan sampel penelitian. Apabila dikemudian hari diketahui skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan sata sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalami 'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 20 September 2023



Vania Zabrina Apriliana Putri

Dr. Agung Abdullah, SE., M.M.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Vania Zabrina Apriliana Putri

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

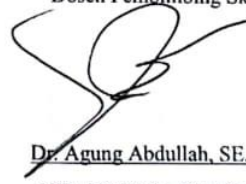
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Vania Zabrina Apriliana Putri NIM: 195231177 yang berjudul: "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dan Manual." sudah dapat dimunaqosahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqosahkan dalam waktu dekat. Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 20 September 2023

Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Agung Abdullah, SE., M.M.

NIP. 19850301 2014 03 1 003

PENGESAHAN
ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH *DIGITAL SERVICE* (PSDS)
DAN MANUAL

Oleh :

VANIA ZABRINA APRILIANA PUTRI
NIM. 19.52.31.177

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah
pada hari Kamis tanggal 05 Oktober 2023 M / 19 Rabiul Awal 1445 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Dr. Helmi Haris, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19810228 200801 1 005

Penguji II
Rahmawati Khoiriyah, M.E.
NIP. 19921127 202012 2 022

Penguji III
Yulfan Arif Nurrohman, S.E., M.M.
NIK. 19860613 201701 1 177



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“I feel like the act of waiting to persue something maybe even even more precious that actually becoming that thing. Just like being in the process itself is a prize and so you should’nt think of as a hard way, even if you do get stress, you should think of it as happy stress.”

(Mark Lee)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama penulis ucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki, dan kelancaran dalam proses mengerjakan skripsi ini.
2. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa untuk kedua orang tua yaitu Bapak Agus Sri Widodo dan Ibu Setiyani tercinta yang tanpa lelah sudah mendukung dan memberikan seluruh kasih cintanya kepada penulis. Serta tidak pernah putus mendoakan penulis.
3. Kepada adik Adrian Okta Saputra dan Mahendra Meiza Saputra yang telah memberikan semangat dan menghibur penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Kepada Fathur Rahman terima kasih telah selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, dan selalu memberikan dukungan kepada penulis. Terima kasih sudah bersedia menemani dan mendukung penulis hingga saat ini.
5. Sahabat penulis semasa kuliah Lintang Galuh Maharani dan Safitri Nur Hidayah yang selalu memberikan motivasi, inspirasi, serta dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Dr. Agung Abdullah, SE., M.M. yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan skripsi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dan Manual. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu dan tenaga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.EI Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dra. Hj. Ani Sofiyani, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dr. Agung Abdullah, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.
8. Bapak Agus Sri Widodo dan Ibu Setiyani, terimakasih atas doa, cinta, semangat, motivasi, pengorbanan, dan nasihat yang tak pernah ada habisnya, serta kasih sayangmu tidak akan pernah ku lupakan. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

9. Adik-adikku Adrian Okta Saputra dan Mahendra Meiza Saputra yang selalu menghibur penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Fathur Rahman, Terima kasih sudah menjadi seseorang yang sangat baik dan simpatik kepada penulis. Selalu mendengarkan keluh kesah penulis, dan selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Terima kasih sudah bersedia menemani dan mendukung penulis hingga saat ini.
11. Sahabatku, Lintang Galuh Maharani dan Safitri Nur Hidayah serta teman-teman Angkatan 2019 terimakasih sudah selalu memberikan motivasi, inspirasi, serta dukungan selama empat tahun ini.

Terhadap semaunya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya, Aamiin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 03 Agustus 2023

Vania Zabrina Apriliana Putri

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is a significant difference between the quality of service of Digital and manual Sharia Pegadaian at Ngabean Sharia Pegadaian Unit. The type of research used is a type of comparative research using a quantitative approach. The data collection technique used in this research is by distributing questionnaires (questionnaires). The number of samples used in this study was a total of 100 respondents of customers who used digital Sharia pawnshop applications and manual systems. The sampling technique used purposive sampling. Data analysis techniques using descriptive statistical tests, validity tests, reliability tests, normality tests, homogeneity tests, and Independent Sample T-test tests processed through SPSS version 25.

The results of this study indicate that there is a significant difference between the quality of service in the Digital Sharia Pegadaian application and the Ngabean Sharia Pegadaian Unit Manual. Based on the results of the Independent Sample T-Test, show that the quality of service with a Sig (2-tailed) value of 0.000 because the significance value is smaller than 0.05, meaning that there is a significant difference between the quality of service in the Digital and Manual Sharia Pawnshop applications, where the average value of manual service quality is higher than the average value of service quality in the Digital Sharia Pawnshop application (87.39 > 77.01).

Keywords: Comparative, Service Quality, Pegadaian Syariah Digital Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket (kuisisioner). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini keseluruhan sebanyak 100 responden nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan sistem manual. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, dan uji beda *Independent Sample T-Test* yang diolah melalui SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Unit Pegadaian Syariah Ngabean. Berdasarkan hasil dari *Uji Independent Sample T Test* menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dengan nilai *Sig (2-tailed)* sebesar 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, Artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual yakni dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan manual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital (87,39 > 77,01).

Kata Kunci : Komparatif, Kualitas Pelayanan, Pegadaian Syariah Digital Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN MELAKUKAN PENELITIAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Jadwal Penelitian.....	8
1.8. Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
a. Definisi Kualitas (Quality)	10
b. Definisi Pelayanan	11
c. Definisi Kualitas Pelayanan	13

d. <i>ServQual</i>	14
e. <i>E-SevQual</i>	19
f. Kualitas Pelayanan Menurut Islam	22
2.1.2. Nasabah/Pelanggan	24
2.1.3. Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	25
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan	26
2.3. Kerangka Berfikir.....	36
2.4. Hipotesis.....	36
2.4.1. Perbedaan Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service dan Manual	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian.....	38
3.2. Jenis Penelitian.....	38
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3.1. Populasi.....	39
3.3.2. Sampel.....	39
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4. Data dan Sumber Data	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	44
3.7. Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1. Uji Instrumen Penelitian	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	47
c. Uji Statistik Deskriptif	48
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas.....	48
3.7.3. Uji Homogenitas	49
3.7.4. Analisis Komparatif	49
a. Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51

4.1. Gambaran Umum Penelitian	51
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	53
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	54
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2. Uji Instrumen Penelitian	55
4.2.1. Uji Validitas	55
4.2.2. Uji Reliabilitas	57
4.2.3. Uji Statistik Deskriptif	59
4.2.4. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner	59
4.3. Teknik Analisis Data.....	71
4.3.1. Uji Normalitas.....	71
4.3.2. Uji Homogenitas	72
4.3.3. Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	73
4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data	76
4.4.1. Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual	76
BAB V PENUTUP	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
Lampiran	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Aktif Unit Pegadaian Syariah Ngabean	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Anget Kuesioner	43
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Usia Responden	53
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Alamat Responden	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Sistem Manual.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service..	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Sistem Manual.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Sistem Manual.....	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kuisisioner Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	60
Tabel 4.12 Rekapitulasi Kuisisioner Sistem Manual.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Sistem Manual	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Homogenitas.....	73
Tabel 4.16 Group Statistics Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	75

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 1.1 : Gambar rating Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di <i>Playstore</i>	5
Daftar Gambar 2.1: Kerangka Berpikir	36
Daftar Gambar 4.1 : Logo Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	87
Lampiran 2 Kuisisioner	88
Lampiran 3 Data Penelitian.....	92
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian.....	95
Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif Responden.....	101
Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen	102
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	115
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	116
Lampiran 9 Hasil Uji Homogenitas	117
Lampiran 10 Hasil Uji Independent Sample T-Test	118
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	119
Lampiran 12 Dokumentasi.....	120
Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian	121
Lampiran 14 Hasil Uji Plagiarisme	124

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi ini telah memengaruhi banyak industri, menawarkan peluang wirausaha baru dan menciptakan sistem inovasi baru (Barrett et al., 2015). Teknologi informasi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat membuat manusia dituntut untuk mengikuti perkembangannya. Hal ini dapat memberikan perubahan bagi kehidupan dimasa depan yang lebih baik, mudah, murah, dan lebih efisien. Beberapa inovasi digital baru dapat berpotensi membentuk kembali atau bahkan menggusur beberapa aktivitas yang masih berbasis manual (Hornuf et al., 2021). Teknologi keuangan digunakan baik oleh perusahaan TI inovatif, yang menawarkan layanan keuangan baru yang dimediasi oleh teknologi, seperti bank, perusahaan asuransi, perusahaan pialang, dan perusahaan gadai untuk meningkatkan layanan mereka (Barbu et al., 2021).

Fintech merupakan sebuah inovasi pelayanan pada lembaga keuangan non bank yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk menjangkau konsumennya (Sihombing et al., 2021). Untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, pelayanan pada perbankan diharuskan lebih cepat, *flexible*, aman, dan efektif. Melihat kenyataan saat ini dunia perbankan telah mulai menyusul perkembangan teknologi sehingga akhirnya terlahir konsep financial technology (*FinTech*), yang berfungsi dalam peranan terhadap pergeseran interaksi antara nasabah dan perusahaan (Yoon & Barker Steege, 2013).

Hal ini juga dirasakan pada dunia bisnis lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan non bank dirasa perlu meningkatkan kualitas dan pelayanan

yang akan dapat menyelamatkan perusahaan supaya tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat (Fitroh et al., 2016). Pegadaian syariah merupakan salah satu lembaga keuangan non bank syariah yang telah dihadapkan dengan teknologi internet. Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan Syariah yang menaungi kegiatan gadai Syariah (*rahn*) merupakan menahan salah satu harta si peminjam (*rahin*) yang akan digunakan sebagai jaminan atas pinjaman yang akan diterimanya. Barang yang ditahan mempunyai nilai ekonomis dan pihak yang menahan akan mendapatkan jaminan untuk mengambil seluruh atau sebagian piutangnya (Bahari, 2022).

Rahn dapat menjadi sebuah alternatif yang tepat untuk masyarakat yang sedang membutuhkan dana secara cepat dan mudah dengan cara menggadaikan barang yang dimilikinya baik itu berupa perhiasan, barang elektronik, kendaraan bermotor, surat tanah, dll. Setelah barang diserahkan, pihak pegadaian akan melakukan taksiran. Setelah proses taksiran selesai, nasabah akan langsung mendapatkan dana yang diinginkan sesuai dengan nilai barang jaminan tersebut (Kusairi, 2012).

Berdirinya pegadaian syariah tentu saja memiliki beberapa tujuan yang diantaranya untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil, dan untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri pada bulan Januari 2003 yang terletak di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika. Hal ini disambut baik oleh masyarakat, terbukti dengan target operasional awal tahun 2003 sebesar 1,55 milyar rupiah. Namun,

ULGS Cabang Dewi Sartika dapat mencapai target 5 milyar rupiah (Fitroh et al., 2016).

Dalam menjalankan operasionalnya pegadaian syariah berpegang sesuai dengan prinsip syariah. Produk- produk berbasis syariah pada dasarnya memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam bentuk apapun dikarenakan hal tersebut merupakan riba (Siregar, 2020). Keuntungan pegadaian syariah diambil dari upah jasa pemeliharaan barang jaminan dengan menggunakan akad *ijarah*. Biaya yang perlu dibayar untuk system pegadaian Syariah meliputi biaya penjaagaan, biaya penggantian kehilangan, asuransi, gedung penyimpanan, serta pengelolaan (Bahari, 2022)

Pegadaian syariah mulai melakukan transformasi perusahaan menjadi *the most valuable financial company*. Untuk mengoptimisasi peran dan mendukung pertumbuhan bisnis serta mampu menghadapi perubahan di industri keuangan, pegadaian mulai melakukan tranformasi dengan meluncurkan layanan digital melalui inovasi baru yaitu Pegadaian Syariah Digital Service. Dengan memberikan layanan berbasis digital pegadaian syariah diharapkan dapat memberikan kemudahan dan memperluas akses nasabah terhadap produk pegadaian (Karnawijaya & Rokhaniyah, 2021). Melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, pegadaian berusaha untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dengan menciptakan fitur-fitur lengkap selayaknya saat bertransaksi di outlet secara langsung (Hariyati et al., 2020).

Pegadaian Syariah Digital merupakan layanan digital berupa aplikasi yang berbasis web dan mobile yang diluncurkan sejak Januari 2018. PSD menyediakan

fitur-fitur layanan untuk nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan top-up tabungan emas, hingga melayani masyarakat yang berminat untuk bergabung menjadi agen pegadaian (Hariyati et al., 2020). Beberapa contoh fitur lain yang tersedia di aplikasi PSD meliputi, tersedianya informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan bisa juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, Indihome, PDAM, Token listrik dan tagihan lainnya (Perwasih, 2019).

Perkembangan ekonomi dan teknologi berpengaruh pada pola kehidupan masyarakat. Meningkatnya pendapatan, status social, ekonomi masyarakat, dan perkembangan teknologi yang mereka rasakan berakibat pada perubahan perilaku serta gaya hidup. Perubahan ini pada akhirnya dapat mempengaruhi selera mereka terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan. Masyarakat mengharapkan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai dengan keinginan mereka (Oktaviani, 2019).

Terdapat 5 pegadaian syariah yang berada di Solo Raya yaitu terdiri 1 kantor cabang pegadaian syariah yang membawahi 4 unit pegadaian syariah yang berada di Solo Raya. Kantor cabang pegadaian syariah terletak di perbatasan antara Kota Surakarta dengan Kabupaten Sukoharjo yaitu terletak di Solo Baru. Pada penelitian ini dilaksanakan di Unit Pegadaian Syariah Ngabean, dengan letak yang sangat strategis dan berada pada roda perekonomian antara 3 Kabupaten, yaitu Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Karanganyar, dan Kabupaten Boyolali. Hal ini menjadi salah satu sebab mengapa Unit Pegadaian Syariah Ngabean

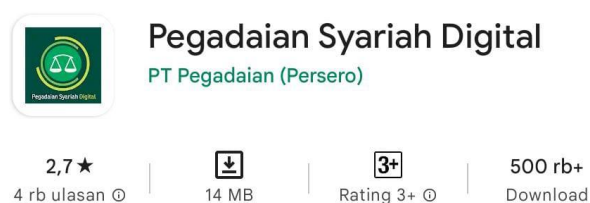
menjadi solusi yang tepat bagi masyarakat sekitar untuk mengatasi masalahnya, dapat dilihat bahwa Unit Pegadaian Syariah Ngabean memiliki nasabah yang cukup banyak.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Aktif Unit Pegadaian Syariah Ngabean
(sudah termasuk pengguna aplikasi pegadaian syariah digital)

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	1.366
2021	1.383
2022	1.400

Sumber: Unit Pegadaian Syariah Ngabean

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pada tahun 2020 hingga 2021 jumlah nasabah pada unit pegadaian syariah Ngabean mengalami peningkatan namun tidak signifikan. Mengingat pada tahun tersebut sedang terjadi *pandemic Covid-19* menyebabkan segala tindakan dibatasi, termasuk halnya segala transaksi yang mengharuskan untuk kontak langsung. Dengan adanya aplikasi pegadaian syariah digital belum sepenuhnya dapat membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak pada tahun-tahun tersebut.



Gambar 1.1 Sumber : *PlayStore*.

Pada gambar diatas, menjelaskan bahwa sudah terdapat 5.00ribu+ user yang sudah mendownload serta meakses aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Namun berdasarkan rating serta ulasan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, sistem pada aplikasi tersebut masih banyak kekurangan pada sistem aplikasi masih sering terjadi error dan nasabah banyak yang mengalami kesulitan saat akan login hingga akses yang dirasa masih terbatas. Sehingga aplikasi PSD terbilang belum cukup membantu dalam menyelesaikan permasalahan nasabah saat melakukan transaksi pembiayaan di Pegadaian Syariah. Oleh karena itu, banyak nasabah yang masih memilih menggunakan sistem pelayanan secara manual. Walaupun masih menjadi pilihan para nasabah pegadaian, namun pelayanan secara manual juga masih terdapat beberapa kekurangan yaitu terletak pada waktu, dimana saat ingin melakukan transaksi nasabah diharuskan untuk melakukan antrian terlebih dahulu.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dan Manual (Studi pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean)”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Sistem aplikasi Pegadaian Syariah Digital sering mengalami *error*
2. Masih banyak nasabah yang memilih bertransaksi dengan sistem manual.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan maka peneliti membatasi permasalahan pada komparatif kualitas pelayanan Aplikasi Pegadaian

Syariah Digital dan manual, dengan mengambil sampel para nasabah pengguna Aplikasi PSD dan manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian batasan masalah di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean?

1.5. Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah di atas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean.

1.6. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di antaranya sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan membantu menambah pelengkap referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pegadaian Syariah melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital atau pelayanan secara manual.

2. Secara praktis

Bagi peneliti ini sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman mengenai perbedaan kualitas

pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual dan juga dapat mengaplikasikan ilmu yang pernah peneliti dapatkan selama perkuliahan.

Hasil dari penelitian ini dapat menambah referensi bagi perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta apabila akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan pembahasan yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berarti untuk Pegadaian Syariah dalam rangka meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).

1.7. Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8. Sistematika Penulisan

Peneliti membuat sistematika penulisan penelitian untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai penelitian ini yang terdiri dari lima bab, yakni sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisikan pembahasan tentang latar belakang masalah tentang perbandingan kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini berisikan pemapran tentang kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis. Kerangka teori merupakan pembahasan serta uraian-uraian tentang objek penelitian yang sesuai dengan teori dan konsep yang diambil dari segala referensi yang diperoleh. Penelitian terdahulu menguraikan hasil dari beberapa penelitian terdahulu dari peneliti lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka berpikir berisi tentang pemikiran peneliti mengenai variabel atau masalah penelitian yang ingin diselesaikan pemecahannya. Hipotesis merupakan uraian yang menjelaskan tentang jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan dari hasil kajian kerangka teori.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini terdapat penjelasan mengenai waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum penelitian, uraian hasil analisa penelitian dengan teori-teori yang digunakan yakni analisis komparatif kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital dan manual.

BAB V PENUTUP, bab terakhir ini ialah rangkaian dari penelitian yang berisi kesimpulan dan keterbatasan penelitian serta saran yang diuraikan peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas (*Quality*)

Kualitas menjadi salah satu faktor penting dalam dunia bisnis hingga non bisnis, yang mana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat dilihat dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan (Kamaludin & Sulistiono, 2013). Menurut (Lupiyoadi, 2021) kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan yang menilai dan menentukan sejauh mana sifat dan karakteristik tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut (Goetsch & Davis, 1994) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi serta melebihi harapan. Kualitas mempunyai elemen-elemen yang meliputi :

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan.
- 2) Kualitas meliputi produk, manusia, jasa, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berkembang dan selalu berubah, yang berarti bahwa jika sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, namun dilain waktu mungkin berubah menjadi tidak lagi berkualitas.

b. Definisi Pelayanan

Pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam berbagai sektor usaha pada kegiatan yang bersifat memberikan jasa. Peran pelayanan menjadi lebih besar untuk bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar. Upaya yang dilakukan agar penjualan jasa lebih unggul dapat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan (Jayanti, 2016).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Jika masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas dan tidak efisien. Oleh karena itu, sebuah perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas pelayanannya agar pelanggan dapat merasakan puas (Reyes, 2018).

Menurut (Gronroos, 2000) pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pihak perusahaan sebagai pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Widjoyo, 2014).

Adapun klasifikasi pelayanan menurut Kotler dan Keller (Jayanti, 2016) yang dapat mempengaruhi desain program pemasaran yang bisa menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik :

- 1) *Intangibility* (tak berwujud): tidak seperti produk fisik, pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa tersebut dibeli.
- 2) *Inseparability* (tak terpisahkan): pelayanan dihasilkan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka mereka merupakan bagian dari pelayanan tersebut. Ciri khusus dalam pemasaran jasa ialah adanya interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan.
- 3) *Variability* (bervariasi): pelayanan dapat selalu mengalami perubahan tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan dan di mana, serta kepada siapa. Terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas pelayanan yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral serta motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.
- 4) *Perishability* (dapat musnah): Pelayanan adalah komoditas yang tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat sedang diperlukan. Oleh karena itu, maka pelayanan tidak tahan lama. Dengan demikian apabila suatu pelayanan tidak digunakan, maka pelayanan tersebut dapat musnah atau berlalu begitu saja.

Dari penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah aktifitas ataupun kegiatan yang ditawarkan kepada pelanggan oleh perusahaan yang bersifat tidak berwujud yang dikemas dalam interaksi antara pelayan dan pelanggan.

c. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang relevan baik di sektor manufaktur maupun jasa (Izogo & Ogba, 2015). Menurut jurnal internasional (Agus et al., 2007) yang berjudul "*An exploratory study of service quality in the Malaysian Public service sector*" menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi pada sektor public sebab keluaran utama dari organisasi publik merupakan pelayanan.

Menurut (Ibrahim, 2008) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan dimana evaluasi kualitasnya ditentukan pada saat berlangsungnya pemberian pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu perusahaan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam berbagai bidang, termasuk bidang keuangan. Kualitas pelayanan yang baik dalam sektor jasa keuangan gadai dapat membantu membangun kepercayaan pelanggan, meningkatkan retensi pelanggan, dan menciptakan reputasi yang baik bagi lembaga gadai. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan

kehilangan pelanggan dan merusak citra perusahaan. Oleh karena itu, lembaga gadai perlu secara aktif memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memenuhi harapan pelanggan dan memperhankan keunggulan kompetitif.

d. *ServQual*

ServQual merupakan konsep paling populer yang dikembangkan oleh *Parasuraman, Berry, dan Zeithaml*. Konsep ini adalah konsep yang paling banyak digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berhubungan dalam hal pelayanan pelanggan. Saat pertama kali konsep dari dimensi pelayanan tersebut diformulasikan awalnya berjumlah 10 dimensi. Namun, disederhanakan menjadi 5 dimensi antara lain *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* (Irawan, 2002). Konsep ini memiliki kelebihan yang didasarkan atas suatu riset yang sangat komprehensif, mudah dipahami serta mempunyai instrument yang jelas jika dijadikan sebagai patokan pengukuran.

Kualitas pelayanan menurut *Parasuraman* (2001) didefinisikan melalui model *SERVQUAL* yang merupakan salah satu kerangka kerja yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model *SERVQUAL* mengidentifikasi lima unsur utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Model *SERVQUAL* pada dasarnya mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi pelanggan

tentang pelayanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diinginkan (*expected service*). Perbedaan antara kedua aspek tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.

Berikut gambaran lebih jelas mengenai bentuk-bentuk dari aplikasi kualitas pelayanan pada konsep SERVQUAL yang telah dikemukakan oleh Parasuraman (2001) meliputi :

1) *Tangibles*

Pada indikator *tangibles* mengacu pada aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan materi promosi. bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa juga meliputi penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik pada perusahaan yang bisa diandalkan pada keadaan di sekitarnya. Menurut (Tjiptono, 2012) berkaitan dengan bukti fisik fasilitas layanan, sumber daya manusia, peralatan dan perlengkapan, dan materi komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk realisasi fisik aktual yang dilihat atau dimanfaatkan oleh karyawan sesuai dengan kegunaan dan manfaatnya, serta dapat dirasakan dengan tujuan untuk membantu masyarakat yang menginginkan pelayanan supaya masyarakat tersebut dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Perusahaan dapat memberikan pelayanan sekaligus menunjukkan prestasi atas kinerja pada pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001).

2) *Reliability*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Keandalan melibatkan kepastian bahwa janji-janji yang dibuat oleh penyedia pelayanan akan dihormati dan pelanggan dapat mengandalkan pelayanan tersebut. Pentingnya suatu instansi memiliki pelayanan yang handal artinya saat memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dan pengetahuan, keahlian dalam melakukan pekerjaan, kemandirian (mampu mengambil inisiatif, membuat keputusan yang tepat, dan menyelesaikan tugas tanpa terlalu banyak pengawasan), penguasaan terhadap tugas-tugas yang berarti mereka harus benar-benar menguasai pekerjaannya, dan profesionalisme yang tinggi sehingga perusahaan mampu memberikan pelayanan yang selaras dengan harapan masyarakat supaya pelayanan yang diberikan tidak memicu keluhan yang berlebihan dari masyarakat (Parasuraman, 2001).

Aspek keandalan pada pelayanan yang terpenting adalah setiap pegawai mempunyai kemampuan untuk dapat diandalkan, mengetahui unsur-unsur prosedur kerja, mekanisme kerja, mengatasi berbagai kekurangan yang tidak sesuai dengan prosedur,

serta mampu menunjukkan, membimbing dan memberi instruksi yang benar dari segala bentuk pelayanannya yang belum dipahami oleh pengguna ataupun masyarakat. Maka untuk itu dapat memberikan dampak positif dari pelayanan yang diberikan yaitu karyawan andal, menguasai, memahami, mandiri serta profesional atas pekerjaannya (Parasuraman, 2001).

3) *Responsiveness*

Responsiveness berarti sejauh mana daya tanggap suatu perusahaan dapat merespon dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2012) terkait dengan kesediaan kemampuan penyedia layanan untuk membantu serta merespon permintaan pelanggan dengan cepat.

Setiap perusahaan dalam memberikan suatu pelayanan mempunyai prioritas aspek tanggung jawab yang mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, maka sangat memerlukan kemampuan daya tanggap dari karyawan untuk melayani masyarakat berdasarkan tingkat penerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas beberapa hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Maka hal ini membutuhkan adanya penjelasan yang bijaksana, membina, mendetail, mengarahkan dan meyakinkan untuk menyikapi segala prosedur serta mekanisme kerja yang

berlaku di suatu perusahaan, sehingga pelayanan mendapat respon yang baik (Parasuraman, 2001).

4) *Assurance*

Berhubungan dengan keyakinan pelanggan bahwa karyawan penyedia layanan memiliki pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga mencakup aspek kepercayaan dan rasa aman pelanggan terhadap penyedia layanan. Berkaitan dengan kesopanan dan pengetahuan karyawan dan juga kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya (*trust*) serta keyakinan pelanggan (*confidence*) (Tjiptono, 2012).

Bentuk-bentuk pelayanan memerlukan kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan dari suatu jasa ditentukan oleh jaminan pegawai perusahaan yang memberikan pelayanan. Sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dapat merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang diberikan terlaksana dengan tuntas sesuai dengan kecepatan, kemudahan, ketepatan, kelancaran (Parasuraman, 2001).

5) *Emphaty*

Empati melibatkan kemampuan perusahaan untuk memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan. Ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, berkomunikasi dengan baik, dan merespon secara empatik terhadap pelanggan.

Perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak untuk kepentingan pelanggan, dengan memberikan dukungan personal kepada pelanggan dan memiliki jam layanan yang nyaman (Tjiptono, 2012).

Setiap tindakan atau aktivitas dalam pelayanan memerlukan pemahaman serta pengertian tentang kebersamaan asumsi atau kepentingan suatu hal yang terkait dengan pelayanan. Pelayanan dapat berjalan dengan aman dan efisien apabila setiap pihak yang berkaitan dengan pelayanan memiliki rasa perhatian atau empati pada saat mengurus atau menyelesaikan dan memiliki komitmen yang sama dengan pelayanan (Parasuraman, 2001)

e. *E-ServQual*

E-ServQual juga dikenal dengan kualitas pelayanan elektronik yang mengacu pada kualitas pelayanan yang disediakan melalui internet atau sarana elektronik lainnya (Ishaq Fernaldy, 2016). *E-ServQual* merupakan skala beberapa item untuk menilai kualitas layanan elektronik atau digital yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 2005). Skala ini didasarkan pada model *ServQual* yang dikembangkan oleh (Zeithaml et al., 1985) pada tahun 1985.

Berdasarkan (Parasuraman et al., 2005) *E-ServQual* adalah ukuran sejauh mana suatu situs *web* atau aplikasi dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen dalam tingkat efisiensi dan efektifitas dalam hal proses berbelanja, proses transaksi, serta dalam pengiriman produk dan layanan.

Menurut (Parasuraman et al., 2005) terdapat tujuh indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan digital atau elektronik, berikut merupakan penjelasan tentang masing-masing indikator tersebut:

1) Efisiensi (*Efficiency*)

Pada indikator efisiensi mengacu pada kemudahan dan cepatnya e-pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Melibatkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas atau transaksi secara online. Semakin cepat prosesnya, maka semakin baik efisiensinya. Pengguna akan merasa puas jika mereka dapat menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan mudah.

2) Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Pada indikator ketersediaan system mengacu pada sejauh mana platform atau aplikasi e-layanan selalu tersedia untuk digunakan. Pelayanan dalam e-layanan harus dapat diakses oleh pengguna kapan pun dibutuhkan. *Downtime* yang sering atau lamanya waktu system tidak berfungsi dapat mengurangi kualitas pelayanan.

3) Pemenuhan (*Fulfillment*)

Pada Indikator pemenuhan mencakup sejauh mana e-layanan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Pelayanan harus memberikan nilai yang dijanjikan dan memenuhi harapan pengguna. Pengguna akan merasa puas jika e-layanan dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.

4) Privasi (*Privacy*)

Privasi merupakan hal yang penting dalam e-layanan. Pengguna harus merasa aman dan dilindungi saat menggunakan *platform* atau aplikasi tersebut. Dapat berupa perlindungan data dan informasi pribadi adalah aspek penting dalam privasi. Jika privasi pengguna tidak terjaga, maka pengguna akan merasa tidak aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut.

5) Responsif (*Responsiveness*)

Pada indikator *responsive* merujuk pada kemampuan sistem atau pelayanan untuk merespon kebutuhan dan masalah pengguna yang mengacu pada daya tanggap cepat serta kemampuan untuk memberikan bantuan apabila pengguna mengalami masalah.

6) Kompensasi (*Compensation*)

Pada indikator kompensasi mengacu pada kemampuan pelayanan e-layanan untuk dapat mengatasi masalah atau keluhan pelanggan. Ketika terdapat masalah atau ketidakpuasan, penting bagi pelayanan e-layanan untuk dapat memberikan solusi atau kompensasi yang memadai.

7) Kontak (*Contact*)

Pada indikator kontak mengacu pada kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi dengan penyedia layanan e-layanan. Tepatnya saluran komunikasi yang jelas dan *responsive* sangat penting. Pengguna harus dapat dengan mudah menghubungi penyedia layanan jika mereka membutuhkan bantuan atau memiliki pertanyaan.

Ketujuh indikator e-servqual di atas membentuk dasar untuk mengukur kualitas layanan elektronikk dan membantu perusahaan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan mereka. Sebagai konsep yang terus berkembang, e-servqual dapat membantu perusahaan menjaga daya saingnya di era digital yang terus berubah.

f. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Pelayanan yang berkualitas apabila dikerjakan oleh seseorang untuk orang lain yang memunculkan rasa tenang serta senang yang memberikan implikasi untuk terbangunnya ikatan untuk mempererat tali silaturahmi di antara kedua belah pihak (Asnawi et al., 2011). Seperti halnya yang dijelaskan dalam (QS. Al-Anfaal : 27) :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”

Segala sesuatu yang berada dalam genggamannya manusia merupakan amanat dari Allah SWT. Agama merupakan amanat Allah SWT, bumi dan segala isinya merupakan amanat Allah SWT, keluarga serta anak-anak merupakan amanat Allah SWT bahkan jika dan raga masing-masing manusia memiliki potensi yang melekat pada dirinya adalah amanat dari

Allah SWT yang harus dikembangkan serta dipelihara. Amanat manusia terhadap manusia dapat mencakup banyak hal, tidak hanya harta benda yang dititipkan, atau ikatan perjanjian yang disepakati, tetapi termasuk juga rahasia yang dibisikan (Shihab, 2017).

Berdasarkan ayat serta penjelasan diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwasannya setiap orang saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya melakukannya dengan sepenuh hati serta amanah guna untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dengan tanpa adanya paksaan.

Pelayanan dalam suatu bisnis islam pastinya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang mencakup kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengenali hingga ketrampilan yang bagus. Terdapat amanah dan ilmu yang diuraikan dalam perspektif islam, meliputi (Hafidhuddin & Tanjung, 2003) :

1) *Shidiq*, ialah benar dan jujur yang berarti tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam kegiatan dalam berbisnis. Contoh larangan berdusta yakni seperti menipu, mengurangi timbangan, serta mempermainkan kualitas yang akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Sehingga dalam suatu pelayanan harus memiliki sifat yang jujur dalam melayani nasabah.

2) *Amanah Fatonah*, merupakan kata yang berarti bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, serta memiliki

manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas yang sadar akan produk dan jasa secara berkelanjutan.

3) *Tabligh*, merupakan suatu keahlian seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, istilah ini dalam Bahasa manajemen dapat diartikan sebagai orang yang supel, cerdas, mampu menerima delegasi wewenang, kerja tim yang bagus, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.

4) *Istiqomah*, merupakan seseorang yang secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut diatas walaupun mendapatkan godaan serta rintangan. Pada sifat ini diyakini akan terdapat banyak peluang bisnis yang menguntungkan sehingga senantiasa terbuka lebar.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada bisnis islam dilandasi oleh beberapa sifat Allah SWT diantaranya shidiq, amanah fatonah, tablig, serta istiqomah.

2.1.2. Nasabah/Pelanggan

Menurut Daryanto dan Ismanto dalam (Jayanti, 2016) pelanggan merupakan sekelompok orang yang kegiatannya membeli serta menggunakan suatu produk, baik itu barang maupun jasa secara berkala. Pelanggan merupakan sekelompok orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan sejumlah perusahaan bisnis.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti berkesimpulan bahwa nasabah merupakan orang yang membeli serta menggunakan jasa suatu produk dari suatu perusahaan yang dimana pihak perusahaan harus memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah/pelangganya.

2.1.3. Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Pegadaian Syariah Digital Service adalah salah satu layanan dari pegadaian yang berbasis pada aplikasi online secara realtime. Pegadaian digital merupakan layanan digital pegadaian dalam bentuk web atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produknya untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi gadai serta beragam transaksi produk-produk pegadaian lainnya yang dapat di akses menggunakan smartphone (Fitriani et al., 2021).

Aplikasi pegadaian digital muncul dengan dilengkapi oleh berbagai fitur unggulan. Mulai dari booking gadai online, pengajuan pembiayaan usaha online, pembukaan baru rekening tabungan emas pegadaian, hingga pembelian (Top Up) tabungan emas. Pada aplikasi pegadaian digital juga terdapat fitur pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi mikro, simulasi transaksi gadai, data seputar produk serta layanan pegadaian, dan bermacam fitur unggulan lainnya (Hariyati et al., 2020).

Dalam meningkatkan fitur-fiturnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital menggunakan fitur smart access. Dengan menggunakan teknologi biometrik menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Jika akan login pada aplikasi bisa dengan menggunakan sidik jari (Basaqi, 2022). Dengan adanya aplikasi Pegadaian

Syariah Digital nasabah bisa mengetahui tanggal jatuh tempo serta harga emas saat ini (Sari, 2021) .

Pembayaran serta top up yang tersedia mencakup pembayaran gadai (perpanjang, tebus, bayar cicilan, biaya angsuran, pembayaran tagihan) hingga top up pembelian pulsa ataupun paket data, dan layanan pencarian outlet pegadaian Syariah terdekat supaya dapat mempermudah nasabah. Transaksi jual beli di aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini semakin mudah sebab memakai layanan pengiriman uang melalui Virtual Account (VA). Sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran dengan mudah layaknya transfer bank (Basaqi, 2022).

2.2. Hasil Penelitian yang Relevan

Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan analisis komparatif pelayanan secara online dengan pelayanan dengan sistem manual oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan objek hingga hasil yang berbeda-beda, yang akan dijadikan sebagai rujukan guna untuk memperkuat penelitian ini yang akan disajikan dalam table dibawah ini :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	(Maulana & Nasution, 2021), Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan BSI Perbankan Langsung dan	Seluruh mahasiswa IAIN Lhokseumawe angkatan 2017 yang berstatus nasabah Bank BSI	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan antara BSI Mobile	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Maulana & Nasution, 2021) yaitu terletak pada tempat dan objek penelitiannya. Dimana penelitian terdahulu meneliti

	Mobile Banking Pada Mahasiswa IAIN LHOKSEUMAWE Angkatan 2017.		banking dan kualitas pelayanan secara manual.	pada mahasiswa IAIN LHOKSEUMAWE angkatan 2017 yang menggunakan pelayanan BSI perbankan secara langsung dan <i>Mobile Banking</i> . Sedangkan peneliti meneliti objek pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean
2	(N. A. Siregar, 2020), Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual	Nasabah pengguna aplikasi pegadaian Syariah digital dan manual pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidmpuan, Sumatera Utara.	Hasil dari penelitian ini adalah terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. berdasarkan hasil Rank dapat dilihat bahwa nilai mean untuk nasabah pengguna manual lebih besar dibandingkan dengan nasabah pengguna aplikasi pegadaian Syariah digital yakni ($67,02 > 33,98$) sehingga dapat disimpulkan rata-rata nasabah yang melakukan transaksi tertinggi yaitu	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (N. A. Siregar, 2020) terletak pada objek penelitiannya serta dilakukan di wilayah dan waktu yang berbeda. Dimana penelitian terdahulu melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan yang mana terletak di Sumatra Utara. Sedangkan pada penelitian ini meneliti di Unit Pegadaian Syariah Ngabean, dalam kurun waktu selisih dua tahun. Dan juga uji analisis yang digunakan berbeda. Penelitian terdahulu menggunakan uji <i>Mann Whitney U</i> sedangkan

			menggunakan manual. Faktor penyebabnya dikarenakan pemahaman nasabah yang kurang tentang menggunakan android dan nasabah tidak mampu mengaplikasikan pegadaian syariah digital, dan jaringan yang terganggu pada aplikasi pegadaian syariah.	penelitian ini menggunakan uji <i>independent sample t-test</i>
3	(Rizkyah, 2023), Analisis Komparatif Terhadap Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Tabungan Emas Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)	Nasabah tabungan emas Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji <i>Mann Whitney U</i> terdapat perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan sistem manual dengan nilai <i>asympt. Sig (2-tailed)</i> $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil kuisioner didapati bahwa perbedaan kualitas pelayanan terletak pada indikator bukti fisik pada sistem manual yang menunjukkan bahwa ruang tunggu yang disediakan kurang	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Rizkyah, 2023) terletak pada objek penelitiannya serta dilakukan di wilayah dan waktu yang berbeda. Dimana penelitian terdahulu melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan yang mana terletak di Sumatra Utara. Sedangkan pada penelitian ini meneliti di Unit Pegadaian Syariah Ngabean, dalam kurun waktu selisih dua tahun. Dan juga uji analisis yang digunakan berbeda. Penelitian terdahulu menggunakan uji

			memadai, dan sedangkan pada aplikasi pegadaian digital terletak pada 2 indikator yaitu pada bukti fisik dan kehandalan yang menunjukkan bahwa fitur <i>dashboard</i> harga emas terkadang <i>error</i> dan aplikasi sedikit sulit digunakan.	<i>Mann Whitney U</i> sedangkan penelitian ini menggunakan uji <i>independent sample t-tes</i>
4	(Perwasih, 2019), Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)	Pegadaian syariah Simpang Skip cabang Bengkulu	Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa pengguna layanan secara online dan manual di Kota Bengkulu khususnya nasabah pegadaian Syariah cabang Simpang Skip masih banyak menggunakan pelayanan secara manual dibandingkan dengan pelayanan secara online. Hanya 25% pengguna pelayanan melalui aplikasi pegadaian Syariah digital dibandingkan dengan pelayanan manual. Disebabkan oleh kurangnya pemahaman nasabah terhadap aplikasi pegadaian	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Perwasih, 2019) yaitu terletak pada metode penelitiannya, pada penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kualitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen uji yang berbeda, serta dengan objek penelitian dan waktu yang berbeda.

			Syariah digital dan kurangnya sosialisasi pihak lembaga kepada nasabah. Dan dari perbandingan kualitas pelayanan secara manual tidak terlalu memberatkan nasabah.	
5	(Desrayanti, 2021) Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah Dan BRI Syariah Kota Bengkulu.	Nasabah Bank BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah dilihat dari rata-rata kualitas pelayanan pada BNI Syariah lebih tinggi dibandingkan dari nilai rata-rata kualitas pelayanan pada BRI Syariah (86,5526 > 78,3421). Hasil tanggapan dari responden juga menunjukkan bahwa untuk kualitas pelayanan pada BNI Syariah hamper semua item pertanyaan dipersepsikan sangar setuju oleh responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Desrayanti, 2021) yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, dan waktu penelitian. Pada penelitian terdahulu meneliti perbandingan kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu. Sedangkan pada penelitian ini meneliti kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual pada Pegadaian Syariah Ngabean.

			diberikan BNI Syariah lebih tinggi/baik dibandingkan dengan BRI Syariah.	
6	(Firmansyah, 2018) Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah.	Nasabah pengguna <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> pada Bank Syariah Mandiri lebih besar dari nilai rata-rata kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> pada BRI Syariah. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> yang di rasakan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri lebih tinggi/baik jika dibandingkan dengan BRI Syariah. Untuk hasil pengolahan pada uji t sampel bebas tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Firmansyah, 2018) yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, dan waktu penelitian. Pada penelitian terdahulu meneliti tentang perbandingan kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah. Sedangkan pada penelitian ini meneliti kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Pegadaian Syariah Ngabean. Instrumen uji yang digunakan dalam kedua penelitian ini juga berbeda.

7	(Sari, 2021), Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus : Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik).	Nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital, pimpinan dan pegawai Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan dibuatnya aplikasi PSDS telah sesuai dengan tujuan dari Pegadaian Syariah, yakni mampu memudahkan nasabah bertransaksi serta dapat memberikan layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah. Pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik berpegang teguh pada keterbukaan informasi secara detail dan valid agar menghirdari kedzaliman dalam berbisnis. Penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital CPS Kebomas sedah sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Sari, 2021) yaitu terletak pada variabel penelitian, objek penelitian, tempat penelitian, dan waktu penelitian, penelitian terdahulu meneliti tentang penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital <i>service</i> dalam memudahkan nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis Islam pada Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik. Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif melalui wawancara. Sedangkan penelitian ini meneliti tentang perbandingan kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Pegadaian Syariah Ngabean, dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif komparatif.
---	--	---	---	---

8.	(Ali & Naeem, 2019) <i>Does Service Quality Increase Thr Level Of Banks Performance Comparative Analysis Between Conventional And Islamiac Banks.</i>	Nasabah yang telah memiliki rekening dan bertransaksi dengan bank konvensional dan syariah dalam lima tahun terakhir.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap dan jaminan adalah predictor terkuat dari kinerja perbankan konvensional. Sedangkan kepatuhan dan kehandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kinerja bank Syariah. Selain itu, penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi manajemen puncak dan pemangku kepentingan bank konvensional dan Syariah untuk meningkatkan tingkat kinerjanya dengan menggunakan model SERVQUAL.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Ali & Naeem, 2019) yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, dan waktu penelitian. Pada penelitian terdahulu untuk mengungkap hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kinerja bank konvensional dan syariah. Sedangkan pada penelitian ini menganalisis perbandingan kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Pegadaian Syariah Ngabean. Instrumen uji yang digunakan dalam kedua penelitian ini juga berbeda.
9.	(Moghavvemi et al., 2018) <i>Perceived Overall Service Quality And Customer Satisfaction A Comparative Analysis Between Local And Foreign Banks in Malaysia</i>	Nasabah bank asing dan bank lokal di Malaysia.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pengetahuan dan staf serta kenyamanan bank lebih signifikan bagi nasabah bank lokal. Namun keterbatasan penelitian ini tidak ada analisis yang dilakukan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Moghavvemi et al., 2018) yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, metode penelitian, dan tempat penelitian. Pada penelitian terdahulu menganalisis tentang perbandingan kualitas layanan dan

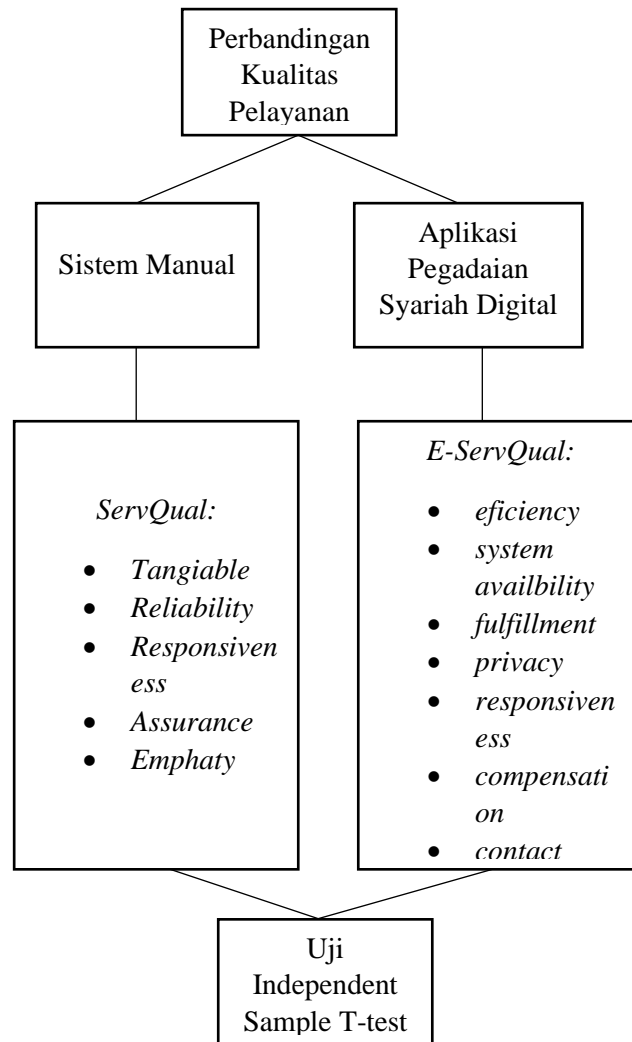
		<p>mengenai perbedaan dimensi kualitas layanan antara bank-bank dengan ukuran yang berbeda. Penelitian ini lebih lanjut tentang layanan perbankan yang berguna untuk menguji dimensi kualitas layanan di seluruh bank dengan ukuran yang berbeda. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, lembaga keuangan perlu meningkatkan strategi diferensiasi kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini meningkatkan pengetahuan tentang kinerja bank lokal dan asing di Malaysia serta kepuasan pelanggan, yang sangat berharga bagi semua manajer bank dan pelaku industri dalam meningkatkan layanan mereka.</p>	<p>kepuasan pelanggan pada bank lokal dan bank asing di Malaysia. Sedangkan pada penelitian ini menganalisis tentang perbandingan kualitas pelayanan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Pegadaian Syariah Ngabean. Instrumen uji yang digunakan pada kedua penelitian ini juga berbeda.</p>
--	--	---	--

10	(Saleh et al., 2017) Quality And Imagine Of Banking Service: A Comparative Study Of Conventional And Islamic Banks.	Nasabah bank konvensional dan nasabah bank Syariah yang beroperasi di Bangladesh.	Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa dimensi kualitas layanan yang diteliti memiliki efek yang berbeda-beda terhadap kepuasan nasabah yang dimediasi melalui persepsi citra layanan perbankan. Persepsi nasabah bank Syariah terhadap tingkat kehandalan, daya tanggap, keamanan dan reputasi secara signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan bank konvensional.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik (Saleh et al., 2017) yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, metode penelitian, dan waktu penelitian. Pada penelitian terdahulu menguji tentang perbedaan persepsi pelanggan sistem perbankan islam dan kovensional di pasar yang sedang berkembang. Sedangkan pada penelitian ini menganalisis tentang perbandingan kualitas pelayanan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Pegadaian Syariah Ngabean. Instrumen uji yang digunakan pada kedua penelitian ini juga berbeda.
----	---	--	---	---

2.3. Kerangka Berfikir

Rangkaian alur penelitian yang berupa kerangka konseptual yang telah dibuat oleh peneliti telah disajikan pada gambar 2.1 berikut :

Gambar 2.1



2.4. Hipotesis

Hipotesis ilmiah mengutarakan jawaban sementara terkait masalah yang akan diteliti. Hipotesis menjadi teruji jika semua gejala yang timbul tidak bertentangan dengan hipotesis tersebut. Hipotesa adalah sebuah istilah ilmiah yang digunakan untuk kegiatan ilmiah yang mengikuti kaidah-kaidah berfikir

biasa, secara sadar, teliti, serta terarah (Siyoto & Sodik, 2015). Dugaan atas jawaban tersebut adalah kebenaran yang bersifat sementara, yang akan diuji kebenarannya melalui rangkaian data penelitian.

2.4.1. Perbedaan Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah dan Manual

Berdasarkan penelitian dari (Siregar, 2020) dengan metode pendekatan kuantitatif komparatif hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual dengan hasil uji *Mann Whitney U* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $0,000 < 0,05$. Dikarenakan uji *mann whitney U* lebih kecil dari nilai taraf signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual.

H_0 : Tidak Terdapat Perbedaan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Pada Pegadaian Syariah Unit Ngabean.

H_a : Terdapat Perbedaan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Pada Pegadaian Syariah Unit Ngabean.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini dimulai dari bulan November 2022 sampai sekarang. Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Unit Ngabean yang terletak di Jl. Adi Sumarmo No.5 Klagen, Malangjiwan, Kecamatan Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57177.

3.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Pengertian lain dari penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya (Siyoto & Sodik, 2015).

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif. Analisis komparatif merupakan penelitian yang bersifat membandingkan. Penelitian ini digunakan untuk membandingkan persamaan serta perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti yang berdasarkan pada kerangka pemikiran tertentu. Pada penelitian ini masih menggunakan variabel yang sama dengan penelitian variabel mandiri namun untuk sampel yang lebih dari satu, atau dalam waktu yang berbeda (S. Siregar, 2017).

3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono Dalam Siyoto & Sodik, 2015) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan sampel (sasaran) yang harus diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean yang berdasarkan data tahun 2022 berjumlah 1.400 nasabah.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian yang diambil oleh peneliti berdasarkan jumlah yang dimiliki dari populasi tersebut secara sistematis yang dijadikan sebagai objek penelitian yang kemudian dijadikan dasar dari pengambilan kesimpulan (Sugiyono, 2013). Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan biaya dan waktu, oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi (Siyoto & Sodik, 2015). Terdapat beberapa rumus untuk menghitung jumlah sampel, salah satunya dengan rumus *slovin* :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian yang masih bisa di tolelir sebesar 10%

$$n = \frac{1.400}{1+(1.400(0,1)^2)}$$

$$n = 93,33$$

$$n = 94$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas jumlah sampel penelitian sejumlah 94 dibulatkan menjadi sebanyak 100 responden nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan sistem manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean.

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dikarenakan populasi yang dipilih oleh peneliti yaitu nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual, maka cara pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

3.4. Data dan Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang biasanya berbentuk bilangan yang dihasilkan dari pengukuran atau perhitungan, Data adalah komponen dalam penelitian (Abdullah, 2015). Sedangkan sumber data merupakan sumber subjek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006), untuk dapat mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* (Siyoto & Sodik, 2015). Data primer pada penelitian ini bersumber dari jumlah nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan system manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada, data sekunder digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut lagi (Siyoto & Sodik, 2015). Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari karyawan ataupun pimpinan Unit Pegadaian Syariah Ngabean.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang ia butuhkan guna mencapai tujuan dari penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penetiiti sebagai berikut :

a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan responden akan memberikan respon atau jawaban dari pertanyaan tersebut (Abdullah, 2015). Adapun angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang bersedia memberikan respon

sesuai dengan permintaan penggunaan angket yang akan ditunjukkan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk responden dalam penelitian ini yang merupakan nasabah Pegadaian Syariah Ngabean pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan sistem manual.

Dengan penetapan skor dari jawaban kuisisioner yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Anget

Variabel	Indikator	Items
Kualitas Pelayanan Elektronik (E-ServQual)	1. <i>Efficiency</i>	3 items
	2. <i>System Availability</i>	3 items
	3. <i>Fulfillment</i>	3 items
	4. <i>Privacy</i>	4 items
	5. <i>Responsiveness</i>	3 items
	6. <i>Compensation</i>	2 items
	7. <i>Contact</i>	2 items
Kualitas Pelayanan (ServQual)	1. <i>Tangibles</i>	4 items
	2. <i>Reliability</i>	4 items
	3. <i>Responsiveness</i>	4 items
	4. <i>Assurance</i>	4 items
	5. <i>Emphaty</i>	4 items

b. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan melihat beberapa literature, buku, artikel, skripsi, jurnal dan sejenisnya yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital service dan manual pada pegadaian syariah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari pengambilan data baik elektronik maupun tertulis dari lembaga/perusahaan guna mendukung kelengkapan data yang lain (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti mencari data berupa gambar guna untuk mendukung penelitian.

3.6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variable merupakan pengertian variabel yang diungkap dalam definisi konsep tersebut secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti (Pakpahan et al., 2021).

Tabel 3.3
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>E-ServQual</i>) (Parasuraman et al., 2005)	<i>E-ServQual</i> adalah ukuran sejauh mana suatu situs <i>web</i> atau aplikasi dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen dalam tingkat efisiensi dan efektifitas dalam hal proses berbelanja, proses transaksi, serta dalam pengiriman produk dan layanan.	Efisiensi (<i>Efficiency</i>) <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghemat energy dan waktu 2. Memiliki fitur menu yang mudah dipahami 3. Memungkinkan untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat
		Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>) <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi dapat diakses kapan saja tanpa ada masalah 2. Sistem jarang terjadi <i>error</i> 3. Jarang mengalami kesulitan saat akan mendaftar dan login pada aplikasi
		Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>) <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi memberikan informasi terkait produk-produk dari sesuai dengan kebutuhan 2. Aplikasi dapat menyelesaikan masalah transaksi 3. Fitur-fitur dalam aplikasi memuaskan
		Privasi (<i>Privacy</i>) <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi tidak membagikan informasi pribadi pengguna 2. Pengguna memiliki kendali penuh atas informasi pribadinya 3. Pengguna merasa aman

		<p>saat menggunakan aplikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> Pin/sandi kartu debit yang digunakan saat pembayaran di aplikasi terenkripsi dengan baik
		<p>Responsif (<i>Responsiveness</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplikasi responsive terhadap umpan balik pelanggan Aplikasi cepat pulih jika terjadi error pada sistem Aplikasi tergolong cepat dalam membantu bertransaksi
		<p>Kompensasi (<i>Compensation</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplikasi selalu mengambil tindakan jika terjadi masalah Aplikasi memberikan solusi saat terjadi gangguan saat bertransaksi
		<p>Kontak (<i>Contact</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplikasi menyediakan akses komunikasi (<i>call center, WhatsApp, Email dll</i>) Tim dukungan pelanggan pada aplikasi mudah dihubungi
Kualitas Pelayanan (<i>ServQual</i>) (Zeithaml et al., 1985)	Suatu metode kerja perusahaan yang berupaya mengadakan perbaikan kualitas secara terus menerus terhadap proses, produk serta <i>service</i> yang dihasilkan oleh suatu perusahaan	<p>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> Fasilitas terawat dengan baik Memiliki peralatan modern Karyawan selalu berpenampilan rapi Ruang tunggu yang disediakan nyaman memadai
		<p>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> Karyawan menginformasikan secara detail tentang produk-produk Karyawan memiliki keandalan dalam memecahkan masalah

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Karyawan andal dalam bekerja 4. Karyawan memberikan sistem pencatatan yang akurat serta bebas dari kesalahan
		<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memiliki respon yang tanggap 2. Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas 3. Respon karyawan sudah sesuai dengan keinginan nasabah 4. Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan efisien
		<p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat menjamin kerahasiaan data 2. Karyawan dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait produk-produk yang ada 3. Informasi yang diberikan karyawan kepada nasabah sangat jelas sesuai dengan keinginan nasabah 4. Karyawan dapat memberikan rasa aman kepada nasabah yang bertransaksi dengan sistem manual
		<p>Empati (<i>Empathy</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki jam layanan yang nyaman bagi nasabahnya 2. Karyawan memberikan perhatian dalam melayani nasabah saat sedang bertransaksi 3. Karyawan memahami keluhan yang disampaikan nasabah 4. Karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada nasabah

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data dapat disebut juga dengan pengolahan data atau penafsiran data. Analisis data merupakan rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah (Siyoto & Sodik, 2015). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

3.7.1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah produk dari validasi. Validasi merupakan suatu proses yang digunakan oleh penyusun ataupun pengguna instrument untuk mengumpulkan informasi secara empiris guna menunjang kesimpulan yang dihasilkan oleh skor instrument. Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa teliti suatu uji melaksanakan gunanya, apakah perlengkapan ukur yang sudah disusun sudah benar-benar dapat mengukur apa yang diukur. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur valid ataupun tidaknya suatu kuisisioner (Darma, 2021). Adapun kriteria pengujian Uji Validitas sebagai berikut :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument penelitian dikatakan invalid (tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu nilai yang menunjukkan konsistensi dari suatu alat pengukur dan terbebas dari kesalahan pengukuran (measurement error) (Umar, 2002). Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's

alpha dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah rumus Cronbach Alpha, adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut (Darma, 2021) :

- 1) Jika nilai Cronbach's alpha $> 0,60$ maka instrument dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai Cronbach's alpha $< 0,60$ maka instrument dikatakan tidak reliabel.

c. Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif merupakan analisis statistik yang menggambarkan secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, serta minimum (Ghozali, 2013). Dapat diketahui nilai tertinggi 5 dan nilai terendah 1 dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal (Santoso, 2010). Uji normalitas dimaksudkan pula untuk membuktikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji normalitas suatu data, antara lain : dengan kertas peluang normal, uji chi-kuadrat, uji Lilefors, dengan teknik *kolmogrov – smirnov*, dan dengan SPSS. (Abdullah, 2015).

Dalam penelitian ini menggunakan uji one sample *kolmogrov – smirnov* dengan metode *EXACT*. Terdapat tiga metode pada uji normalitas *kolmogrov-smirnov* yaitu meliputi *Asymptotic* yang merupakan pendekatan bawaan dari uji

normalitas *kolmogrov-smirnov*, kemudian terdapat metode *EXACT* dan *Monte Carlo*. Peneliti memilih menggunakan metode *EXACT* untuk penelitian ini karena terdapat kelemahan dari metode *Asymptotik*, Menurut (Mehta & Patel, 2007) kelemahan dari metode *Asymptotik* meliputi “Akan memberikan hasil yang gagal jika data kecil, tidak seimbang, tidak berdistribusi dengan baik, sedangkan pada metode *EXACT* dapat dinilai lebih akurat untuk data yang tidak berdistribusi dengan baik, ukuran data kecil, jarang, dan tidak seimbang.” Adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka distribusi data berdistribusi normal.
- 2) Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka distribusi data tidak berdistribusi normal.

3.7.3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas merupakan uji statistik yang dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variasi yang sama (homogen). Jadi dapat disimpulkan bahwa uji homogenitas bertujuan untuk mencari tau apakah dari beberapa kelompok data penelitian memiliki varians yang sama atau tidak (Purwaningsih & Suryadi, 2021). Sebagai kriteria pengambilan keputusan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

3.7.4. Analisis Komparatif

Analisis komparatif merupakan analisis perbedaan yang merupakan bentuk analisis variabel (data) untuk dapat mengetahui perbedaan diantara dua kelompok data (variabel) atau lebih (Misbahuddin & Hasan, 2022). Terdapat dua jenis teknik komparatif, meliputi antara dua sampel dan komparatif k sampel (komparatif

antara lebih dari dua sampel). Setiap model komparatif sampel dibagi menjadi dua jenis, antara lain sampel yang berkorelasi (terkait) dan sampel tidak berkorelasi (independen) (Mishbahuddin & Hasan, 2013).

Berdasarkan pada teknik statistik untuk analisis komparatif dua sampel tidak berkorelasi (independen) maka dilakukan pengujian dengan uji beda untuk dua sampel tidak berpasangan (Independent sample t-test):

a. Uji Beda (T-test dua sampel)

Uji beda T-test dua sampel merupakan uji yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan antara dua sampel. Pada uji ini merupakan jenis uji parametric karena persyaratan dari uji beda *t-sample independen* adalah datanya harus berdistribusi normal dan dengan varians yang sama untuk mengathui apakah terdapat perbedaan antara kedua kelompok tersebut. Tujuan dari uji-t adalah untuk membandingkan rata-rata kelompok yang tidak berhubungan satu sama lain. Apakah kedua kelompok tersebut memiliki nilai rata-rata yang sama ataukah tidak secara signifikan (Ghozali, 2009).

Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$, artinya dalam hal ini bila peluang kesalahan $\alpha = 5\%$ maka taraf kepercayaan sebesar 95%. Artinya kesalahan dalam pengambilan keputusan maksimal adalah 5%. Pada penelitian ini pengambilan keputusan sebagai berikut:

1) Apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau derajat signifikansi (α) $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

Sehingga terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi pegadaian Syariah digital dan manual.

- 2) Apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau derajat signifikansi (α) $> 0,05$ maka H_0 diterima. Sehingga tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi pegadaian Syariah digital dan manual.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan non bank yang menjalankan kegiatan usahanya berpegang pada prinsip Syariah yang bergerak pada bidang gadai, pembiayaan, dan jasa lainnya. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri pada bulan Januari 2003 yang terletak di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika. Hal ini disambut baik oleh masyarakat, hingga pada akhirnya ULGS berdiri pada setiap kota besar di Indonesia seperti Surabaya, Makassar, Medan, Bandung, Semarang, dan lainnya. Pegadaian yang terletak di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah. Pada saat ini Pegadaian Syariah berada dibawah naungan PT. Pegadaian (Persero).

Visi dari Pegadaian yaitu menjadi *The most valueble financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat. Dan Misi dari Pegadaian yaitu memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti, memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*, memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui: bisnis proses yang lebih sederhana dan digital teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh, SDM yang professional berbudaya kinerja baik.

Pegadaian Syariah mulai melakukan transformasi perusahaan menjadi *the most financial company*. Untuk mengoptimalisasi peran untuk memberikan

service excellence melalui proses yang lebih sederhana dan digital teknologi informasi yang handal serta mendukung pertumbuhan bisnis dan mampu menghadapi perubahan di industri keuangan Pegadaian Syariah mulai melakukan transformasi dengan meluncurkan layanan digital melalui inovasi baru yaitu Pegadaian Syariah Digital Service.

Gambar 4.1

Logo Pegadaian Syariah Digital



Sumber : *Google Playstore*.

Pegadaian Syariah Digital merupakan layanan digital berupa aplikasi yang berbasis web dan *mobile* yang diluncurkan sejak Januari 2018. Pegadaian Syariah Digital menyediakan fitur-fitur layanan untuk nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan top-up tabungan emas. Beberapa contoh fitur lain yang tersedia seperti tersedianya informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan bias juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, *Indihome*, PDAM, token listrik dan tagihan lainnya.

4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Usia Responden

Usia	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
20-25	17	17%
26-30	16	16%
31-35	22	22%
36-40	23	23%
>41	22	22%
Total	100	100%

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun sebanyak 17 (17%), berusia 26-30 tahun sebanyak 16 (16%), berusia 31-35 tahun sebanyak 22 (22%), berusia 36-40 tahun sebanyak 23 (23%), dan sebanyak 22 orang (22%) yang berusia lebih dari 41 tahun.

4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	36	36%
Perempuan	64	64%
Total	100	100%

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 64%, sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki hanya 36%.

4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Alamat

Data karakteristik responden berdasarkan alamat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Alamat Responden

Alamat	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kartasura, Sukoharjo	52	52%
Colomadu, Karanganyar	29	29%
Ngeplak, Boyolali	16	16%
Nogosari, Boyolali	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden mayoritas berasal dari Kartasura Sukoharjo sebanyak 52 orang (52%) kemudian dari Colomadu Karanganyar sebanyak 29 orang (29%).

4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
PNS	4	4%

Pelajar/Mhs	13	13%
Wirausaha	22	22%
Pegawai Swasta	22	22%
Wiraswasta	18	18%
Lainnya	21	21%
Total	100	100%

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan PNS sebanyak 4 (4%), yang memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 13 orang (13%), yang memiliki pekerjaan wirausaha sebanyak 22 orang (22%), yang memiliki pekerjaan pegawai swasta sebanyak 22 orang (22%), yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 18 orang (18%) dan yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 21 orang (21%).

4.2. Hasil Uji Intrumen Penelitian

4.2.1. Uji Validitas

Pengujian validitas diperlukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner. Kriteria dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden, Instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka rumus yang digunakan $df = n-2$ ($100-2$) = 98 pada taraf signifikansi 5% berdasarkan r tabel maka diperoleh $r_{tabel} = 0,196$.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan PSDS

Indikator	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	P01	0,554	0,196	Valid
	P02	0,439	0,196	Valid
	P03	0,541	0,196	Valid

Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	P04	0,408	0,196	Valid
	P05	0,509	0,196	Valid
	P06	0,396	0,196	Valid
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	P07	0,252	0,196	Valid
	P08	0,408	0,196	Valid
	P09	0,354	0,196	Valid
Privasi (<i>Privacy</i>)	P10	0,240	0,196	Valid
	P11	0,268	0,196	Valid
	P12	0,452	0,196	Valid
	P13	0,434	0,196	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P14	0,401	0,196	Valid
	P15	0,248	0,196	Valid
	P16	0,407	0,196	Valid
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	P17	0,420	0,196	Valid
	P18	0,483	0,196	Valid
Kontak (<i>Contact</i>)	P19	0,471	0,196	Valid
	P20	0,511	0,196	Valid

Sumber : Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Manual

Indikator	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Berwujud (Tangible)	P1	0,272	0,196	Valid
	P2	0,425	0,196	Valid
	P3	0,327	0,196	Valid
	P4	0,424	0,196	Valid
Kehandalan (Reliability)	P5	0,432	0,196	Valid
	P6	0,494	0,196	Valid
	P7	0,486	0,196	Valid
	P8	0,567	0,196	Valid
Ketanggapan (Responsiveness)	P9	0,520	0,196	Valid
	P10	0,531	0,196	Valid
	P11	0,481	0,196	Valid
	P12	0,476	0,196	Valid
Jaminan (Assurance)	P13	0,420	0,196	Valid
	P14	0,678	0,196	Valid

	P15	0,663	0,196	Valid
	P16	0,493	0,196	Valid
Empati (Emphaty)	P17	0,515	0,196	Valid
	P18	0,407	0,196	Valid
	P19	0,391	0,196	Valid
	P20	0,463	0,196	Valid

Sumber : Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Dari tabel 4.5 dan 4.6 di atas dapat diketahui bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, menandakan bahwa keseluruhan item pernyataan pada kualitas pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan kualitas pelayanan sistem manual valid. Sehingga disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisiонер dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Suatu data dapat dikatakan reliable apabila jawaban responden dalam mengisi pernyataan kuisiонер dapat konsisten dan stabail dari waktu ke waktu. Dalam uji ini teknik pengujian dapat dikatakan reliabel jika nilai dari Cronbach's Alpha $> 0,60$. Berikut hasil uji reliabilitas dari penelitian ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen	Cronbach's Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Pegadaian Syariah Digital	0,734	0,60	Reliabel
Manual	0,819	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Adapun hasil dari uji reliabilitas kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian Syariah digital dan manual dapat diketahui dari tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan PSDS

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	20

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Dari tabel Reliability Statistics di atas dapat diketahui bahwa nilai dari Cronbach's Alpha $> 0,60$ atau $0,734 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital pada penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Manual

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	20

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Dari tabel *Reliability Statistics* di atas dapat diketahui bahwa nilai dari Cronbach's Alpha $> 0,60$ atau $0,819 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan manual pada penelitian ini adalah reliable.

4.2.3. Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif merupakan analisis statistik yang menggambarkan secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, serta minimum (Ghozali, 2013). Dapat diketahui nilai tertinggi 5 dan nilai terendah 1 dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.10
Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	100	67.00	93.00	77.0100	5.11779
Sistem Manual	100	79.00	100.00	87.3900	4.88017
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa jumlah responden atau N pada setiap nasabah valid dengan jumlah 100. Pada aplikasi pegadaian syariah digital menunjukkan bahwa responden berjumlah 100 valid dengan nilai *minimum* 67.00, nilai *maximum* sebesar 93.00, nilai *mean* sebesar 77.0100, dan nilai *standard deviation* sebesar 5.11779.

Pada sistem manual menunjukkan bahwa responden berjumlah 100 valid dengan nilai *minimum* 79.00, nilai *maximum* sebesar 100.00, nilai *mean* sebesar 87.3900, dan nilai *standard deviation* sebesar 4.88017.

4.2.4. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan sistem manual Unit Pegadaian Syariah

Ngabean dengan 100 responden, Dengan sejumlah 20 item pertanyaan yang terbagi menjadi 4 item pada setiap indikatornya, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.11
Reakpitulasi Kuisisioner
Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Indikator	Item	Frekuensi										Jumlah	
		SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	N	%
Efisiensi (Efficiency)	P01	25	25	57	57	18	18	0	0	0	0	100	100
	P02	42	42	49	49	9	9	0	0	0	0	100	100
	P03	26	26	64	64	9	9	1	1	0	0	100	100
Ketersediaan Sistem (System Availability)	P04	5	5	40	40	47	47	8	8	0	0	100	100
	P05	0	0	10	10	40	40	44	44	6	6	100	100
	P06	0	0	6	6	28	28	56	56	10	10	100	100
Pemenuhan (Fulfillment)	P07	35	35	61	61	4	4	0	0	0	0	100	100
	P08	33	33	41	41	25	25	1	1	0	0	100	100
	P09	36	36	62	62	2	2	0	0	0	0	100	100
Privasi (Privacy)	P10	23	23	68	68	9	9	0	0	0	0	100	100
	P11	43	43	55	55	2	2	0	0	0	0	100	100
	P12	33	33	64	64	3	3	0	0	0	0	100	100
	P13	34	34	63	63	3	3	0	0	0	0	100	100
Daya Tanggap (Responsive)	P14	0	0	42	42	50	50	7	7	1	1	100	100
	P15	0	0	31	31	45	45	23	23	1	1	100	100
	P16	2	2	35	35	56	56	7	7	0	0	100	100
Kompensasi (Compens)	P17	33	33	57	57	8	8	2	2	0	0	100	100
	P18	23	23	63	63	14	14	0	0	0	0	100	100
Kontak (Contact)	P19	28	28	71	71	1	1	0	0	0	0	100	100
	P20	19	19	67	67	14	14	0	0	0	0	100	100

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan table 4.11 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan 1 bahwa sebanyak 25 nasabah (25%) menyatakan sangat setuju, 57 nasabah (57%) menyatakan setuju, dan 18 nasabah (18%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju aplikasi pegadaian syariah digital membantu dalam menghemat energi dan waktu.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 2 menunjukkan bahwa sebanyak 42 nasabah (42%) menyatakan sangat setuju, 49 nasabah (49%) menyatakan setuju, 9 nasabah (9%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa nasabah setuju aplikasi pegadaian syariah digital memiliki fitur menu yang simple mudah dipahami.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 3 menunjukkan bahwa sebanyak 26 nasabah (26%) menyatakan sangat setuju, 64 nasabah (64%) menyatakan setuju, 9 nasabah (9%) menyatakan ragu-ragu, 1 nasabah (1%) menyatakan tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital memungkinkan untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 4 menunjukkan bahwa sebanyak 5 nasabah (5%) menyatakan sangat setuju, 40 nasabah (40%) menyatakan setuju, 47 nasabah (47%) menyatakan ragu-ragu, 8 nasabah (8%) menyatakan tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah ragu-ragu dapat mengakses aplikasi pegadaian syariah digital kapan saja tanpa ada masalah (terhubung dengan internet).

Tanggapan responden terhadap pernyataan 5 menunjukkan bahwa sebanyak 10 nasabah (10%) menyatakan setuju, 40 nasabah (40%) menyatakan ragu-ragu, 44 nasabah (44%) menyatakan tidak setuju, 6 nasabah (6%) menyatakan sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak setuju sistem pada aplikasi pegadaian syariah digital jarang mengalami gangguan/*error*.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 6 menunjukkan bahwa sebanyak 6 nasabah (6%) menyatakan setuju, 28 nasabah (28%) menyatakan ragu-

ragu, 56 nasabah (56%) menyatakan tidak setuju, 10 nasabah (10%) menyatakan sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak setuju jarang mengalami kesulitan saat akan mendaftar dan login pada aplikasi pegadaian syariah digital (tidak kesulitan mendapatkan kode OTP).

Tanggapan responden terhadap pernyataan 7 menunjukkan bahwa sebanyak 35 nasabah (35%) menyatakan sangat setuju, 61 nasabah (61%) menyatakan setuju, 4 nasabah (4%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju pada aplikasi pegadaian syariah digital memberikan informasi terkait produk-produk dari pegadaian syariah yang sesuai dengan kebutuhan.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 8 menunjukkan bahwa sebanyak 33 nasabah (33%) menyatakan sangat setuju, 41 nasabah (41%) menyatakan setuju, 25 nasabah (25%) menyatakan ragu-ragu, 1 nasabah (1%) menyatakan tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju aplikasi pegadaian syariah digital dapat menyelesaikan masalah transaksi dengan menanggapi keluhan pengguna secara baik.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 9 menunjukkan bahwa sebanyak 36 nasabah (36%) menyatakan sangat setuju, 62 nasabah (62%) menyatakan setuju, 2 nasabah (2%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju fitur-fitur pada aplikasi pegadaian syariah digital sudah memuaskan.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 10 menunjukkan bahwa sebanyak 23 nasabah (23%) menyatakan sangat setuju, 68 nasabah (68%) menyatakan setuju, 9 nasabah (9%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju aplikasi pegadaian syariah digital tidak membagikan informasi pribadi pengguna.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 11 menunjukkan bahwa sebanyak 43 nasabah (43%) menyatakan sangat setuju, 55 nasabah (55%) menyatakan setuju, 2 nasabah (2%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju memiliki kendali penuh atas informasi pribadi di aplikasi pegadaian syariah digital.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 12 menunjukkan bahwa sebanyak 33 nasabah (33%) menyatakan sangat setuju, 64 nasabah (64%) menyatakan setuju, 3 nasabah (3%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju merasa aman dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital dari segi privasi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 13 menunjukkan bahwa sebanyak 34 nasabah (34%) menyatakan sangat setuju, 63 nasabah (63%) menyatakan setuju, 3 nasabah (3%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju pin/sandi kartu debit yang digunakan saat pembayaran di aplikasi pegadaian syariah digital terenkripsi dengan baik sehingga tidak diketahui pihak lain.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 14 menunjukkan bahwa sebanyak 42 nasabah (42%) menyatakan setuju, 50 nasabah (50%) menyatakan ragu-ragu, 7 nasabah (7%) menyatakan tidak setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah ragu-ragu aplikasi pegadaian syariah digital sangat *responsive* terhadap umpan balik pelanggan.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 15 menunjukkan bahwa sebanyak 31 nasabah (31%) menyatakan setuju, 45 nasabah (45%) menyatakan ragu-ragu, 23 nasabah (23%) menyatakan tidak setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah ragu-ragu dan tidak setuju aplikasi pegadaian syariah cepat pulih jika terjadi *error* pada sistem aplikasi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 16 menunjukkan bahwa sebanyak 2 nasabah (2%) menyatakan sangat setuju, 35 nasabah (35%) menyatakan setuju, 56 nasabah (56%) menyatakan ragu-ragu, 7 nasabah (7%) tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah ragu-ragu aplikasi pegadaian Syariah tergolong cepat dalam membantu nasabah bertransaksi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 17 menunjukkan bahwa sebanyak 33 nasabah (33%) menyatakan sangat setuju, 57 nasabah (57%) menyatakan setuju, 8 nasabah (8%) menyatakan ragu-ragu, 2 nasabah (2%) tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju aplikasi pegadaian syariah selalu mengambil tindakan jika terjadi masalah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 18 menunjukkan bahwa sebanyak 23 nasabah (23%) menyatakan sangat setuju, 63 nasabah (63%) menyatakan setuju, 14 nasabah (14%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju aplikasi pegadaian syariah digital memberikan solusi jika terjadi gangguan saat bertransaksi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 19 menunjukkan bahwa sebanyak 28 nasabah (28%) menyatakan sangat setuju, 71 nasabah (71%) menyatakan setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju aplikasi pegadaian syariah digital menyediakan akses komunikasi (*call center, WhatsApp, email dll*) untuk membantu pengguna dalam berkomunikasi jika pengguna memiliki keluhan atau mengalami kendala saat menggunakan aplikasi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 20 menunjukkan bahwa sebanyak 19 nasabah (19%) menyatakan sangat setuju, 67 nasabah (67%) menyatakan setuju, 14 nasabah (14%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju tim dukungan pelanggan pada aplikasi mudah dihubungi

Tabel 4.12
Rekapitulasi Kuisioner
Kualitas Pelayanan Sistem Manual

Indikator	Item	Frekuensi										Jumlah	
		SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	N	%
Bukti Fisik (Tangibles)	P01	33	33	67	67	0	0	0	0	0	0	100	100
	P02	23	23	76	76	1	1	0	0	0	0	100	100
	P03	52	52	46	46	2	2	0	0	0	0	100	100
	P04	49	49	51	51	0	0	0	0	0	0	100	100
Kehandalan (Reliability)	P05	38	38	58	58	4	4	0	0	0	0	100	100
	P06	34	34	61	61	5	5	0	0	0	0	100	100
	P07	35	35	64	64	1	1	0	0	0	0	100	100
Daya Tanggap (Responsive)	P08	29	29	65	65	6	6	0	0	0	0	100	100
	P09	42	42	58	58	0	0	0	0	0	0	100	100
	P10	42	42	56	56	2	2	0	0	0	0	100	100
	P11	40	40	57	57	3	3	0	0	0	0	100	100
Jaminan (Assurance)	P12	27	27	71	71	2	2	0	0	0	0	100	100
	P13	29	29	70	70	1	1	0	0	0	0	100	100
	P14	44	44	53	53	3	3	0	0	0	0	100	100
	P15	44	44	56	56	0	0	0	0	0	0	100	100
Empati (Empathy)	P16	51	51	48	48	1	1	0	0	0	0	100	100
	P17	36	36	60	60	4	4	0	0	0	0	100	100
	P18	47	47	53	53	0	0	0	0	0	0	100	100
	P19	38	38	62	62	0	0	0	0	0	0	100	100
	P20	42	42	57	57	1	1	0	0	0	0	100	100

Sumber : Data diolah, 2023.

Berdasarkan table 4.12 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan 1 bahwa sebanyak 33 nasabah (33%) menyatakan sangat setuju, 67 nasabah (67%) menyatakan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju Fasilitas Pegadaian Syariah terawat dengan baik.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 2 menunjukkan bahwa sebanyak 23 nasabah (23%) menyatakan sangat setuju, 76 nasabah (76%) menyatakan setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju Pegadaian Syariah memiliki peralatan modern untuk bertransaksi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 3 menunjukkan bahwa sebanyak 52 nasabah (52%) menyatakan sangat setuju, 46 nasabah (46%) menyatakan setuju, 2 nasabah (2%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat setuju karyawan pegadaian selalu berpenampilan rapi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 4 menunjukkan bahwa sebanyak 49 nasabah (49%) menyatakan sangat setuju, 51 nasabah (51%) menyatakan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju ruang tunggu yang disediakan nyaman memadai.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 5 menunjukkan bahwa sebanyak 38 nasabah (38%) menyatakan sangat setuju, 58 nasabah (58%) menyatakan setuju, 4 nasabah (4%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan menginformasikan secara detail kepada nasabah tentang produk-produk pegadaian syariah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 6 menunjukkan bahwa sebanyak 34 nasabah (34%) menyatakan sangat setuju, 61 nasabah (61%) menyatakan setuju, 5 nasabah (5%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan pegadaian memiliki keandalan dalam memecahkan masalah nasabah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 7 menunjukkan bahwa sebanyak 35 nasabah (35%) menyatakan sangat setuju, 64 nasabah (64%) menyatakan setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa nasabah setuju pegadaian memiliki karyawan yang andal dalam bekerja.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 8 menunjukkan bahwa sebanyak 29 nasabah (29%) menyatakan sangat setuju, 65 nasabah (65%) menyatakan setuju, 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan memberikan sistem pencatatan yang akurat serta bebas dari kesalahan.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 9 menunjukkan bahwa sebanyak 42 nasabah (42%) menyatakan sangat setuju, 58 nasabah (58%) menyatakan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan memiliki respon yang tanggap saat memberikan pelayanan kepada nasabah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 10 menunjukkan bahwa sebanyak 42 nasabah (42%) menyatakan sangat setuju, 56 nasabah (56%) menyatakan setuju, 2 nasabah (2%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan pegadaian menyampaikan informasi dengan jelas.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 11 menunjukkan bahwa sebanyak 40 nasabah (40%) menyatakan sangat setuju, 57 nasabah (57%) menyatakan setuju, 3 nasabah (3%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju respon karyawan sudah sesuai dengan keinginan nasabah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 12 menunjukkan bahwa sebanyak 27 nasabah (27%) menyatakan sangat setuju, 71 nasabah (71%) menyatakan setuju, 2 nasabah (2%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan pegadaian memberikan pelayanan kepada nasabah dengan efisien.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 13 menunjukkan bahwa sebanyak 29 nasabah (29%) menyatakan sangat setuju, 70 nasabah (70%) menyatakan setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju pegadaian dapat menjamin kerahasiaan data nasabah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 14 menunjukkan bahwa sebanyak 44 nasabah (44%) menyatakan sangat setuju, 53 nasabah (53%) menyatakan setuju, 3 nasabah (3%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju saat proses pelayanan karyawan dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait produk-produk yang ada di Pegadaian syariah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 15 menunjukkan bahwa sebanyak 44 nasabah (44%) menyatakan sangat setuju, 56 nasabah (56%) menyatakan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah ragu-ragu dan setuju informasi yang diberikan karyawan kepada nasabah sangat jelas sesuai dengan keinginan nasabah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 16 menunjukkan bahwa sebanyak 51 nasabah (51%) menyatakan sangat setuju, 48 nasabah (48%) menyatakan setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat setuju karyawan dapat memberikan rasa aman kepada nasabah yang bertransaksi dengan sistem manual.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 17 menunjukkan bahwa sebanyak 36 nasabah (36%) menyatakan sangat setuju, 60 nasabah (60%) menyatakan setuju, 4 nasabah (4%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju pegadaian memiliki jam layanan yang nyaman bagi nasabahnya.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 18 menunjukkan bahwa sebanyak 47 nasabah (47%) menyatakan sangat setuju, 53 nasabah (53%) menyatakan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan memberikan perhatian dalam melayani nasabah saat sedang bertransaksi.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 19 menunjukkan bahwa sebanyak 38 nasabah (38%) menyatakan sangat setuju, 62 nasabah (62%) menyatakan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan memahami keluhan yang disampaikan nasabah.

Tanggapan responden terhadap pernyataan 20 menunjukkan bahwa sebanyak 42 nasabah (42%) menyatakan sangat setuju, 57 nasabah (57%) menyatakan setuju, 1 nasabah (1%) menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa nasabah setuju karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman saat bertransaksi.

4.3. Teknik Analisis Data

4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas *statistic nonparametric Kolmogrov-Smirnov*, dengan ketentuan pengambilan keputusan jika nilai Exact Sig (2-Tailed) $> 0,05$ maka distribusi data berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas dari penelitian ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan PSDS

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.84681148
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.095
	Negative	-.042
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.026 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.303
Point Probability		.000

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Exact Sig (2-Tailed)* sebesar 0,303. maka dapat disimpulkan bahwa $0,303 > 0,05$ sehingga

dapat dikatakan bahwa data kualitas pelayanan pegadaian Syariah digital berdistribusi normal.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Manual

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Sistem Manual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.08281132
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.055
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.019 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.271
Point Probability		.000

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Exact Sig (2-Tailed)* sebesar 0,271. maka dapat disimpulkan bahwa $0,271 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data kualitas pelayanan manual berdistribusi normal.

4.3.2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas merupakan uji statistik yang dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variasi yang sama (homogen). Dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variasi sama (homogen). Berikut merupakan hasil uji homogenitas:

Tabel 4.15
Hasil Uji Homogenitas

<i>Test of Homogeneity of Variances</i>					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	Based on Mean	.043	1	198	.837
	Based on Median	.008	1	198	.930
	Based on Median and with adjusted df	.008	1	194.060	.930
	Based on trimmed mean	.052	1	198	.819

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa hasil uji homogenitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,837 karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variasi data dalam penelitian ini sama atau homogen.

4.3.3. Uji Beda (Uji T dua Sampel)

Uji t merupakan uji yang bertujuan untuk membandingkan rata-rata grup yang tidak berhubungan satu sama lain. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rata-rata secara signifikan antara kedua grup tersebut. Dengan kriteria pengambilan keputusan jika nilai *Sig (2tailed)* < 0,05 maka H₀ ditolak atau terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual.

Tabel 4.16
Group Statistics Kualitas Pelayanan

<i>Group Statistics</i>					
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	100	77.01	5.118	.512
	Sistem Manual	100	87.39	4.880	.488

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan table 4.16 di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebesar 77,01 sedangkan nilai rata-rata dari kualitas pelayanan manual sebesar 87,39. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara rata-rata kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan rata-rata pada kualitas pelayanan manual. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan manual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital ($87,39 > 77,01$). Artinya kualitas pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah secara manual lebih tinggi daripada kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Tabel 4.17
Hasil Uji t

<i>Independent Samples Test</i>										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	.043	.837	-14.678	198	.000	-10.380	.707	-11.775	-8.985
	Equal variances not assumed			-14.678	197.554	.000	-10.380	.707	-11.775	-8.985

Sumber: Hasil SPSS versi 25 (data diolah, 2023).

Berdasarkan tabel 4.17 di atas terdapat dua baris dalam tabel, pada baris pertama menunjukkan *Equal variance assumed* dengan asumsi bahwa *variance* kedua kelompok tersebut sama, dan pada baris kedua menunjukkan *Equal variances not assumed* dengan asumsi *variance* kedua kelompok tersebut tidak sama. Untuk melihat baris mana yang akan dipergunakan, maka ditentukan dari kolom uji F, dengan ketentuan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka *variance* sama (*Equal variances assumed*), namun jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka *variance* tidak sama (*Equal variances not assumed*).

Pada tabel uji F di atas menunjukkan bahwa P-value 0,43 dengan nilai signifikansi 0,837, karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat ditentukan bahwa baris yang akan dibaca adalah baris *Equal variances assumed*.

Pada kolom uji t menunjukkan bahwa nilai *Sig (2-tailed)* sebesar 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, Artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak

4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data

Pada penelitian ini ingin mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Unit Pegadaian Syariah Ngabean. Berdasarkan data responden yang telah diperoleh peneliti bahwa responden mayoritas berusia 36-40 tahun dengan persentase 23%, dan mayoritas berjenis kelamin Perempuan dengan persentase 64%. Data penelitian ini juga menunjukkan mayoritas responden berdomisili di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo dengan persentase 52%. Selanjutnya, mayoritas pekerjaan responden nasabah adalah Pegawai Swasta dan Wirausaha dengan persentase 22%.

4.4.1. Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Unit Pegadaian Syariah Ngabean. Berdasarkan hasil dari Uji *Independent*

Sample T Test pada tabel 4.17 di atas, menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dengan nilai *Sig (2-tailed)* sebesar 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, Artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Berdasarkan tabel 4.16 di atas juga memperlihatkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebesar 77,01 sedangkan nilai rata-rata dari kualitas pelayanan manual sebesar 87,39. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan manual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital ($87,39 > 77,01$). Artinya kualitas pelayanan sistem manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean lebih tinggi daripada kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Berdasarkan hasil kuisisioner kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital service didapati bahwa pada indikator ketersediaan sistem (*system availability*) terdapat 3 pernyataan yang memperoleh tanggapan responden pada kategori ragu-ragu dan tidak setuju, pada pernyataan “Saya dapat mengakses aplikasi pegadaian syariah digital kapan saja tanpa ada masalah (terhubung dengan internet)” memperoleh presentase terbesar jawaban responden pada kategori ragu-ragu sebesar 47% atau sebanyak 47 responden. Sehingga didapati bahwa aplikasi pegadaian syariah digital terkadang tidak dapat diakses kapan saja karena terjadi masalah pada sistem. Pada pernyataan “Sistem pada aplikasi pegadaian syariah digital jarang mengalami gangguan/error” memperoleh

presentase terbesar jawaban responden pada kategori tidak setuju sebesar 44% atau sebanyak 44 responden. Sehingga didapati bahwa aplikasi pegadaian syariah digital sering mengalami error pada sistem (*downtime*). Pada pernyataan “Saya jarang mengalami kesulitan saat akan mendaftar dan login pada aplikasi pegadaian syariah digital (tidak kesulitan mendapatkan kode OTP)” memperoleh presentase terbesar jawaban responden pada kategori tidak setuju sebesar 56% atau sebanyak 56 responden. Sehingga didapati bahwa sulit saat mendaftar dan login pada aplikasi pegadaian syariah digital karena sulitnya mendapatkan kode OTP, dan masa login yang mudah habis sehingga mengharuskan pengguna untuk sering login pada saat akan membuka aplikasi.

Dan masih pada kuisioner kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital pada indikator daya tanggap (*resposiveness*) didapati bahwa pernyataan “Saya merasa bahwa aplikasi pegadaian syariah digital sangat *responsive* terhadap umpan balik pelanggan” memperoleh presentase terbesar jawaban responden pada kategori ragu-ragu sebesar 50% atau sebanyak 50 responden. Sehingga didapati bahwa aplikasi pegadaian syariah digital sedikit kurang responsive terhadap umpan balik pelanggan. Pada pernyataan “Aplikasi pegadaian syariah digital cepat pulih jika terjadi *error* pada sistem aplikasi” memperoleh presentase terbesar jawaban responden pada kategori ragu-ragu sebesar 45% atau sebanyak 45 responden. Sehingga didapati bahwa aplikasi pegadaian syariah digital sedikit kurang cepat pulih jika terjadi *error* pada sistem aplikasi. Pada pernyataan “Aplikasi pegadaian syariah digital tergolong cepat dalam membantu nasabah bertransaksi” memperoleh presentase terbesar jawaban responden pada kategori

ragu-ragu sebesar 56% atau sebanyak 56 responden. Sehingga didapati bahwa aplikasi pegadaian syariah digital sedikit kurang cepat dalam membantu nasabah bertransaksi.

Sedangkan berdasarkan hasil kuisioner kualitas pelayanan sistem manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean semua indikator yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mendapatkan jawaban atas tanggapan responden dengan kriteria sangat setuju dan setuju. Sehingga didapati bahwa nasabah masih dominan memilih menggunakan pelayanan manual, dengan mendapatkan pelayanan langsung dari karyawan pegadaian lebih membantu nasabah untuk menyelesaikan masalahnya. Mengingat bahwa pegadaian merupakan bisnis yang bersifat lokal, artinya selama nasabah menggadaikan suatu barang di pegadaian maka nasabah hanya bisa menebus atau mengambil barang gadainya di unit yang sama dengan yang digunakan untuk menggadai barangnya. Sehingga nasabah membutuhkan interaksi langsung dengan unit yang langsung terkait. Sehingga bisnis pegadaian tidak semata-mata migrasi dari manual ke digital tetapi masih terdapat aspek lokal didalamnya.

Berdasarkan penelitian dari (Siregar, 2020), yang menunjukkan bahwa hasil pengujian *Mann Whitney U nilai Asymp. Sig (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual pada Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan. dengan kesimpulan rata-rata mean rank pada kualitas pelayanan system manual lebih tinggi dari kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital ($67,02 > 33,98$) . Faktor yang

membuat nasabah lebih memilih untuk menggunakan sistem manual karena kurangnya pemahaman nasabah terhadap penggunaan android, nasabah tidak bisa mengoperasikan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dan jaringan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang terganggu.

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian dari (Rizkyah, 2023) yang menunjukkan bahwa hasil pengujian *Mann Whitney U nilai Asymp. Sig (2-tailed)* $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual pada Unit Pegadaian Syariah Cirebon Bisnis Center. Namun pada penelitian ini didapati bahwa nilai rata-rata mean ranks untuk aplikasi pegadaian digital lebih dari system manual ($61,02 > 39,98$) Dapat dilihat juga dari indikator tangible pada kualitas pelayanan system manual menunjukkan bahwa ruang tunggu yang kurang memadai dan pada kualitas pelayanan pada aplikasi pegadaian syariah terdapat 2 indikator yaitu tangible dan reliability yang menunjukkan bahwa fitur dashboard harga emas terkadang error dan aplikasi susah digunakan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan mengenai analisis komparatif kualitas pelayanan pada aplikasi pegadaian Syariah digital dan manual dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Unit Pegadaian Syariah Ngabean. Berdasarkan hasil dari *Uji Independent Sample T Test* menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dengan nilai *Sig (2-tailed)* sebesar 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, Artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual pada Unit Pegadaian Syariah Ngabean yakni dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan manual Unit Pegadaian Syariah Ngabean lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital ($87,39 > 77,01$).

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan serta pembahasan yang ada, maka dapat diuraikan beberapa saran diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak pihak tertentu, adapun saran yang diberikan antara lain:

1. Bagi Unit Pegadaian Syariah Ngabean diharapkan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya terkhusus kualitas pelayanan pada aplikasi pegadaian syariah digital. Seperti rutin melakukan *maintenance* dan pengembangan sistem pada aplikasi, agar aplikasi pegadaian syariah digital tidak sering mengalami keterlamabatan saat mengirim kode OTP, tidak sering mangalami error, dan aplikasi lebih handal dan mudah digunakan. Walaupun fitur-fitur yang disediakan sudah cukup lengkap, akan tetapi jika aplikasi masih terdapat banyak kekuarangan maka nasabah merasa belum terbantu secara maksimal dengan adanya aplikasi pegadaian syariah digital.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambahkan variabel baru serta memperluas ruang lingkup dalam mendapatkan data penelitian.
3. Bagi nasabah diharapkan supaya lebih tanggap dalam menanggapi pelayanan yang diberikan perusahaan agar dapat menikmati pelayanan yang maksimal dari pihak perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian*. Aswaja Pressindo.
- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 24(2), 177–190.
<https://doi.org/10.1108/02656710710722284>
- Ali, S. F., & Naeem, M. (2019). Does service quality increase the level of banks performance: Comparative analysis between conventional and Islamic banks. *Journal of Management Development*, 38(6), 442–454.
<https://doi.org/10.1108/JMD-05-2018-0149>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Asnawi, Nur, & Masyhuri. (2011). *Metodologi riset manajemen*. UIN-Maliki Press.
- Bahari, R. (2022). Studi Komparatif Antara Gadai Konvensional Dan Gadai Syariah (Rahn). *Mu'amalah Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, 2(1), 53–80.
- Barbu, C. M., Florea, D. L., Dabija, D. C., & Barbu, M. C. R. (2021). Customer experience in fintech. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1415–1433.
<https://doi.org/10.3390/jtaer16050080>
- Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., & Vargo, S. L. (2015). Service innovation in the digital age: Key contributions and future directions. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 39(1), 135–154.
<https://doi.org/10.25300/MISQ/2015/39:1.03>
- Basaqi, A. J. (2022). *Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng*. 8.5.2017, 2003–2005.
- Christian Gronroos. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley & Sons Ltd.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- Desrayanti, S. (2021). *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu*. 26(2), 173–180.
- Firmansyah, A. (2018). *Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bri Syariah*. 4(1), 88–100.
- Fitriani, E. L., Rahardjo, B., & Arifin, M. (2021). *Tinjauan Atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala*. January.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33664.87045>
- Fitroh, F. I., & Sukono Putra, Gemelli Milad Muhammady, Almira Nur Aulia, Saiful Hidayat, M. S. (2016). Dinamika perkembangan pegadaian syariah di indonesia. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 25–33.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Ed. 7). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L., Davis, S. B. (1994). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson , 2010.
- Hafidhuddin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Gema Insani.
- Hariyati, F., Abdi, F., & Baining, M. E. (2020). Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 5(1), 61–69.
- Hornuf, L., Klus, M. F., Lohwasser, T. S., & Schwienbacher, A. (2021). How do banks interact with fintech startups? *Small Business Economics*, 57(3), 1505–1526. <https://doi.org/10.1007/s11187-020-00359-3>
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung : Mandar Maju, 2008.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Ishaq Fernaldy. (2016). Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Layanan E-Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Malang). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 1–23.
- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250–269.
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Kamaludin, & Sulistiono. (2013). Kualitas Produk Sebagai Faktor Penting Dalam Pemasaran Ekspor Pada PT. Eurogate Indonesia Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan*, 1–45.
- Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2021). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708–725. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.718>
- Kusairi, A. (2012). Konsep Gadai Dalam Hukum Islam. *Al-Ihkam*, 7(1), 116–141.
- Maulana, N., & Nasution, M. S. (2021). Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bsi Perbankan Langsung Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa Iain Lhokseumawe Angkatan 2017. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan FAIR VALUE*, 03(03), 106–124.
- Mehta, C.R., and Patel, N. R. (2007). SPSS Exact Tests. *SPSS16.0 Manual*, January, 1–220.
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2022). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik (Edisi Kedua)* (Suryani (ed.); Edisi Kedu). PT Bumi Aksara.
- Mishbahuddin, & Hasan, I. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Suryani (ed.); edisi kedu). Sinar Grafika Offset.
- Moghavvemi, S., Lee, S. T., & Lee, S. P. (2018). Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 908–

930. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2017-0114>
- Oktaviani, D. (2019). *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Go-Jek dan Grab (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna*
- Pakpahan, A. F., Prasetio, A., Negara, E. S., & Gurning, K. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah* (A. K. & J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto)*. The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Perwasih, R. (2019). Analisis Komparati Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu). *IAIN Bengkulu*.
- Purwaningsih, E., & Suryadi, A. (2021). *Penelitian Kuantitatif Pendidikan Fisika (Topik, Instrumen, dan Statistik Dasar)* (Tim Editor Bayfa Cendekia (ed.)). CV. Bayfa Cendekia Indonesia.
- Reyes. (2018). Indikator Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan*, 3(1), 1–26.
- Rizkyah, T. (2023). *Analisis Komparatif Terhadap Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Tabungan Emas Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)*. IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Saleh, M. A., Quazi, A., Keating, B., & Gaur, S. S. (2017). Quality and image of banking services: a comparative study of conventional and Islamic banks. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 878–902. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0111>
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat*. Alex Media Komputindo.
- Sari, L. A. (2021). *Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Etika Bisnis Islam (Studi Kasus : Pegadaian Syariah Cps Kebomas Gresik)*. 5.
- Shihab, M. Q. (2017). *Tafsir al-mishbah : pesan, kesan, dan keserasian Al Qur'an*. Perpustakaan umum Islam Imam Jama, Paguyupan Yayasan Ikhlas.
- Sihombing, Grece Linda; Nasution, Bismar; Sunarmi; Siregar, M. (2021). Perlindungan Konsumen Dalam Pengawasan Perusahaan Berbasis Finacial Technology. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 73–80.
- Siregar, N. A. (2020). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual. In *Doctoral dissertation* (Vol. 1, Issue 1).
- Siregar, S. (2017). *Metode Pemilihan Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). Quantitative, Qualitative and R & D Research Methods. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management : mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Umar, H. (2002). *Metode riset bisnis panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan*

*akuntansi*No Title. Gramedia Pustaka Utama.

- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Widjoyo, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Yoon, H. S., & Barker Steege, L. M. (2013). Development of a quantitative model of the impact of customers' personality and perceptions on Internet banking use. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 1133–1141. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.10.005>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Services Strategies in Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33–46.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

No	Bulan Kegiatan	NOV-23				DES-23				JAN-23				FEB-23				MAR-23				APR-23				MEI-23				JUN-23				JUL-23			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul Skripsi			■	■																																
2.	Bimbingan Proposal Skripsi					■				■				■	■																						
3.	Seminar Proposal																					■															
4.	Penelitian													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
5.	Bimbingan Skripsi																									■											
6.	Sidang Munaqosah																																				

Lampiran 2 Kuisisioner

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan dengan penyelesaian Skripsi yang berjudul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Pegadaiaan Syariah Digital Service (PSDS) dan Manual”, maka saya Vania Zabrina Apriliana Putri Mahasiswi Perbankan Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini untuk keperluan penelitian. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr merupakan pendapat pribadi sesuai yang Bapak/Ibu/Sdr alami. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban dianggap benar. Identitas dan keterangan yang telah Bapak/Ibu/Sdr berikan akan dijaga kerahasiannya, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban karena hanya untuk kepentingan penelitian penyusunan skripsi.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr dalam meluangkan waktu untuk mengisi angket ini peneliti mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

1. Kuisisioner Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaiaan Syariah Digital Informasi Umum Responden

Nama :

Usia : 20-25 36-40
 26-30 >41
 31-35

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pekerjaan : (PNS; Pelajar/Mahasiswa; Wirausaha; Pegawai Swasta; Wiraswasta; Lainnya)

A. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Silahkan baca dengan seksama setiap pernyataan. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan keadaan untuk setiap pernyataan. Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia, dengan: **SS = Sangat Setuju; S = Setuju; RR = Ragu-Ragu; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju**

Indikator	Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaiaan Syariah Digital (PSDS)	SS	S	RR	TS	STS
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1. Aplikasi pegadaiaan Syariah digital membantu saya dalam menghemat energy dan waktu					

	2. Aplikasi pegadaian syariah digital memiliki fitur menu yang mudah dipahami					
	3. Menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat					
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	4. Saya dapat mengakses aplikasi pegadaian syariah digital kapan saja tanpa ada masalah (terhubung dengan internet)					
	5. Sistem pada aplikasi pegadaian syariah digital jarang mengalami gangguan/error					
	6. Saya jarang mengalami kesulitan saat akan mendaftar dan login pada aplikasi pegadaian syariah digital (tidak kesulitan mendapatkan kode OTP)					
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	7. Pada aplikasi pegadaian Syariah digital memberikan informasi terkait produk-produk dari pegadaian Syariah yang sesuai dengan kebutuhan saya					
	8. Aplikasi pegadaian syariah digital dapat menyelesaikan masalah transaksi dengan menanggapi keluhan pengguna secara baik					
	9. Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi pegadaian syariah digital					
Privasi (<i>Privacy</i>)	10. Aplikasi pegadaian syariah digital tidak membagikan informasi pribadi pengguna					
	11. Saya memiliki kendali penuh atas informasi pribadi saya di aplikasi pegadaian syariah digital					
	12. Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah dari segi privasi					
	13. Pin/sandi kartu debit yang digunakan saat pembayaran di aplikasi pegadaian syariah digital terenkripsi dengan baik sehingga					

	tidak diketahui pihak lain					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	14. Saya merasa bahwa aplikasi pegadaian syariah digital sangat <i>responsive</i> terhadap umpan balik pelanggan					
	15. Aplikasi pegadaian syariah digital cepat pulih jika terjadi <i>error</i> pada sistem aplikasi					
	16. Aplikasi pegadaian syariah digital tergolong cepat dalam membantu nasabah bertransaksi					
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	17. Aplikasi pegadaian syariah selalu mengambil tindakan jika terjadi masalah					
	18. Aplikasi pegadaian syariah digital memberikan solusi jika terjadi gangguan saat bertransaksi					
Kontak (<i>Contact</i>)	19. Aplikasi pegadaian syariah digital menyediakan akses komunikasi (<i>call center, WhatsApp, email dll</i>) untuk membantu pengguna dalam berkomunikasi jika pengguna memiliki keluhan atau mengalami kendala saat menggunakan aplikasi					
	20. Saya dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan pelanggan					

Indikator	Kualitas Pelayanan (Manual)	SS	S	RR	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Fasilitas Pegadaian Syariah terawat dengan baik					
	2. Pegadaian Syariah memiliki peralatan modern untuk bertransaksi					
	3. Karyawan pegadaian selalu berpenampilan rapi					
	4. Ruang tunggu yang disediakan nyaman memadai.					
Kehandalan (<i>Reability</i>)	5. Karyawan menginformasikan secara detail kepada nasabah tentang produk-produk Pegadaian Syariah.					
	6. Karyawan Pegadaian memiliki keandalan dalam memecahkan masalah nasabah.					

	7. Pegadaian memiliki karyawan yang andal dalam bekerja.					
	8. Karyawan memberikan sistem pencatatan yang akurat serta bebas dari kesalahan.					
Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	9. Karyawan memiliki respon yang tanggap saat memberikan pelayanan kepada nasabah					
	10. Karyawan Pegadaian menyampaikan informasi dengan jelas.					
	11. Respon karyawan sudah sesuai dengan keinginan nasabah.					
	12. Karyawan Pegadaian memberikan pelayanan kepada nasabah dengan efisien.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)	13. Pegadaian dapat menjamin kerahasiaan data nasabah					
	14. Saat proses pelayanan karyawan dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah.					
	15. Informasi yang diberikan karyawan kepada nasabah sangat jelas sesuai dengan keinginan nasabah.					
	16. Karyawan dapat memberikan rasa aman kepada nasabah yang bertransaksi dengan sistem manual.					
Empati (<i>Empathy</i>)	17. Pegadaian memiliki jam layanan yang nyaman bagi nasabahnya.					
	18. Karyawan memberikan perhatian dalam melayani nasabah saat sedang bertransaksi.					
	19. Karyawan memahami keluhan yang disampaikan nasabah.					
	20. Karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman saat bertransaksi.					

Lampiran 3 Data Penelitian

1. Data Responden

No.	Usia	Jenis Kelamin	Alamat	Pekerjaan
1	36-40	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
2	36-40	Laki-Laki	Ngemplak, Boyolali	Wirausaha
3	36-40	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Lainnya
4	31-35	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Lainnya
5	20-25	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Pegawai Swasta
6	36-40	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
7	26-30	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
8	31-35	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Lainnya
9	>41	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Lainnya
10	>41	Laki-Laki	Ngemplak, Boyolali	Wiraswasta
11	36-40	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
12	26-30	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Pegawai Swasta
13	36-40	Laki-Laki	Ngemplak, Boyolali	Pegawai Swasta
14	36-40	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Lainnya
15	>41	Laki-Laki	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
16	31-35	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
17	31-35	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
18	36-40	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
19	36-40	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Lainnya
20	>41	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Lainnya
21	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
22	>41	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Lainnya
23	36-40	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
24	26-30	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
25	>41	Laki-Laki	Nogosari, Boyolali	PNS
26	26-30	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
27	>41	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Pegawai Swasta
28	26-30	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
29	26-30	Laki-Laki	Ngemplak, Boyolali	Wiraswasta
30	31-35	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
31	36-40	Laki-Laki	Ngemplak, Boyolali	PNS
32	26-30	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
33	>41	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Lainnya
34	26-30	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Lainnya
35	26-30	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
36	36-40	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Wiraswasta
37	>41	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
38	36-40	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Lainnya
39	36-40	Perempuan	Nogosari, Boyolali	Lainnya
40	26-30	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta

41	36-40	Laki-Laki	Colomadu, Karanganyar	Wiraswasta
42	26-30	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
43	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Lainnya
44	>41	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	PNS
45	>41	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
46	>41	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
47	20-25	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pelajar/Mahasiswa
48	26-30	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
49	20-25	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Pelajar/Mahasiswa
50	26-30	Laki-Laki	Colomadu, Karanganyar	Pegawai Swasta
51	26-30	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
52	>41	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wiraswasta
53	20-25	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Pelajar/mahasiswa
54	20-25	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pelajar/Mahasiswa
55	36-40	Perempuan	Kartasura Sukoharjo	Wirausaha
56	31-35	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
57	>41	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
58	>41	Laki-Laki	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
59	36-40	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Wiraswasta
60	20-25	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pelajar/Mahasiswa
61	31-35	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
62	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
63	36-40	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Lainnya
64	>41	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Lainnya
65	20-25	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pelajar/Mahasiswa
66	36-40	Laki-Laki	Ngemplak, Boyolali	Wiraswasta
67	20-25	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Pelajar/Mahasiswa
68	31-35	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
69	31-35	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
70	20-25	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
71	31-35	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
72	26-30	Laki-Laki	Colomadu, Karanganyar	Wiraswasta
73	>41	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
74	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
75	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
76	26-30	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
77	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
78	36-40	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
79	>41	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Lainnya
80	20-25	Laki-Laki	Colomadu, Karanganyar	Pelajar/Mahasiswa
81	20-25	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pelajar/Mahasiswa
82	36-40	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Wirausaha
83	>41	Laki-Laki	Colomadu, Karanganyar	PNS
84	20-25	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pelajar/Mahasiswa

85	31-35	Perempuan	Kartasura Sukoharjo	Lainnya
86	20-25	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Pelajar/Mahasiswa
87	31-35	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wirausaha
88	36-40	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
89	36-40	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
90	31-35	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Lainnya
91	20-25	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Pelajar/mahasiswa
92	20-25	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Pelajar/Mahasiswa
93	>41	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
94	>41	Perempuan	Ngemplak, Boyolali	Lainnya
95	20-25	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Wiraswasta
96	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wiraswasta
97	>41	Perempuan	Colomadu, Karanganyar	Lainnya
98	20-25	Laki-Laki	Kartasura, Sukoharjo	Pegawai Swasta
99	31-35	Perempuan	Kartasura, Sukoharjo	Wirausaha
100	31-35	Perempuan	Nogosari, Boyolali	Lainnya

Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian

1. Tabulasi data kuisioner Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

No. Respon den	Butir Soal																				Tot al
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	4	3	3	2	2	5	3	4	3	4	5	4	3	2	4	3	3	4	4	69
2	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	5	5	76
3	4	4	3	3	3	1	4	5	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	73
4	4	5	5	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	4	5	4	82
5	3	5	4	2	2	1	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	73
6	4	5	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	2	3	5	4	4	5	75
7	4	5	4	3	2	2	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	76
8	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	76
9	3	5	5	2	2	2	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	5	4	4	5	74
10	4	5	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	76
11	4	5	4	3	2	1	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	78
12	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	82
13	4	5	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	73
14	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	3	76
15	5	5	5	3	1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	76
16	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	85
17	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	73
18	5	5	4	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	86
19	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	74
20	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	91
21	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	79
22	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	80
23	5	5	5	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	82
24	4	5	4	4	2	1	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	81
25	5	5	5	3	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	83
26	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	93
27	3	5	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	73
28	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	75
29	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	83
30	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	67
31	4	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	75
32	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	87
33	4	4	2	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	72

34	3	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	67	
35	4	5	5	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	80
36	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	85
37	4	5	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	76
38	3	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	71
39	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	85
40	4	5	5	4	2	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	84
41	4	5	4	3	2	2	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	81
42	5	5	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	84
43	4	4	4	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	74
44	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	87
45	5	4	4	4	2	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	79
46	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	74
47	4	5	5	3	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	83
48	5	5	4	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	86
49	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	76
50	4	5	5	3	2	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	77
51	4	4	3	3	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	67
52	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	81
53	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	69
54	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	75
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
56	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	77
57	4	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	77
58	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
59	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	70
60	4	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	83
61	4	3	3	3	2	2	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	71
62	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
63	4	5	4	3	2	2	4	3	5	5	5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	72
64	4	4	4	3	2	2	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	73
65	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	79
66	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	73
67	3	3	4	4	3	2	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	73
68	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	80
69	3	4	4	3	3	2	4	3	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	3	74
70	4	3	4	3	2	1	5	4	4	4	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	72
71	3	3	4	3	2	1	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	4	3	73
72	4	4	4	3	3	2	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	73

73	3	5	4	3	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	74
74	4	3	4	4	4	2	4	3	4	5	4	5	5	4	2	3	2	3	4	3	72
75	4	4	4	3	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	73
76	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	80
77	4	4	5	4	3	2	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	79
78	4	3	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	69
79	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	76
80	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	79
81	5	5	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	77
82	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	2	3	4	4	5	4	79
83	3	4	4	3	1	2	5	3	5	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	73
84	3	3	4	4	3	2	5	3	5	5	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	76
85	3	3	4	3	3	2	5	4	4	4	5	5	5	4	2	2	5	4	5	4	76
86	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	81
87	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	77
88	5	5	5	4	2	1	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	76
89	5	5	4	5	1	2	4	4	5	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	76
90	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	78
91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	3	77
92	3	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	1	3	3	4	4	4	4	72
93	4	4	5	5	2	2	4	3	4	4	5	5	5	2	3	2	4	3	5	4	75
94	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5	5	4	83
95	4	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	74
96	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	83
97	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	4	5	4	4	71
98	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	76
99	4	5	4	4	2	2	5	3	4	4	4	5	5	2	3	2	4	4	5	4	75
100	5	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	76

2. Tabulasi data kuisioner sistem manual

No. Respon den	Butir Soal																				Tot al
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	85
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	82
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	89
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80
7	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	81
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	94
11	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
12	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	87
13	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	85
14	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	88
15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	89
16	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	93
17	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	94
18	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	85
19	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	87
20	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	93
21	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	88
22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	91
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	85
24	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	92
25	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	92
26	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	88
27	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	87
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	88
29	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	88
30	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	86
31	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	87
32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	95
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	84
34	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	88
35	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	90

36	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	87	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	85
38	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	90
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	85
40	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	84	
41	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	82
43	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	92
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82	
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	95
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	91
47	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	87
48	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	91
49	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	94
50	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	91
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	83
52	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	90
53	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	92
54	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	84
55	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	86
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	79
57	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	90
58	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	90
59	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	82
60	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	88
61	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	86
62	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	85
63	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
64	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	87
65	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	84
66	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	87
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	88
68	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
69	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
70	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
71	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	85	
72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	95
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	83
74	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	93

Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	17	17.0	17.0	17.0
	26-30	16	16.0	16.0	33.0
	31-35	22	22.0	22.0	55.0
	36-40	23	23.0	23.0	78.0
	>41	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	36	36.0	36.0	36.0
	Perempuan	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Alamat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kartasura, Sukoharjo	52	52.0	52.0	52.0
	Colomadu, Karanganyar	29	29.0	29.0	81.0
	Ngemplak, Boyolali	16	16.0	16.0	97.0
	Nogosari, Boyolali	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	4	4.0	4.0	4.0
	Pelajar/Mahasiswa	13	13.0	13.0	17.0
	Wirausaha	22	22.0	22.0	39.0
	Pegawai Swasta	22	22.0	22.0	61.0
	Wiraswasta	18	18.0	18.0	79.0
	Lainnya	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P19	Pearson Correlation	.135	.206*	.281**	.171	.211*	.115	.065	.120	.118	.048	.159	.285**	.354**	.069	-	-	.171	.448**	1	.362**	.471**	
	Sig. (2-tailed)	.180	.039	.005	.089	.035	.255	.524	.235	.243	.637	.114	.004	.000	.494	.311	.830	.088	.000		.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P20	Pearson Correlation	.285**	.175	.209*	.047	.169	.180	.176	.216*	.044	-	-	.118	.048	.036	.246*	.205*	.391**	.306**	.362**	1	.511**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.081	.037	.644	.092	.073	.080	.031	.663	.826	.987	.244	.632	.720	.014	.041	.000	.002	.000			.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
TOTAL	Pearson Correlation	.554**	.439**	.541**	.408**	.509**	.396**	.252*	.408**	.354**	.240*	.268**	.452**	.434**	.401**	.248*	.407**	.420**	.483**	.471**	.511**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.016	.007	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

P20	Pearson Correlation	-	.044	.163	.036	.108	.216*	.200*	.200*	.268**	.170	.210*	.113	.146	.291**	.235*	.357*	.211*	.263**	.218*	1	.463**
	Sig. (2-tailed)	.298	.666	.105	.725	.283	.031	.046	.046	.007	.091	.036	.264	.147	.003	.019	.000	.035	.008	.029		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.272**	.425**	.327*	.424**	.432*	.494**	.486**	.567**	.520**	.531**	.481**	.476**	.420**	.678**	.663**	.493*	.515*	.407**	.391*	.463**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	20

b. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sistem Manual

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	20

Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	100	67.00	93.00	77.0100	5.11779
Sistem Manual	100	79.00	100.00	87.3900	4.88017
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas

a. Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.84681148
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.095
	Negative	-.042
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.026 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.303
Point Probability		.000

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

b. Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Sistem Manual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Sistem Manual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.08281132
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.055
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.019 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.271
Point Probability		.000

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 9 Hasil Uji Homogenitas**Test of Homogeneity of Variances**

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	Based on Mean	.043	1	198	.837
	Based on Median	.008	1	198	.930
	Based on Median and with adjusted df	.008	1	194.060	.930
	Based on trimmed mean	.052	1	198	.819

Lampiran 10 Hasil Uji *Independent Sample T-test*

		Sistem	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital		100	77.01	5.118	.512
	Sistem Manual		100	87.39	4.880	.488

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
		Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	.043	.837	-14.678	198	.000	-10.380	.707
Equal variances not assumed				-14.678	197.554	.000	-10.380	.707	-11.775	-8.985

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Vania Zabrina Apriliana Putri
Tempat/Taggal Lahir : Surakarta, 01 April 2001
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Gumpang Rt.02b/Rw.03, Kartasura, Sukoharjo
No. Telp : 0895334822727
E-mail : zabrinavania1@gmail.com

Pendidikan Formal

1. TK Aisyiyah 01 Gumpang : Tahun 2005-2007
2. SD Negeri 01 Gumpang : Tahun 2007-2013
3. SMP Negeri 02 Kartasura : Tahun 2013-2016
4. SMA Negeri 02 Sukoharjo : Tahun 2016-2019
5. UIN Raden Mas Said Surakarta : Tahun 2019-2023

Lampiran 12 Dokumentasi



Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian



Pegadaian

Surakarta, 14 Februari 2023

Nomor : 162 /00751.03/2023
Lampiran : 2 (dua) lembar
Urgensi : S

Kepada Yth.
Pemimpin Cabang Syariah
PT Pegadaian
di
Solo Baru

Perihal : Ijin Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang dan Penelitian Penulisan Skripsi

Terkait dengan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Nomor B-326/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/02/2023 tanggal 08 Februari 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami setuju PT Pegadaian UPS Ngabean, dipakai untuk kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang sekaligus penelitian penulisan skripsi Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta, sejumlah 1 (satu) mahasiswa dengan rincian sebagai berikut :

Nama	: Vania Zabrina Apriliana Putri
NIM	: 195231177
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) dan Manual (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru)

2. Pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang sekaligus penelitian penulisan skripsi mulai Tanggal 20 Februari 2023 s.d. 20 Maret 2023 atau sebelum jangka waktu PKL / penelitian selesai;
3. Berkaitan dengan penulisan skripsi, PT Pegadaian tidak dapat menyediakan data internal perusahaan dan hanya mengizinkan mahasiswa untuk mengobservasi melalui pengamatan, wawancara singkat dan penyebaran kuisisioner/angket kepada pegawai/nasabah;
4. Pakaian selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang sekaligus penelitian penulisan skripsi adalah bawah gelap, atas putih;
5. Jam kerja selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang sekaligus penelitian penulisan skripsi mengikuti jam kerja kantor cabang (Senin-Jumat pukul 07:30-16:00 WIB dan Sabtu pukul 07:30-13:00 WIB);
6. Selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) / Magang sekaligus penelitian penulisan skripsi, mahasiswa harus menaati peraturan yang berlaku di PT Pegadaian, apabila diketahui ada yang melanggar maka akan di kembalikan ke pihak Universitas;
7. Mahasiswa wajib membuka Tabungan Emas Pegadaian sesuai outlet penempatan lokasi magang;
8. Pada saat hari pertama masuk kegiatan PKL / Penelitian, peserta wajib menunjukkan sertifikat vaksin dosis ke 1, 2 dan 3;
9. Mahasiswa wajib menaati protokol Kesehatan;

PT PEGADAIAN – Kantor Area Surakarta

Jl. Sutan Syahrir No. 39
Surakarta

T +62 271 631897
F +62 271 633092

www.pegadaian.co.id



10. Mahasiswa dilarang menyebarkan informasi, data, kondisi kantor, kegiatan dan hal-hal yang bersifat rahasia mengenai PT Pegadaian, baik melalui video, gambar, tulisan.

Demikian disampaikan, agar kesempatan ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya.

PT Pegadaian
Deputy Bisnis Area Surakarta


SUWARNO
NIK.P.801721

PT PEGADAIAN – Kantor Area Surakarta
Jl. Sutan Syahrir No. 39
Surakarta

T +62 271 631897
F +62 271 633092

www.pegadaian.co.id



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Pandawa Pucangan, Kartasura, Sukoharjo Telp (0271) 781516 Fax. (0271) 782774

Nomor : B-326/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/02/2023 Sukoharjo, 08 Februari 2023
 amp. :
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Pimpinan/Direktur/Manajer/Kepala
 Deputi Bisnis Area Surakarta - Pegadaian Cokronegaran
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta memohon izin penelitian atas :

Nama : **VANIA ZABRINA APRILIANA PUTRI**
 NIM : 195231177
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul Penelitian : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Dan Manual (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Solo Baru)
 Waktu : 1 (satu) bulan sejak surat permohonan ini dikeluarkan

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Wakil Dekan,
 Bidang Akademik
 dan Kelembagaan

Dr. Awan Kostrad Diharto, S.E. M.Ag
 NIP. 19651225200003 1 001

Lampiran 14 Hasil Uji Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id. – Email: info@iain-surakarta.ac.id.

SURAT KETERANGAN TURNITIN

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : Vania Zabrina Apriliana Putri
 NIM : 195231177
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS) dan Manual
 Paper ID : 2126266933
 Date : 30 November 2023
 Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 18 %

Sukoharjo, 30 November 2023



Farah Nilawati, S.Sos.I
 NIK.198906072018102003

LAMPIRAN

Muna, Vania PSS			
18%	17%	8%	6%
Similarity Index	Plagiarism	Unplagiarism	Original
Mid Lery pustungalepurni.ac.id	5%		
repository.uniba.ac.id	2%		
repository.scribengulka.ac.id	2%		
openstax.org/surakarta.ac.id	1%		
Submitted to Universitas Pamulang	1%		
Zkita.com	1%		
digitil.uniba.ac.id	<1%		
repository.ar-raniry.ac.id	<1%		
idp.ac.id	<1%		