

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA  
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL PADA  
PEGADAIAN SYARIAH UPS SIMPANG RUMBAL**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Syari'ah Dan Hukum



**DISUSUN OLEH:**

**M. ILHAM**

**NIM: 12020517569**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN SYARIF KASIM RIAU**

**2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS SIMPANG RUMBAI”, yang ditulis oleh :

Nama : M. Ilham

NIM : 12020517569

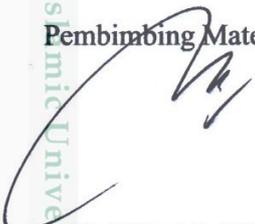
Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru 28 Februari 2024

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi



Afdhol Rinaldi, S.E., M.Ec  
NIP. 19790604 201411 1 001

Pembimbing Metodologi



Dr. H. Johari, M.Ag  
NIP. 19640320 199102 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

**Skripsi dengan judul “ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS SIMPANG RUMBAL”, yang ditulis oleh:**

**NAMA : M. ILHAM**  
**NIM : 12020517569**  
**PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH**

**Telah dimunaqasyahkan pada:**

**Hari/Tanggal : Kamis, 28 Maret 2024**  
**Waktu : 13.00 WIB**  
**Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum**

**Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universtitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.**

**Pekanbaru, 28 Maret 2024**

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

**Ketua**  
**Dr. Jenita, SE., MM**

**Sekretaris**  
**Zilal afwa Ajidin, SE., M.A**

**Penguji I**  
**Syamsurizal, SE., M.Sc.Ak.,CA**

**Penguji II**  
**Afdhol Rinaldi, SE., M.Ec**



**Mengetahui:**

**Dekan Fakultas Syariah dan Hukum**



**Dr. Zulkifli, M.Ag**  
**NIP. 197410062005011005**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Ilham  
NIM : 12020517569  
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru/ 16 Juli 2000  
Fakultas : Syariah dan Hukum  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi :

**“Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsisaya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21 Maret 2024  
Yang membuat pernyataan



NIM : 12020517569



## ABSTRAK

MILHAM (2024) : ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS SIMPANG RUMBAL

PT Pegadaian (Persero) cabang syariah merupakan lembaga keuangan non bank memberikan pembiayaan dan berbagai fitur layanan jasa yang disalurkan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini yang berjudul analisis komparatif kualitas pelayanan pada pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual. Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbal sendiri memiliki 2 bentuk pelayanan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk memilih produk ataupun transaksi yang diinginkan yakni melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dapat di akses dengan *smartphone* dan manual nasabah dengan datang langsung ke *outlet* terdekat.

Kualitas pelayanan kerap sekali sebagai relatif pengukuran keunggulan yang dimiliki suatu produk atau jasa yang ditujukan kepada nasabah, perspektif kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika dapat memenuhi harapan dari nasabah namun, sebaliknya jika perspektif kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk jika tidak dapat memenuhi harapan dari nasabah, dalam pengukurannya kualitas pelayanan menggunakan dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, jenis penelitian ini juga merupakan penelitian analisis komparatif, sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuisisioner) dengan jumlah sampel keseluruhan 200 sampel yang di bagi menjadi 100 sampel nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah digital dan 100 sampel untuk nasabah pengguna manual. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas dan uji independent samples t-test.

Berdasarkan hasil uji samples t-test menemukan rata-rata kualitas pada Aplikasi Pegadaian Syariah lebih rendah sebesar 58,34 dan kualitas pelayanan manual diperoleh sebesar 65,70. Perbedaan kualitas pelayanan antara Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual dilihat dari hasil uji independent samples t-test berdasarkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung } (10.699) > t \text{ tabel } (1,984)$  maka, dapat di simpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual di Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbal.

**Kata Kunci:** *Komparatif, Kualitas Pelayanan, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, Manual*



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Terhadap Kepuasan Nasabah”. Salawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunaikan amanah dan risalah sehingga kita bisa merasakan nikmatnya iman, Islam, dan ukhuwah.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Serjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini banyak sekali bantuan, perhatian, bimbingan, motivasi, saran dan pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama pada:

1. Ayahanda Amran Rana dan Ibunda Erna Yunita (almh) tercinta dan Ayahanda Renold Sihite dan Ibunda Teti Asnah tersayang yang senantiasa selalu memberikan ananda kasih sayang, nasehat dan motivasi tiada henti sampai detik ini, Semoga kasih sayang dan pengorbanan yang ayahanda dan ibunda berikan menjadi amal yang baik dan dibalas dengan pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT, Amin yaarobbal alamin.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bang Irfan, S.T dan Ayuk Nadia Rena Utami, S.I.kom serta keponakan tersayang Seana Khaliqa Dzahin memberikan dorongan, semangat dan motivasi selama perkuliahan dari semester satu hingga selesai.
3. Bapak selaku Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta bapak Dr.Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr.H.Mawardi, S.Ag.,M.Si selaku Wakil Dekan II, dan ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. H. Zul Ikromi, Lc.,M.Sy Selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Bapak Afdhol Rinaldi, SE.,M.Ec Selaku dosen Pembimbing Skripsi I (satu) dan Bapak Dr. Drs. H. Johari, M.Ag. Selaku dosen pembimbing II (dua), penulis ucapkan terimakasih atas segala bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku pihak yang telah menyediakan referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna untuk menyempurnakan skripsi ini.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Bapak, dan Ibu Dosen beserta Staf dan Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan motivasi baik dalam bentuk sumbangan pikiran dan ilmu pengetahuan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
9. Bapak Pimpinan serta karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai dan juga nasabah gadai syariah sebagai responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis selama proses penelitian berlangsung.
10. Ayuk Afriyani Ningtyas yang selalu senantiasa membantu penulis dalam menyusun skripsi sampai selesai.
11. Adik sekaligus teman terdekat selama mengenyam pendidikan perkuliahan Ari Parulian Sihite (Alm) yang selalu bersedia membantu penulis selama perkuliahan, semoga Allah memberikan tempat terbaik bersama orang-orang mukmin, Aamiin Allahuma Aamiin.
12. Teman-teman Sekolah Menengah Atas (SMA) Cinddy Allisya Farigashuari, M. Rian Saputra dan Rizki Febrizal. Terimakasih telah memberikan info tentang beasiswa, teman diskusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Sahabat-sahabat tersayang Alga Wahyudi, Hapis Machpud, Hendri Fayol Siregar, Joko Wahyu Subkhan, Messra Yadi, Mhd. Arya Bakti Siahaan, M. Arif Rianda, Regiyan Maula Yudistian, Rudiansyah Dalimunthe, Joko Wahyu Subkhan, Mhd. Arya Bakti Siahaan dan semua teman yang terlibat. Terimakasih sudah menemani setiap langkah penulis selama ini,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

segala motivasi dan bantuan yang diberikan sangat bermakna bagi penulis dalam menyelesaikan tanggungjawab ini.

14. Serta teman-teman seperjuangan khususnya Ekonomi Syariah M serta semua teman-teman jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2020, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

15. Seluruh masyarakat desa Air Terjun terutama PemDes serta Pemuda/I Arter yang menjadi dorongan kuat dalam menyelesaikan studi.

Semoga ALLAH SWT membalas jasa-jasa beliau. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin Ya Rabbal' Alamin.

Pekanbaru, 01 Februari 2024

Penulis,

**M. ILHAM**

**NIM: 12020517569**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teori.....	13
1. Perilaku Konsumen.....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	14
a. Kualitas.....	14
b. Pelayanan .....	15
c. Kualitas Pelayanan .....	16
d. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital .....	23
a. Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital .....	23
b. Fitur Layanan .....	24
c. Cara Kerja .....	25
4. Manual .....	26
a. Pengertian Manual.....	26
b. Prinsip Sebuah Manual.....	27
c. Definisi Transaksi Secara Manual.....	28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.	Nasabah atau Pelanggan .....	29
B.	Komparatif Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual.....	30
C.	Penelitian Terdahulu .....	31
D.	Kerangka Pikir.....	35
E.	Hipotesis.....	37
<b>BAB III</b>	.....	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>38</b>
A.	Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	38
B.	Lokasi Penelitian .....	38
C.	Populasi dan Sampel .....	39
D.	Sumber Data.....	40
E.	Subjek dan Objek Penelitian .....	41
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	42
G.	Definisi Operasional Variabel.....	44
H.	Uji Intrumen Penelitian .....	45
I.	Analisis Komparatif .....	47
<b>BAB IV</b>	.....	<b>49</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>49</b>
A.	Gambaran Umum Penelitian .....	49
B.	Karakteristik Responden.....	59
C.	Analisa Deskriptif.....	65
D.	Teknik Analisis Data.....	69
E.	Hasil Pembahasan .....	78
<b>BAB V</b>	.....	<b>82</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>82</b>
A.	Kesimpulan.....	82
B.	Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Manual dan Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Skala Linkert .....	43
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.3	Nilai Cronbachalpha.....	46
Tabel 4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital .....	60
Tabel 4.2	Responden berdasarkan jenis kelamin nasabah pengguna manual ....	60
Tabel 4.3	Responden berdasarkan usia nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	61
Tabel 4.4	Responden berdasarkan usia nasabah pengguna manual .....	62
Tabel 4.5	Responden berdasarkan profesi nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.....	62
Tabel 4.6	Responden berdasarkan profesi nasabah pengguna manual .....	63
Tabel 4.7	Responden berdasarkan pendidikan nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital .....	64
Tabel 4.8	Responden berdasarkan pendidikan nasabah pengguna manual .....	65
Tabel 4.9	Rentang Skala kualitas pelayanan pada pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual .....	66
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Aplikasi Pegadaian Syariah Digital..	67
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden manual .....	68
Tabel 4.12	Uji Validitas Aplikasi Pegadaian Syariah .....	70

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.13 Uji Validitas Manual .....	71
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Aplikasi Pegadaian Syariah Digital .....	72
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Manual .....	72
Tabel 4.16 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital .....	73
Tabel 4.17 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Manual.....	74
Tabel 4.18 Uji Independent Samples T-Test.....	75
Tabel 4.19 Group Statistics Kualitas Pelayanan .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai.....	56



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan yang berkembang di Indonesia memiliki peran yang strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memiliki tugas diantaranya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat dan tersedia jasa-jasa lain.<sup>1</sup> Lembaga keuangan sangat berkaitan erat dengan bidang keuangan. Lembaga keuangan yang di Indonesia terbagi menjadi lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan berbasis syariah yang berlandaskan Al-Qur'an, Hadist dan Ijma Ulama.<sup>2</sup> Sehingga, tidak diragukan lagi dalam kegiatan usahanya sesuai dengan syariat agama Islam. Selain mendapatkan keuntungan lembaga keuangan yang berbasis syariah juga menyeimbangkan dengan keridhoan dari Allah SWT dalam setiap transaksi yang dijalankan.

Lembaga keuangan yang terdapat di Indonesia terbagi menjadi dua yakni lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah, sedangkan lembaga keuangan non bank terbagi lagi menjadi perusahaan modal ventura, pasar modal, lembaga pembiayaan, perusahaan anjak piutang hingga perusahaan Pegadaian.

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 2

<sup>2</sup> Unggul Priyadi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Banten: Universitas Terbuka, 2019), h. 4



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PT Pegadaian (Persero) adalah satu-satunya badan usaha yang ada di negara Indonesia yang mana hal ini secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan aktivitas lembaga keuangan dalam bentuk pembayaran terhadap penyaluran dana kepada masyarakat yang mana berdasarkan hukum gadai.<sup>3</sup> Barang yang di gadaikan oleh nasabah akan mempengaruhi jumlah nominal yang mereka terima, selain menawarkan produk transaksi gadai pegadaian syariah juga memberikan layanan transaksi lain seperti pembiayaan, emas dan aneka jasa.

PT Pegadaian Syariah (Persero) yang dalam kegiatannya telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam mengacu kepada Al-Qur'an dan Hadist sebagai landasan dasar hukum dan operasional kemudian dimuat kedalam Fatwa Dewan Syariah Nasional: NO.25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn.<sup>4</sup> Operasional dari Pegadaian Syariah terbebas dari riba, gharar, maysir dan haram di mana penetapan uang hanya sebatas alat tukar bukan menjadi komoditas yang diperdagangkan dan lebih memilih untuk imbalan dengan cara bagi hasil atau atas balas jasa yang telah diberikan.

Berbeda dengan pegadaian syariah di mana Pegadaian konvensional mengenakan bunga kepada nasabah dengan memberikan bunga (sewa modal) pada setiap transaksi yang diberikan. Pada Pegadaian Syariah dalam pemberian pembiayaan hanya memberikan biaya administrasi menurut ketentuan berdasarkan golongan barang, sedangkan pada pegadaian konvensional biaya administrasi berdasarkan persentasi golongan barang. Perbedaan lain dapat dijumpai apabila

<sup>3</sup> <https://pegadaiansyariah.co.id/web/produk-pegadaian-syariah>, dikutip pada rabu 13 September 2023 pada 08:58

<sup>4</sup> [https:// putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/](https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/), dikutip pada rabu 13 September 2023 pada 08:34



nasabah yang melakukan transaksi gadai pada pegadaian konvensional maka, perhitungan pinjamannya berdasarkan sewa modal dihitung dengan persentase di kali dengan uang yang sebelumnya dipinjamkan sementara itu, pegadaian syariah hanya mengenakan pada jasa simpanan di hitung pada konstanta di kali dengan taksiran.

Pegadaian Syariah hadir untuk mengatasi masalah dengan solusi pembiayaan diberikan tidak hanya kepada golongan menengah keatas, tetapi juga merangkul golongan menengah kebawah ini menunjukkan kehadiran dari PT Pegadaian (Persero) Syariah sendiri hadir ditengah-tengah masyarakat untuk dapat mensejahterakan masyarakat dengan memberikan pembiayaan yang dapat digunakan untuk pemenuhan kebutuhan maupun modal mengembangkan usaha para nasabah. Pegadaian syariah juga memiliki beberapa produk dan jasa lain seperti amanah, arrum, tabungan emas, multi pembayaran online.

Di era yang serba cepat seperti saat ini mendorong Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai untuk memanfaatkan perkembangan digitalisasi dalam rangka memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi via online dengan diluncurkannya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.<sup>5</sup> Perkembangan teknologi dan informasi yang terus berkembang pesat dapat membantu pekerjaan manusia menjadi lebih ringan dalam memperoleh pelayanan secara efektif dan efisien serta

<sup>5</sup> <https://kumparan.com/kumparanbisnis/berikan-kemudahanpegadaianluncurkan-layanan-digital>, dikutip pada sabtu 23 Desember 2023 pada 19:58

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dapat dilakukan dengan mudah, murah dan tepat yang memiliki dampak kinerja pada bidang keuangan.<sup>6</sup>

Perubahan ini mendorong cara pandang nasabah terhadap layanan yang diberikan, di mana yang biasanya nasabah di haruskan datang langsung ke *outlet* untuk melakukan transaksi yang dibantu oleh petugas Pegadaian Syariah kini nasabah dapat melakukannya sendiri tanpa harus datang ke *outlet* hanya bermodalkan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan catatan aplikasi dapat di jalankan melalui *smartphone*.<sup>7</sup>

Fitur-fitur transaksi pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat dikatakan cukup lengkap diantaranya booking gadai rahn, pengajuan pembiayaan, pembayaran transaksi gadai rahn, buka tabungan emas, pembayaran angsuran produk pembiayaan syariah, transaksi tabungan emas (*top-up*, jual, transfer, cetak), dashboard harga emas ,info produk syariah, dan pencarian *outlet* Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah memiliki dua bentuk pelayanan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran maupun pembiayaan. Untuk transaksi secara *online* nasabah tidak perlu datang langsung ke outlet nasabah dapat membuat transaksi atau pembayaran sesuai kebutuhan yang diinginkan melalui genggamannya dengan bantuan *smartphone* yang telah di unduh Aplikasi

<sup>6</sup> <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalikan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>

<sup>7</sup> Pegadaian. (2020). Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PDS). (Online), <https://www.pegadaian.co.id/>, dikutip pada Kamis 9 September 2023 pada 15:38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegadaian Syariah Digital.<sup>8</sup> Sedangkan transaksi secara manual nasabah hanya cukup datang langsung ke outlet dan segala sesuatu transaksi nasabah akan dilakukan oleh petugas. Perbandingan dari kedua sistem transaksi ini memiliki kualitas pelayanan yang berbeda di mana kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung. Apabila jasa yang diberikan dapat dirasakan dan diterima sesuai atau melebihi persepsi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sangat baik, Namun apabila sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada konsumen rendah atau lebih rendah dari harapan mereka, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.<sup>9</sup>

Kualitas pelayanan (*service quality*) memiliki lima dimensi yang pertama kehandalan yang berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan prima yang diinginkan, akurat dan konsisten, dimensi kedua data tanggap terkait dengan kesediaan untuk memberikan layanan kepada konsumen, dimensi ketiga jaminan yang berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan, dimensi keempat empati yang berkaitan erat dengan kepedulian mampu memberikan perhatian individual dikhususkan kepada pelanggan, dimensi yang terakhir bukti fisik berkaitan dengan fasilitas fisik peralatan dan personil.<sup>10</sup>

<sup>8</sup><https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/cara-pembayaran-gadai-di-pegadaian-dari-rumah>, dikutip pada 21 Desember 2023

<sup>9</sup> Tjiptono, F. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (2014) h. 56

<sup>10</sup> Berry, L. L.; Parasuraman, A. and Zeithaml, V. A. *The Service Quality Puzzle*. *Business Horizon*, (1988) h. 35-43



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas pelayanan menjadi pokok penting bagi Pegadaian Syariah dalam memenuhi seluruh kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah dalam rangka memberikan kepuasan nasabah, dalam hal ini pegadaian syariah menawarkan dua transaksi yakni transaksi secara online dan manual yang dapat dipilih oleh nasabah tergantung penaruhan harapan di masing-masing transaksi tersebut.

Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai memiliki tugas penting dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan memberikan kenyamanan pada saat melakukan transaksi secara online maupun manual. Kualitas pelayanan yang baik memberikan dorongan kepada nasabah untuk tetap menggunakan jasa yang ada di Pegadaian Syariah.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Manual dan Pengguna**  
**Aplikasi Pegadaian Syariah Digital**

NO	Transaksi	JUMLAH NASABAH
1	Manual	12.759 orang
2	Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	418 orang

**Sumber: Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai**

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa nasabah yang bertransaksi manual berjumlah 12.759 orang dan nasabah yang melakukan transaksi melalui aplikasi sejumlah 418 orang maka, dapat diketahui masih banyak nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai yang memilih melakukan transaksi secara manual daripada transaksi melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberadaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di era serba cepat ini memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi dapat dilakukan dengan di rumah tanpa harus datang ke *outlet* terdekat meminimalisir mobilisasi nasabah itu sendiri. Walaupun demikian, jika dilihat data pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini terlihat perbedaan yang sangat signifikan karena memiliki jumlah yang sangat jauh lebih sedikit jika membandingkan antara jumlah nasabah pelayanan manual dan nasabah yang memilih pelayanan melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Adanya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini menjadi alternatif bagi nasabah yang memiliki kesibukan karena sangat membantu dalam memproses transaksi-transaksi khususnya dalam pembayaran cicilan, namun aplikasi tersebut juga terdapat sistem yang terkadang *error* untuk memproses transaksi tertentu. Sehingga pelayanan manual menjadi pilihan karena dibantu oleh petugas dan lebih memberikan kenyamanan dalam transaksi yang diinginkan.<sup>11</sup> Hal serupa disampaikan oleh pengelola Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai, masih banyak nasabah memilih pelayanan secara manual ini disebabkan kurangnya sosialisasi dan pengenalan aplikasi kepada nasabah dan juga tidak jarang petugas melayani nasabah yang kebingungan dengan pengoperasian aplikasi dalam menentukan produk yang akan digunakan.<sup>12</sup>

Tidak jarang pula nasabah sangat terbantu akan kehadiran Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam melakukan transaksi serta fitur-fitur menarik

<sup>11</sup> Nuraini, Nasabah, wawancara pada 19 Desember 2023

<sup>12</sup> Nunung, Pengelola UPS Simpang Rumbai, wawancara pada 19 Desember 2023



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang terdapat didalamnya. Selain itu, nasabah diberikan kemudahan dalam transaksi pelunasan pembayaran transaksi gadai, apabila nasabah telah melakukan pelunasan melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun nasabah hanya cukup datang ke *outlet* Pegadaian Syariah untuk menunjukkan bukti pelunasan kemudian akan diberikan surat bukti kredit (SBK) dan petugas akan memberikan barang yang digadaikan kepada nasabah tanpa harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu.<sup>13</sup> Sehingga pelayanan dapat berjalan secara cepat. Sebagian besar nasabah masih menyimpan keraguan dalam mengakses transaksi melalui *smartphone* karena mereka beranggapan bahwasanya datang langsung ke *outlet* Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai dengan pelayanan manual lebih dapat dipercaya dan secara aktual.

Setelah melakukan observasi atas penelitian dinyatakan bahwa Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai memiliki dua pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah, kedua upaya ini dilakukan memiliki tujuan secara bersana-sama untuk melebihi harapan yang diinginkan oleh nasabah, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital diluncurkan untuk menjawab persoalan perkembangan digitalisasi, supaya tidak ketinggalan dengan kompetitor. Walaupun demikian, Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai tetap memperhatikan pelayanan secara manual. Pegadaian Syariah merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, sehingga pelayanan berhubungan erat dengan jasa yang akan diberikan. Untuk

<sup>13</sup> Feni Hariyati, dkk. *Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam meningkatkan jumlah nasabah*. IJEIB: Jurnal of Islamic Economics and Business, Jambi, 2020 h. 65

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mencapai tujuan tersebut, maka kualitas pelayanan pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai sangat penting untuk diperhatikan baik pelayanan melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disajikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai**”.

## **B. Batasan Masalah**

Untuk mempermudah masalah yang akan dibahas dan memperoleh dalam pengumpulan data, maka perlu adanya batasan masalah. Peneliti akan membatasi ini dengan berfokus pada nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai.

## **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah disajikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Apakah Terdapat Perbandingan Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Apakah Terdapat Perbedaan Antara Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang disajikan di atas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Perbandingan Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai
2. Untuk Mengetahui Perbedaan Antara Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat untuk dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan memberikan kontribusi secara nyata dalam meningkatkan pengguna dalam menggunakan layanan transaksi secara *online* dan manual pada pegadaian syariah. Adapun manfaatnya sebagai berikut:

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur kemampuan pemahaman tentang manajemen keuangan khususnya didalam perbankan atau



l lembaga keuangan yang berkaitan dengan menganalisis bagaimana perbandingan kualitas pelayanan antara pengguna pelayanan melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan pelayanan secara manual di Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk analisis peneliti selanjutnya, khususnya dalam kajian yang sama dan mampu memberikan beberapa perubahan dan bermanfaat.

## 2. Bagi Perusahaan

Peneliti ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait terutama pada manajer keuangan tentang pelayanan penggunaan melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital terkhusus pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai karena aplikasi ini memiliki potensi untuk melebarkan ekspansinya serta didukung dengan kemajuan teknologi seperti saat ini demi menumbuhkan minat nasabah dalam menggunakan dan melakukan transaksi secara *online* dengan cara meningkatkan kualitas sistem pelayanannya.

## 3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat membanggakan universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku tempat penulis mengenyam pendidikan, sehingga mampu untuk menyelesaikan penelitian ini dan dapat memberikan sumbangsih berupa pengetahuan umum dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pembaca dalam memahami dan menelusuri dari tulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dalam beberapa bab dan sub-sub bab yang merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi tentang teori, kajian terdahulu, definisi konseptual atau operasional variabel dan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran umum subyektif penelitian dan pembahasan

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang membangun untuk kemajuan yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

#### 1. Perilaku Konsumen

*Grand Theory* dalam penelitian ini menggunakan teori perilaku konsumen. Menurut Engel, Blackwell dan Miniard (1995), mengartikan perilaku konsumen sebagai “*We define consumer behavior as those activities directly involved in obtaining, consuming and disposing of products and services, including the decision processes that precede and follow these action*” (kami mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini).<sup>14</sup>

Menurut Sunyoto perilaku konsumen (*consumer behavior*) dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dalam penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.<sup>15</sup>

Perusahaan harus mampu menyediakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Nasabah memiliki opsi pada pelayanan mana yang akan digunakan sebelum membeli produk yang ada pada perusahaan.

<sup>14</sup> Jefri Putri Nugraha, M.Sc., dkk., *Teori Perilaku Konsumen* (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021), h. 2

<sup>15</sup> *Ibid.*, h 3

Dengan demikian, dalam seluruh kegiatan perusahaan ditujukan kepada memenuhi seluruh keinginan nasabah melampaui harapannya.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Kualitas

Kualitas berarti ciri dan sifat suatu produk maupun layanan yang memiliki pengaruh pada kompetensinya dalam memenuhi kebutuhan yang dijelaskan atau tersirat.<sup>16</sup> Definisi dari yang konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performancei*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.<sup>17</sup> Istilah kualitas sering dikaitkan dengan tingkatan, keindahan dan keistimewaan.

J.M. Juran menyatakan kualitas itu memiliki banyak makna, di antaranya ada tiga yang lazim dipakai, baik dalam khazanah keilmuan maupun dalam Praktek:<sup>18</sup>

- a) Kualitas adalah keistimewaan produk yang menjawab kebutuhan konsumen (*the excellence of product that answer the consumer's need*),

<sup>16</sup> Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2020) h. 117.

<sup>17</sup> Nilda Tri Putri, *Manajemen Kualitas Terpadu: Konsep, Alat Dan Teknik, Aplikasi* (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018), h. 3

<sup>18</sup> Ramlawati, *Total Quality Management* (Makassar: Nasmedia, 2020) h. 1



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Kualitas adalah bebas dari cacat atau defisiensi (*quality is zero defect*), dan
- c) Kualitas adalah kecocokan dengan tujuan penggunaan (*fitness for use*).

#### Pelayanan

Pelanggan merupakan aspek yang sangat harus diperhatikan oleh perusahaan, tanpa kehadiran pelanggan perusahaan tidak dapat berkembang. Pelayanan dan kepuasan menjadi titik untuk menarik pelanggan mengapa mereka tetap harus bertahan dengan pelayanan yang diberikan, pelanggan menjadi aset tersendiri bagi perusahaan dan harus dipertahankan keberadaannya. Perusahaan memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi terciptanya sesuai dengan harapan pelanggan. Layanan bahkan dapat menjadi lebih penting daripada inovasi.<sup>19</sup>

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau

<sup>19</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Edisi Kedua* (Jakarta: Penerbit Indeks Jakarta), h. 30



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan.<sup>20</sup> Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:<sup>21</sup>

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

#### c. Kualitas Pelayanan

Nasution menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof yang dikutip oleh Nasution kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga

<sup>20</sup> Mega Nalayah Syahfitri and Danang Kusnanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal, Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah 4, no. 2 (2021) h. 28

<sup>21</sup> Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 212



merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.<sup>22</sup>

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.<sup>23</sup>

Menurut Lewis dan Booms, kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan.<sup>24</sup> Sehingga definisi kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>25</sup> Berikut ini karakteristik dari pelayanan (jasa) pada umumnya memiliki 4 (empat) ciri,<sup>26</sup> yaitu sebagai berikut :

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu jasa yang tidak dapat dirasakan, dilihat, dicium, didengar, diraba atau dikonsumsi.

<sup>22</sup> Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), h. 8-9

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 243

<sup>24</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*. (Jakarta: PT. Indeks, 2011), h. 152

<sup>25</sup> Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset 2007)

<sup>26</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi ke 13 Jilid Pertama* (Erlangga Jakarta, 2009)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) *Inseparability* (tidak terpisahkan), yaitu jasa yang umumnya dijual terlebih dahulu kemudian baru diproduksi dan dikonsumsi bersama-sama.
- 3) *Variability* (bervariasi), yaitu jasa merupakan *non standardized output* dimana terdapat variasi bentuk, kualitas dan servis, namun tergantung pada siapa, dimana dan kapan jasa dihasilkan.
- 4) *Persihability* (tidak tahan lama), yang berarti jasa adalah komoditas yang tidak bertahan lama dan tidak dapat disimpan dengan permasalahan yang ada pada saat permintaan berfluktuasi.

## d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentunya dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan dan kepentingan pelanggan. Maka dalam strategi dan praktik pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan serta memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman, menyatakan atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu:<sup>27</sup>

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

<sup>27</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama* (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2008), h. 96



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun.
4. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan, kemampuan dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

#### Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Penerapan kualitas pelayanan merupakan hal mendasar yang diajarkan oleh agama Islam nilai-nilai moral dan kepatuhan penyajian jasa yang diberikan pada konsumen tidak terlepas peran organisasi/perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnis, dasar-dasar



nilai Islami ini mendorong perusahaan untuk menerapkan nilai-nilai ajaran agama Islam untuk menjaga kepercayaan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Sebagaimana Allah SWT menyampaikan melalui firman-nya melarang kepada hambanya untuk tidak memberikan jasa atau barang kepada pembeli dalam kondisi buruk atau tidak berkualitas, hendaknya memberikan layanan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini telah dinyatakan didalam al-Qur'an surah al-Baqarah (2) : (267).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ  
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”*.<sup>28</sup>

Makna yang terkandung didalam Q.S Al-Baqarah ayat 267 sebagaimana Allah memerintahkan kepada kita untuk mengeluarkan atau memberikan harta yang terbaik untuk di infakkan, pesan ini memiliki

<sup>28</sup> Kementerian Agama RI, *AL-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013) h. 45

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



relevansi terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang mendasar dan akan memberikan kesan pertama bagi konsumen untuk memilih produk apa yang akan mereka beli dan jasa apa yang akan mereka terima sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas pelayanan mampu menjadi tolak ukur loyalitas konsumen terhadap produk yg mereka gunakan sehingga, perusahaan juga akan memperoleh suatu kepercayaan akan hal tersebut. Jika ditarik ke belakang kualitas pelayanan dapat terbentuk pula melalui perilaku lemah lembut, ini sebagaimana firman Allah SWT yang terdapat di dalam Q.S Ali-Imran ayat 159 sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.*”<sup>29</sup>

Islam merupakan agama yang disebarkan dengan dakwah secara lemah lembut. Metode atau cara ini merupakan aspek yang sangat penting dalam dakwah. Sebab terkadang materi yang disampaikan dai bagus, tetapi tidak bisa diterima oleh mad’ū dengan baik karena cara yang digunakan salah. Seorang dai dituntut untuk mengetahui siapa dan bagaimana masyarakat yang akan mendengarkan dakwahnya agar kemudian dakwahnya berjalan dengan efektif.<sup>30</sup>

Makna eksplisit yang terkandung di surah Ali-Imran ayat 159 dan tafsir oleh Ibnu Katsir ialah perilaku lemah lembut dan baik merupakan hal mendasar yang dapat diberikan kepada konsumen dengan tutur kata yang elok ini pula secara tidak langsung memberikan kesan pertama kepada konsumen untuk membangun kualitas pelayanan dengan baik pula. Penuturan kata yang santun dan tingkah laku yang lemah lembut memanglah harus diterapkan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen. Hal ini membangun komunikasi secara baik dalam menjelaskan produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

<sup>29</sup> Kementerian Agama RI, *AL-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013) h. 71

<sup>30</sup> Saddam Rais Qadafi, *Analisis Metode Rasulullah SAW dalam surat Ali-Imran* (Vol. IV, No. 1, 2023), h. 18-19

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ اللَّهَ رَفِيقٌ يُحِبُّ الرَّفْقَ وَيُعْطِي عَلَى الرَّفْقِ مَا لَا عَلَى الْعُنْفِ يُعْطِي

Artinya: "Sesungguhnya Allah itu lembut dan menyukai lemah lembut, dan Allah akan memberi kepada yang lemah lembut apa yang tidak diberikan kepada yang kasar."<sup>31</sup>

Sebagaimana Allah SWT berfirman melalui sabda nabi Muhammad SAW perilaku lemah lembut sangat disukai oleh Allah SWT, selaku hamba yang taat mestinya mengikuti perintah dan menjauhi segala bentuk larangannya. Kualitas pelayanan dapat dibentuk dengan perilaku lemah lembut yang diterapkan perusahaan kepada karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen. Hal ini memanglah harus ditunjukkan kepada konsumen dalam memberikan pelayanan yang optimal sehingga, konsumen tanpa ragu menggunakan jasa/pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

### 3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

#### a. Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Secara lebih spesifik Aplikasi Pegadaian Syariah Digital merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi *online* secara *realtime*.<sup>32</sup> Dengan berkembangnya teknologi secara pesat PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah mampu meluncurkan layanan

<sup>31</sup> <https://islamdigest.republika.co.id/berita/qxeq5a366/allah-swt-menyukai-sifat-lemah-lembut>, dikutip pada 21 Oktober 2023 pada 07:40

<sup>32</sup> Feni Hariyati (dkk) *Op. Cit.*, hal. 63



berbasis secara *realtime* berupa Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Peluang dan strategi ini dimanfaatkan dengan baik untuk memperluas jangkauan peminat khususnya bagi kaum *milenials* dengan kemudahan yang diberikan menjadikan daya tarik tersendiri bagi nasabah yang menggunakan aplikasi ini dikarenakan fitur-fitur yang menarik serta transaksi dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun ini menjadi poin penting bagi nasabah sebabnya mereka tidak perlu datang langsung ke *outlet* untuk melakukan transaksi. Dalam melakukan inovasi pada pelayanan ini diharapkan dapat mendorong ketertarikan kepada nasabah karena pelayanan ini dinilai cukup efektif dan efisien.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital merupakan aplikasi berbasis *smartphone* yang dapat diunduh melalui *playstore* dan *AppStore*, aplikasi ini berbentuk layanan secara *online* dimana dapat melakukan berbagai transaksi untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta layanan ini dinilai cepat dan praktis dalam melakukan transaksi, memiliki beranekaragam transaksi yang dapat diakses dan dapat membuat *booking* gadai atau pembiayaan.

#### Fitur Layanan

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memiliki beberapa fitur unggulan berupa informasi grafik harga jual beli emas saat ini, buka tabungan, *top up* emas, jual emas, transfer emas, cetak emas, porsi haji, cicil kendaraan, pinjaman usahan, gadai sertifikat hingga booking gadai (*rahn*). Untuk pengajuan *rahn* barang yang menjadi jaminan bisa berupa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perhiasan, logam mulia, barang elektronik, kendaraan dan barang gedung yang ada kwitansi atau bukti pembelian dari toko.

#### Cara Kerja

Pelayanan secara *online* dengan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat diakses oleh pengguna saat bertransaksi dengan waktu konfirmasi dalam 1x24 jam dengan datang ke kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah dengan menunjukkan kode booking via Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan kemudian akan diproses oleh pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah. Selain itu harus membawa barang jaminan yang sebelumnya sudah diketahui mengenai produk-produk dan jaminan apa saja yang bisa digadaikan tanpa bertanya terlebih dahulu kepada pihak Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Bagi para nasabah yang mempunyai kesibukan maka Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sangatlah berguna dan membantu dalam hal transaksi pembayaran angsuran, pengajuan pembiayaan yang disediakan oleh Pegadaian Syariah.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dinilai cukup efektif dalam penggunaannya sebagai penunjang layanan di Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai khususnya bagi generasi *milenials* dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor.

Peluncuran Aplikasi Pegadaian Syariah Digital oleh PT Pegadaian (Persero) Syariah memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mempercepat proses seluruh transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah layanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memiliki fungsi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

yang hampir serupa dengan *mobile banking* perbankan pada umumnya, keduanya dapat mempermudah pelayanan transaksi nasabah tanpa harus mengantri terlalu lama di *outlet* Pegadaian Syariah dengan proses pelayanan transaksi yang diberikan begitu efektif dan efisien dalam menghemat waktu.<sup>33</sup>

#### 4. Manual

##### a. Pengertian Manual

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) manual merupakan buku petunjuk praktis tentang suatu jenis pekerjaan atau tentang cara kerja suatu alat atau peranti tertentu.<sup>34</sup> Rick, Swafford, dan Gow secara khusus mengemukakan bahwa manual adalah suatu *guide* atau petunjuk untuk dapat berfungsinya suatu sistem kearsipan yang di dalamnya berisi ketentuan informasi tentang siapa, apa, kapan dan di mana, serta bagaimana sistem kearsipan dapat disajikan.<sup>35</sup>

Secara luas, manual dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk/jasa sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sering kali manual juga diartikan untuk menyebut semua dokumen yang mengatur aktivitas operasional organisasi, termasuk

<sup>33</sup> Amalia Zurmanis dkk., *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Pelayanan di Pegadaian Syariah* (Jurnal: Islamic Banking, Economy & Financial Journal), h. 83

<sup>34</sup> Tim Penyusun, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 763

<sup>35</sup> Sumrahyadi, *Manual Kearsipan Umum* (Modul) h. 22



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

protokol, instruksi kerja, lembar kerja dan lain sebagainya. Sementara itu, dalam arti sempit, manual merupakan bagian dari prosedur sistem tata kerja yang dituangkan dalam dokumen (tertulis), yang mengatur secara rinci kegiatan-kegiatan operasional organisasi agar terlaksana secara sistemik.

#### Prinsip Sebuah Manual

Setelah memahami tentang pengertian manual, berikut ini adalah beberapa prinsip yang perlu diperhatikan pada sebuah manual.<sup>36</sup>

- 1) Prinsip kemudahan dan kejelasan, yakni sebuah manual sebagai suatu standar baku harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.
- 2) Prinsip efisiensi dan efektivitas, yakni manual sebagai standar baku harus merupakan prosedur yang efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.
- 3) Prinsip keselarasan, yakni manual sebagai standar baku harus selaras dengan manual lain yang terkait.
- 4) Prinsip keterukuran, yakni *output* dari manual sebagai standar baku mengandung kadar kualitas tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
- 5) Prinsip dinamis, yakni manual sebagai standar baku harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas

<sup>36</sup> *Ibid.*, h 14



pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi instansi/korporasi.

- 6) Prinsip berorientasi pada pihak yang dilayani. Artinya, manual sebagai standar baku harus mempertimbangkan kebutuhan pihak yang dilayani sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna.
- 7) Prinsip kepatuhan hukum, yakni manual sebagai standar baku harus memenuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- 8) Prinsip kepastian hukum, yakni manual sebagai standar baku harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi personel dari kemungkinan tuntutan hukum.

#### c. Definisi Transaksi Secara Manual

Transaksi secara manual dapat di artikan sebagai suatu bentuk kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam melakukan operasional kehidupan sehari-hari yang berlandaskan prosedur-prosedur yang berlaku dalam suatu kelembagaan dimuat ke dalam dokumen tertulis bagaimana cara sistem tata cara yang berlaku diterapkan secara benar. Kegiatan pembayaran secara manual pada Pegadaian Syariah mengharuskan nasabah datang langsung dalam layanan secara tatap muka di mana orang tersebut memberikan hak kepada orang lain untuk membantunya dalam transaksi tertentu ini, sedangkan sisi satunya melakukan transaksi secara langsung sesuai permintaan nasabah untuk dilakukannya pembayaran menggunakan jasa atas dirinya mengikuti

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau telah sesuai dengan prosedur-prosedur yang berlaku pada perusahaan dalam transaksi manual yang dilakukan secara sistematis.<sup>37</sup>

#### d. Cara Kerja

Pelayanan transaksi secara manual dapat didefinisikan tindakan yang ditawarkan atau diberikan oleh satu pihak ke pihak lain dengan petunjuk secara praktis untuk melakukan suatu pekerjaan. Sistem pelayanan secara manual mewajibkan nasabah untuk datang langsung ke *outlet* untuk berhadapan bersama petugas untuk memproses transaksi yang dibutuhkan bagi nasabah yang akan di proses oleh petugas.<sup>38</sup>

Nasabah yang melakukan transaksi secara manual akan dibantu oleh petugas kemudian, petugas akan meminta dokumen-dokumen atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah sebelum melanjutkan produk atau jasa yang diinginkan, dokumen inilah yang akan di arsipkan oleh petugas dalam rangka pemberian pembiayaan ataupun transaksi gadai sebagai bentuk akad (perjanjian).

#### 5. Nasabah atau Pelanggan

Nasabah atau pelanggan merupakan komponen penting dalam kelangsungan perusahaan, bahkan perusahaan tidak tanggung-tanggung dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dikhususkan hanya untuk nasabah. Maka tidak jarang nasabah atau pelanggan disematkan dengan istilah pelanggan adalah raja, pemberian istilah ini selaras dengan

<sup>37</sup> Malik Abdul Hakim, *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Dan Manual Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Brebes*, h. 5

<sup>38</sup> <https://faspay.co.id/id/ketahui-risiko-yang-dihadapi-oleh-pebisnis-dengan-transaksi-manual> diakses pada 28 Desember 2023



upaya yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk tetap harus mengikuti kebutuhan dan memenuhi kebutuhan produk yang ditawarkan.<sup>39</sup>

Menurut Kasmir nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.<sup>40</sup>

Berdasarkan pengertian di atas peneliti memberikan kesimpulan bahwa nasabah dapat pula dikatakan individu atau kelompok yang melakukan kegiatan transaksi di lembaga keuangan baik itu Bank maupun lembaga keuangan non bank.

## **B. Komparatif Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual**

Perkembangan zaman yang diiringi dengan berkembangnya secara pesat teknologi memberikan dorongan kepada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ini diwujudkan dengan meluncurkan pelayanan secara *online* yang berbasis Aplikasi Pegadaian Syariah Digital, demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah mempercepat proses transaksi, kenyamanan, serta memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan secara *online* kepada nasabah merupakan langkah yang baik yang Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai untuk menjangkau nasabah dalam menawarkan produk yang mereka miliki. Karena adanya kedua sistem pelayanan yang ditawarkan tersebut

<sup>39</sup> Tjiptono, Chandra, "Pemasaran Jasa (Malang: Bayumedia 2005) h. 87

<sup>40</sup> Sonny Koeswara, Muslimah, "Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple" Jurnal: Pasti. Volume 8 Nomor 1, 2013 H. 3



penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menganalisis perbandingan kualitas pelayanan pada pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual.

Kualitas pelayanan kerap sekali dilihat melalui sisi penerima pelayanan tersebut dikarenakan nasabah sebagai pelanggan yang merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga nasabah selaku konsumen dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan baik dari penggunaan sistem pelayanan secara *online* melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual. Walaupun demikian sikap konsisten pihak PT Pegadaian (Persero) Syariah juga tidak kalah penting sebagai produsen atau sebagai pihak pemberi pelayanan dalam memenuhi harapan nasabah selaku konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Vania Zabrina Apriliana Putri menunjukkan adanya perbedaan antara kualitas pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual dengan hasil 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. Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual.<sup>41</sup>

### C. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan suatu penelitian hendaknya memerlukan penelitian terdahulu sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan agar terhindar dari

<sup>41</sup> Vania Zabrina Apriliana Putri, "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (Psds) Dan Manual" (2023), h. 81



duplikasi. Selain itu penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan dan referensi serta acuan dalam menyelesaikan penelitian ini, karena peneliti memperoleh gambaran dan perbandingan desain-desain yang telah dilaksanakan. Berikut ini beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian penulis:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodelogi	Hasil Penelitian
1.	Listina Adkhiya (2021)	Komparatif pada pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual di pegadaian syariah unit simpang lima Banyuwangi	Analisis Deskriptif Kualitatif dan Komparatif	Hasil penelitian komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual, maka dapat disimpulkan: Komparatif pelayanan secara online dan manual. Untuk di kota Banyuwangi banyak nasabah yang masih menggunakan layanan secara manual, walaupun pelayanan menghabiskan waktu kurang lebih 15 menit ini disebabkan karena sistem yang masih mengalami eror dalam melakukan transaksi nasabah.
2.	Malik Abdul Hakim (2020)	Analisis komparatif pelayanan pada	Analisis Deskriptif Kualitatif dan	Hasil penelitian komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Kalidjaja Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>pengguna aplikasi pegadaian digital service (PDS) dan manual pada PT. Pegadaian (Persero) cabang Brebes</p>	Komparatif	<p>Pegadaian Syariah Digital dan Manual, maka dapat disimpulkan: Komparatif pelayanan secara <i>online</i> dan manual. Untuk kota Brebes nasabah memilih pelayanan melalui aplikasi pegadaian digital <i>service</i> penilaian pada kuesioner nasabah memilih pelayanan secara <i>online</i> dengan menunjukkan presentase sebesar 52%, akan tetapi jika dilakukan membandingkan keduanya antara pelayanan secara <i>online</i> dan manual hanya mendapatkan presentase 3% untuk layanan secara <i>online</i></p>
3.	<p>Ratih Perwasih (2019)</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)</p>	<p>Analisis Deskriptif Kualitatif dan Komparatif</p> <p>Hasil penelitian komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual, maka dapat disimpulkan: Komparatif pelayanan secara <i>online</i> dan manual. Untuk di kota Bengkulu nasabah yang melakukan transaksi pada aplikasi syariah digital lebih sedikit hanya 25% jika dibandingkan dengan</p>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				<p>pelayanan secara manual di Pegadaian Syariah cabang Simpang SKIP</p>
4.	<p>Novy Andryyani Siregar (2020)</p>	<p>Analisi Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual</p>	<p>Metode Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian mengenai perbandingan antara kualitas pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual berdasarkan hasil penelitian nilai mean untuk nasabah pengguna manual lebih besar daripada nilai mean nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu <math>(67,02 &gt; 33,98)</math> yang berarti nasabah lebih banyak memilih transaksi secara manual daripada transaksi melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.</p>
5.	<p>Rizky Nanda Prastya Ningrum (2019)</p>	<p>Analisis Strategi Bisnis Pada Layanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan SWOT Analysis</p>	<p>Analisis Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan Analisis SWOT</p>	<p>Hasil penelitian ini, menunjukkan prosedur dan proses penerapan tidaklah sepenuhnya dilakukan secara online. Analisis SWOT memberikan hasil pada layanan Pegadaian Syariah Digital (PSD) memiliki pondasi dan potensi yang sangat baik</p>



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	(Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Simpang SKIP Bengkulu)	untuk memperoleh laba, maka dibutuhkan strategi pertumbuhan yang kuat. Melalui layanan Aplikasi Pegadaian Syariah (PSD) memberikan kesan unik bagi perkembangan teknologi.
----------------------------------	---	--

#### D. Kerangka Pikir

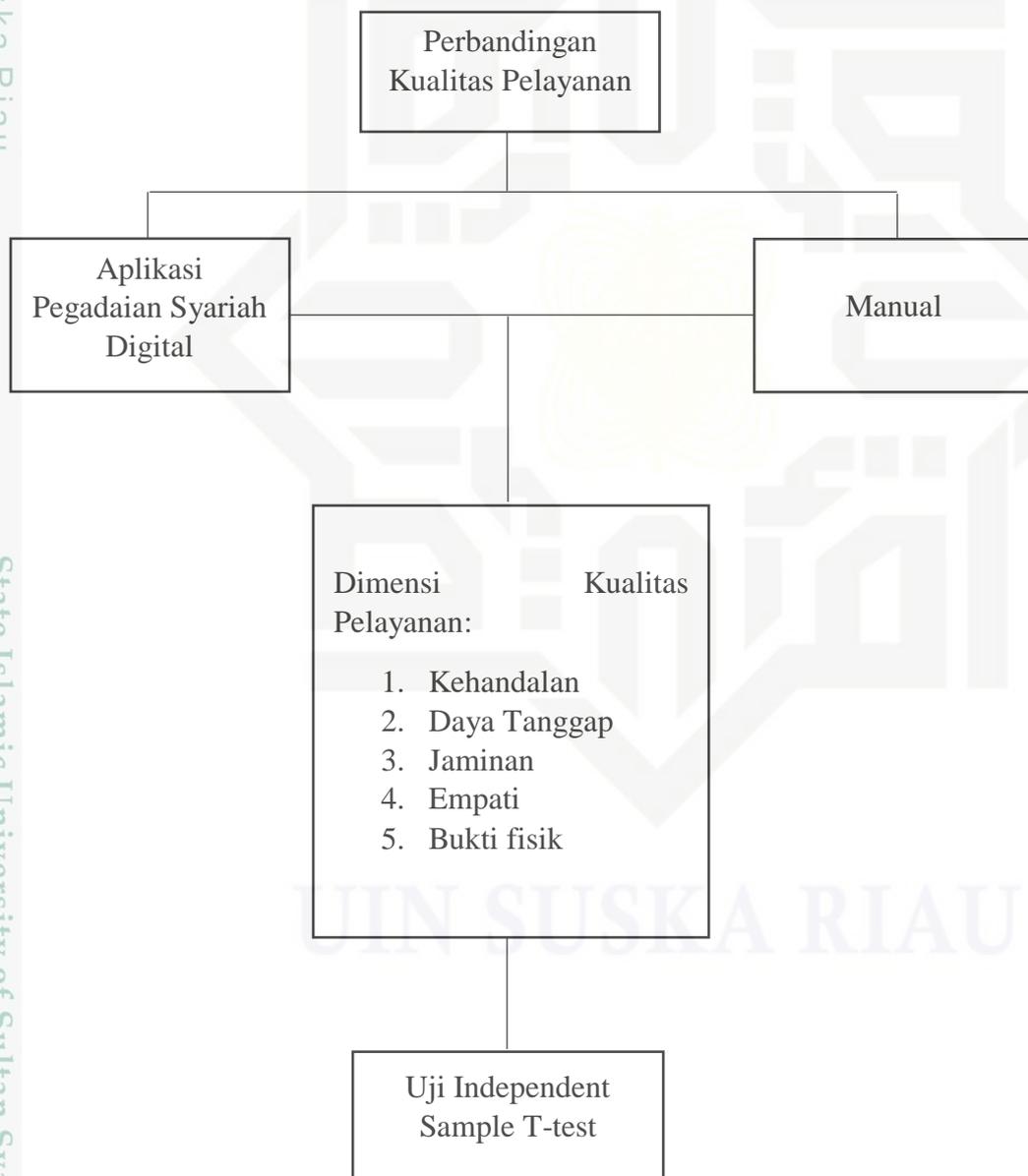
Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.<sup>42</sup> Berikut ini adalah kerangka pikir yang terdapat pada penelitian: Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pegadaian Syariah memiliki dua sistem pelayanan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yaitu menggunakan sistem pelayanan secara online dan manual. Pelayanan melalui sistem online ini nasabah dapat menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan sistem manual dengan datang langsung ke *outlet* terdekat pelayanan secara langsung bertatap muka dengan pihak Pegadaian Syariah. Kedua sistem ini tentunya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda untuk digunakan nasabah dalam bertransaksi. Maka dari itu peneliti dapat meneliti kedua perbedaan kualitas pelayanan pada kedua sistem tersebut.

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016) h. 60

Berdasarkan yang dipaparkan diatas untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai perbedaan kualitas pelayanan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual dapat dilihat pada pemikiran yang disajikan pada gambar berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## E. Hipotesis

Hipotesis ini merupakan pendapat atau pernyataan yang masih belum tentu kebenarannya, masih harus diuji lebih dulu atau karenanya masih bersifat sementara atau dugaan awal.<sup>43</sup> Dengan kata lain hipotesis ialah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis penelitian mencoba untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Dengan posisinya itu maka hipotesis dapat berubah menjadi kebenaran, akan tetapi dapat juga dikatakan tidak sebagai kebenaran.

- $H_0$  : Tidak Terdapat Perbedaan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai
- $H_a$  : Terdapat Perbedaan Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai

<sup>43</sup> Rachmat Kriyanto, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Premada Media Group, 2006), h. 28



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat komparatif (perbandingan). Yaitu perbandingan pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.<sup>44</sup>

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>45</sup>

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai yang di Jl. Sekolah No. 19, Meranti Pandak, Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru, Riau

<sup>44</sup> Sandu siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing 2005), h. 17

<sup>45</sup> *Ibid.*, h. 8



## C Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Margono populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan-hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.<sup>46</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang menggunakan kedua layanan yakni pengguna Aplikasi Syariah Digital dan manual pada unit Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai yang berdasarkan tahun 2023 berjumlah 418 nasabah.

### 2. Sampel

Menurut Husain dan Purnomo sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane dengan rumus:<sup>48</sup> Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

n= jumlah elemen/anggota populasi

N= jumlah elemen/anggota populasi

e=eror level (tingkat kesalahan)

digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih peneliti)

<sup>46</sup> Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2017), h. 361

<sup>47</sup> *Ibid.*, h. 362

<sup>48</sup> Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), h. 287-288



Nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

$$n = \frac{418}{1 + 418(0,1)^2} = 80,35$$

Nasabah pengguna manual

$$n = \frac{12.759}{1 + 12.759(0,1)^2} = 99,22$$

Dalam mempermudah peneliti untuk menentukan jumlah sampel maka, sampel dalam penelitian ini responden berjumlah sebanyak 200 responden diantaranya 100 responden pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan 100 responden nasabah pengguna manual Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai.

#### D. Sumber Data

Sumber data sangat ditentukan oleh metodologi riset kuantitatif adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan:

##### 1. Data Premier

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.<sup>49</sup> Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan dan hasil suatu

<sup>49</sup> *Ibid.*, 58



pengujian tertentu. Ada dua metode yang digunakan untuk pengumpulan data primer, yaitu melalui survei dan observasi.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua).<sup>50</sup> Data sekunder umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

## E. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto mendefinisikan subjek penelitian sebagai benda, hal, atau orang yang menjadi tempat data di mana variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan.<sup>51</sup> Subjek pada penelitian ini adalah nasabah Pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang diteliti yang dapat berupa benda atau orang, yang dapat memberikan data-data penelitian.<sup>52</sup> Objek penelitian ini adalah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai.

<sup>50</sup> *Ibid.*, 58

<sup>51</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antarsari Press, 2011),

<sup>52</sup> Bachtiar, *Mendesain Penelitian Hukum*, (Yogyakarta:CV Budi Ytama, 2021), h. 88



## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan kelengkapan data dan informasi dalam penelitian, maka yang dijadikan teknik pengumpulan dan pencatatan data adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi merupakan proses peninjauan yang dilakukan secara kompleks dengan mengamati objek-objek disekitar kita dengan pancaindra. Dengan demikian observasi ialah suatu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai suatu fenomena yang terjadi dilingkungan sekitar hasil ini dapat dilakukan pencatatan. Ini dapat diartikan pengalaman serta penulisan secara sistematis mengenai fenomena yang terlihat pada objek penelitian.<sup>53</sup>

### 2. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>54</sup> 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

<sup>53</sup> *Ibid.*, 218-219.

<sup>54</sup> Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 142

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aplikasi Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual.

Dengan penetapan skor dari jawaban kuisisioner yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor sebagai berikut:<sup>55</sup>

**Tabel 3.1**  
**Skala Linkert**

Kode	Jenis Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumen yang dimiliki oleh pihak lain bisa berbentuk karya-karya, gambar dan tulisan yang bersifat dokumen publik maupun dokumen *private*. Dokumen ini digunakan untuk mendukung

dan memperkuat penelitian serta menyajikan berbagai informasi tidak hanya melalui buku, internet, berita surat kabar ini masuk kepada dokumen

<sup>55</sup> Pinton Setya Mustafa, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2020), h. 62

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik, sedangkan dokumen privat misalnya: memo, catatan telepon, surat-surat pribadi dan lain sebagainya.<sup>56</sup>

## G. Definisi Operasional Variabel

Menurut Hidayat definisi operasional variabel dapat diartikan sebagai proses mendefinisikan variable secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena.<sup>57</sup>

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. <sup>58</sup>	Kehandalan	3
		Daya Tanggap	3
		Jaminan	3
		Empati	3
		Bukti Fisik	3

<sup>56</sup> Burahman Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008), h. 68

<sup>57</sup> Dodiet Aditya Setyawan, *Modul Hipotesis dan Variabel Penelitian*, (Klaten: CV Tahta Media Group 2021), h. 59-60

<sup>58</sup> Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h. 243



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Uji Intrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas atau kesalahan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuestioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.<sup>59</sup> Kemudian diolah dengan bantuan *software* SPSS 26 dan hasilnya disajikan dalam tabel singkat.

- 1) Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.  
 Namun  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, tetapi berganda negatif, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

### 2. Uji Reabilitas

Uji Realibilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuestioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan.<sup>60</sup> Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reablilitas adalah menggunakan untuk menguji reabilitas adalah menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Untuk mengetahui instrument yang diuji reliable atau tidak, dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien *alpha* dengan  $r_{tabel}$  pada  $n - 2: \alpha 0,1$ . Jika koefisien *alpha*  $>$   $r_{tabel}$

<sup>59</sup> Ratna Wijayanti Daniar Paramita, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Lumajang: STIE Widya Gama Lumajang, 2015) h. 60

<sup>60</sup> *Ibid.*, h.60

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

( $n-2$ ;  $\alpha$  0,1) berarti instrumen tidak reliabel. Batasan skor reliabilitas *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut.<sup>61</sup>

**Tabel 3.3**  
**Nilai Cronbachalpha**

Skor	Reliabilitas
<0,20	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,00	Sangat Tinggi

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk membuktikan bahwa frekuensi data hasil penelitian benar-benar berdistribusi normal. Uji normalitas ini dilakukan terhadap data post-test terhadap kelompok eksperimen dan kontrol untuk mengetahui data dari sampel yang berdistribusi normal atau tidak. Dimana uji normalitas menjadi syarat untuk melakukan uji t-test independent agar mengetahui data sampel yang harus berdistribusi normal.

<sup>61</sup> Kadir, *Statistika Terapan (Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan SPSS Dalam Penelitian)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015) h. 161-162



## Analisis Komparatif

Menurut Nazir penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan.<sup>62</sup> Terdapat dua jenis komparatif, yaitu komparatif antara dua sampel dan komparatif k sampel (komparatif antara lebih dari dua sampel), kemudian seriap model komparatif sampel dibagi menjadi dua jenis, yaitu sampel yang berkorelasi (terkait) dan sampel yang tidak berkorelasi (*independen*).<sup>63</sup>

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*) sebagai berikut:

### 1. Uji Beda (*T-test* dua sampel)

Uji beda T-test dua sampel uji yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan antara dua sampel. Uji ini merupakan jenis uji *parametric* ini disebabkan persyaratan dari uji beda *t-sample independen* adalah datanya harus berdistribusi normal dan dengan *varians* yang sama untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara kedua kelompok tersebut. Tujuan dari uji-t adalah untuk membandingkan rata-rata kelompok yang tidak berhubungan

<sup>62</sup> Andi Ibrahim, dkk, *Metode Penelitian*, (Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018), h. 47

<sup>63</sup> Iqbal Hasan, *Analisis data penelitian dengan statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

satu sama lain. Apakah kedua kelompok tersebut memiliki nilai rata-rata yang sama ataukah tidak secara signifikan.<sup>64</sup>

Uji beda T-test dua sampel uji yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan antara dua sampel. Uji ini merupakan jenis uji *parametric* ini disebabkan persyaratan dari uji beda *t-sample independen* adalah datanya harus berdistribusi normal dan dengan *varians* yang sama untuk mengetahui 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.<sup>65</sup>

Penelitian ini menetapkan taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 5\%$ , dimana peluang kesalahan  $\alpha = 5\%$  maka, taraf kepercayaan sebesar 95%. Artinya kesalahan dalam pengambilan keputusan maksimal adalah 5%. Pada penelitian ini pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka, diketahui terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual
- Apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka, diketahui terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual

<sup>64</sup> Ghozali I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi edisi 7* (Penerbit: Universitas Diponegoro 2013), h. 34

<sup>65</sup> *Ibid.*, h. 34

State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian analisis komparatif kualitas pelayanan pada pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perbandingan antara kualitas pelayanan pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual. Dari hasil uji statistik dan uji *independent Sample T Test* diperoleh kesimpulan nilai rata-rata antara kualitas pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebesar 58.34 lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan manual sebesar 65,70. Hal ini dikarenakan masih banyak nasabah yang kebingungan untuk mengoperasikan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital terutama untuk melakukan transaksi mereka beranggapan pelayanan secara manual lebih mudah dan aman.
2. Perbedaan anatara kualitas pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual dilihat dari hasil uji *independent Sample T Test* berdasarkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} (10.699) > t_{tabel} (1,984)$ . Sehingga dapat disimpulkan ada perbedaan rata-rata antara kualitas pelayanan pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan manual pada nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai diharapkan melakukan sosialisasi pengenalan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital kepada nasabah selain itu, perlu adanya *update* pengembangan pada Aplikasi agar Aplikasi Pegadaian Syariah Digital tidak mengalami eror pada saat nasabah melakukan transaksi.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti kembali dengan penambahan variabel baru serta memperluas ruang lingkup dalam mendapatkan data penelitian.
3. Bagi nasabah diharapkan lebih memperhatikan dan tanggap kualitas yang diberikan oleh perusahaan agar nasabah mendapatkan pelayanan secara maksimal yang telah diberikan oleh perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2020)
- Bachtiar, *Mendesain Penelitian Hukum*, (Yogyakarta:CV Budi Ytama, 2021) A
- Berry, L. L., Parasuraman, A. and Zeithaml, V. A, *The Service Quality Puzzle*. Business Horizon, (1988)
- Dodiet Aditya Setyawan, *Modul Hipotesis dan Variabel Penelitian*, (Klaten: CV Tahta Media Group 2021)
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000)
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2017)
- Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)
- Ibrahim Andi, dkk, *Metode Penelitian*, (Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018)
- Kadir, *Statistika Terapan (Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan SPSS Dalam Penelitian)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015)
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- Kriyanto Rachmat, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Premada Media Group, 2006)
- Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama* (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2008)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Nugraha, Jefri Putri, dkk., *Teori Perilaku Konsumen* (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021)
- Pinton Setya Mustafa, dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2020)
- Priyadi Unggul, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Banten: Universitas Terbuka, 2019)
- Putri, Nilda Putri, *Manajemen Kualitas: Terpadu Konsep, Alat dan Teknik, Aplikasi* (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018)
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antarsari Press, 2011)
- Ratna Wijayanti Daniar Paramita, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Lumajang: STIE Widya Gama Lumajang, 2015)
- Riyanto Slamet, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020)
- Sandu siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2005)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sumrahyadi, *Manual Kearsipan Umum* (Modul)
- Tarantang Jefry, et al, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : K – Media, 2019)
- Tim Penyusun, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Tim Penyusun, *Processing Data Penelitian Menggunakan SPSS*
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (2014)
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua* (Yogyakarta: Andi Offset 2014)
- Wahana Komputer, *Ragam Model Penelitian dan Pengelolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2017)
- Wijaya Toni, *Manajemen Kualitas Jasa*. (Jakarta: PT. Indeks, 2018)

### JURNAL DAN SKRIPSI

- Adkhiya Listina, *Komparatif pada pengguna aplikasi pegadaia syariah digital dan manual di pegadaian syariah unit simpang lima Banyuwangi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
- Ahmad Zikri & Muhammad Ikhsan Harahap, *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera* (Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)
- Aldi Ardiansyah & Agus Wahyono, *Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood* (Universitas Satya Negara Indonesia- Vol 6 No 1–Agustus 2021)
- Amalia Zurmanis dkk., *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Pelayanan di Pegadaian Syariah* (Jurnal: Islamic Banking, Economy & Financial Journal)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Anita Tobagus, “*Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia*. Jurnal: Petra Christian university Vol 6, no 1, 2018
- Bandu Yunus Bandu Muh, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2013
- Basaqi Jahwa Alissya, *Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng*, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
- Dwi Aliyyah Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo 51, no. 2 2017)*, h. 1–7.
- Dicky Kustrianto Fadillah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017
- Hadiati Sri, 2003, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang*. Jurnal Universitas Gajayana Malang, 2003
- Hakim Abdul Malik, *Analisis Komparatif Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Manual Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Brebes*, Politeknik Harapan Bersama, Tegal
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Hariyati Feni, dkk. *Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam meningkatkan jumlah nasabah*. IJEIB: Jurnal of Islamic Economics and Business, Jambi, 2020
- Khusaini Ahmad, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)
- Laurent, Felicia. 2016. “Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK melalui Kepuasan Pelanggan”. AGORA Vol. 4, No.2.
- Maulani Denia, *Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru* Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, Vol 3, No. 2, Juli Desember 2020
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., (1995), *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734
- Mega Naliyah Syahfitri and Danang Kusnanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal”, *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, no. 2 (2021)
- Ningrum Nanda Prastya Rizky, *Analisis Strategi Bisnis Pada Layanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan SWOT Analysis (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Simpang SKIP Bengkulu)*, Institut Agama Islam Bengkulu
- Nurhaliza, Sujana, and Anggela, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Ketapang*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pribandi, Dian Ajeng, Aminna Sukma Dewi, & Mohammad Amien Gunawan. 2015. *“E-Service Quality: Pembentuk Loyalitas Dalam Pembelian Online”*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan (SEMANTIK). ISBN: 979-26-0280-1

Perwasih Rati, *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual* (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

Qadafi Rais Saddam, *Analisis Metode Rasulullah SAW dalam surat Ali-Imran* Jurnal (Vol. IV, No. 1, 2023)

Regan Lam dan Hing Po Lo, *Investigasi The Driver Dari Kepuasan Perbankan UKM Di Hong Kong*, Journal: City University of Hong Kong, 2009

Vania Zabrina Apriliana Putri, *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dan Manual*, Uin Raden Mas Said, 2023

## WEBSITE

<https://islamdigest.republika.co.id/berita/qxeq5a366/allah-swt-menyukaisifat-lemah-lembut> (Sabtu 21 Oktober 2023 pada 07:40)

<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/> (Jum'at 10 September 2023 pada 07:58)

<https://pegadaiansyariah.co.id/web/produk-pegadaian-syariah> (Rabu 8 September 2023 pada 08:58)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/.html/> (Rabu 8

September 2023 pada 08:34)

<https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/cara-pembayaran-gadai-di-pegadaian-dari-rumah>, dikutip pada 21 Desember 2023

<https://www.pegadaian.co.id/> (Kamis 9 September 2023 pada 15:02)

Pegadaian. (2020). Pengertian Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PDS).

(Online), <https://www.pegadaian.co.id/> (Kamis 9 September 2023 pada 15:38)



UIN SUSKA RIAU

# LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Lampiran 1

### ANGKET PENELITIAN SKRIPSI

#### STUDI KOMPARATIF PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH

No. Responden :

Jenis Kelamin : Laki-Laki/ Perempuan

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

**\*Tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam angket ini. Data yang diperoleh melalui angket ini akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kebutuhan penelitian.**

**STS = Sangat Tidak Setuju**

**TS = Tidak Setuju**

**N = Netral**

**S = Setuju**

**SS = Sangat Setuju**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Aplikasi Pegadaian Syariah Digital**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b><i>Kehandalam</i></b>						
1.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dimana dan kapan saja					
2.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mampu bersaing dengan Aplikasi kompetitor pada umumnya					
3.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memuat informasi terkait pelayanan yang ada pada Pegadaian Syariah					
<b><i>Daya tanggap</i></b>						
4.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mampu memenuhi transaksi yang saya butuhkan					
5.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital membantu saya dalam melakukan transaksi					
6.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital membantu memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat					
<b><i>Jaminan</i></b>						
7.	Saya memiliki kendali penuh atas informasi pribadi di aplikasi pegadaian syariah digital dalam melakukan transaksi pembayaran					
8.	Data yang saya input pada aplikasi pegadaian syariah digital dijamin kerahasiaannya					
9.	Nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi melalui aplikasi pegadaian syariah digital					
<b><i>Empati</i></b>						
10.	Nasabah sangat terbantu dengan pelayanan 24 jam yang diberikan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital					
11.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mampu memberikan kenyamanan transaksi bagi nasabah					
12.	Fitur dan transaksi yang ada pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah					
<b><i>Bukti fisik</i></b>						
13.	Keberagaman layanan yang bisa dilakukan diakses pada aplikasi pegadaian syariah digital					
14.	Fitur pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mudah dipahami					
15.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital mudah dalam pengoperasiannya					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Manual**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b><i>Kehandalam</i></b>						
1.	Kondisi ruang tunggu pelayanan yang nyaman pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai					
2.	Kelengkapan sarana dan prasarana Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai pada ruang tunggu pelayanan					
3.	Informasi dan petunjuk yang jelas pada ruang tunggu					
<b><i>Daya tanggap</i></b>						
4.	Transaksi melalui manual memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi nasabah dalam hal keuangan					
5.	Kecepatan tanggap petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah					
6.	Karyawan menyampaikan informasi secara jelas					
<b><i>Jaminan</i></b>						
7.	Keamanan dalam melakukan transaksi dijamin oleh Pegadaian Syariah					
8.	Karyawan dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah dalam melakukan transaksi					
9.	Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk dan transaksi pembayaran Pegadaian Syariah					
<b><i>Empati</i></b>						
10.	Karyawan memberikan pelayanan sepenuh hati dalam transaksi yang diajukan					
11.	Karyawan memahami keluhan yang disampaikan nasabah terkait transaksi					
12.	Nasabah dalam melakukan transaksi dilayani dengan penuh perhatian karyawan					
<b><i>Bukti fisik</i></b>						
13.	Keberagaman layanan yang bisa dilakukan melalui manual					
14.	Fasilitas pelayanan yang diberikan dapat mendukung saya pada saat melakukan transaksi					
15.	Penampilan karyawan dan cara komunikasi yang baik memberikan rasa dihargai saudara yang dilayani					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

**Data Penelitian (Distribusi Jawaban Responden)**

**A. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital**

NO.	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (X1)															Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
1.	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	59
2.	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	52
3.	4	3	4	3	5	4	4	2	4	3	4	5	5	5	4	59
4.	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	62
5.	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	68
6.	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	63
7.	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	69
8.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	57
9.	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	57
10.	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	59
11.	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	62
12.	4	2	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	57
13.	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3	4	60
14.	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	63
15.	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	62
16.	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	66
17.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	56
18.	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	63
19.	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	62
20.	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	2	3	3	4	53
21.	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	48

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

22.	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	62
23.	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	62
24.	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	56
25.	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	61
26.	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	61
27.	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	62
28.	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	2	3	3	53
29.	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	59
30.	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	52
31.	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	45
32.	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	60
33.	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	55
34.	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	65
35.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	58
36.	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	60
37.	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	56
38.	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	57
39.	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	52
40.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	58
41.	2	3	4	4	4	5	5	3	3	2	3	2	4	3	3	50
42.	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	3	54
43.	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	57
44.	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	51
45.	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	62
46.	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	59
47.	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	53
48.	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	58
49.	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	70



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

50	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	67
51.	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	52
52.	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	56
53.	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	61
54.	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	48
55.	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	4	54
56.	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	61
57.	4	2	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	57
58.	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	53
59.	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	54
60.	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	56
61.	5	3	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	65
62.	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	68
63.	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	62
64.	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	56
65.	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	56
66.	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	52
67.	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	56
68.	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	51
69.	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	61
70.	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	5	3	3	50
71.	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	63
72.	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	60
73.	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
74.	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	56
75.	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	54
76.	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	57
77.	4	4	4	4	5	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	57

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

78.	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	56
79.	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	59
80.	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	55
81.	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	53
82.	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	63
83.	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	3	4	5	4	5	62
84.	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	71
85.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	65
86.	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	67
87.	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	67
88.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	66
89.	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	61
90.	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	62
91.	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	2	3	3	53
92.	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	59
93.	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	52
94.	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	45
95.	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	60
96.	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	55
97.	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	65
98.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	58
99.	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	60
100.	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	56

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t





## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

23.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
25.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	63
26.	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	61
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
28.	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	65
29.	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	63
30.	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	55
31.	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	60
32.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
33.	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	57
34.	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	67
35.	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	64
36.	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	65
37.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	64
38.	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	59
39.	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	58
40.	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	56
41.	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	55
42.	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	51
43.	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	59
44.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	66
45.	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
46.	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	67
47.	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	63
48.	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	70
49.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
50.	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	58

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

51.	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	69
52.	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
53.	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	66
54.	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	65
55.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	72
56.	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71
57.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	72
58.	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
59.	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	68
60.	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	70
61.	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	69
62.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	71
63.	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
64.	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	67
65.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
66.	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
67.	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	68
68.	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	70
69.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
70.	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	68
71.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	73
72.	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
73.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	72
74.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
75.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	57
76.	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	62
77.	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	62
78.	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	56

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

79.	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63
80.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
81.	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	63
82.	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	62
83.	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	71
84.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	67
85.	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	67
86.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	67
87.	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	66
88.	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64
89.	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	66
90.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
91.	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	66
92.	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	56
93.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	65
94.	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	67
95.	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	65
96.	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	68
97.	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	68
98.	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	66
99.	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	65
100.	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	67

Lampiran 3

Data SPSS

UJI VALIDITAS APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.149	.219*	.189	.291**	.094	.161	-.074	.173	.148	.454**	.486**	.149	.140	.312**	.535**
	Sig. (2-tailed)		.139	.029	.060	.003	.351	.110	.464	.085	.140	.000	.000	.138	.165	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.149	1	.180	.277**	.122	.081	.195	.147	.084	.051	.180	.202*	.077	.005	.096	.395**
	Sig. (2-tailed)	.139		.073	.005	.226	.425	.052	.143	.407	.613	.073	.044	.449	.957	.344	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.219*	.180	1	.042	.225*	.210*	.203*	.353**	.067	.095	.397**	.300**	.270**	.222*	.161	.533**
	Sig. (2-tailed)	.029	.073		.681	.025	.036	.043	.000	.508	.348	.000	.002	.007	.027	.109	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



X4	Pearson Correlation	.189	.277**	.042	1	.271**	.154	.119	.165	.147	-.081	.234*	.277**	.154	.083	.304**	.453**
	Sig. (2-tailed)	.060	.005	.681		.006	.126	.238	.102	.145	.422	.019	.005	.126	.413	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.291**	.122	.225*	.271**	1	.351**	.207*	.244*	.250*	.035	.367**	.341**	.315**	.108	.201*	.582**
	Sig. (2-tailed)	.003	.226	.025	.006		.000	.038	.014	.012	.726	.000	.001	.001	.283	.045	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.094	.081	.210*	.154	.351**	1	.364**	.260**	.202*	.035	.165	.293**	.123	.011	.208*	.481**
	Sig. (2-tailed)	.351	.425	.036	.126	.000		.000	.009	.044	.731	.101	.003	.221	.917	.038	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.161	.195	.203*	.119	.207*	.364**	1	.115	.329**	-.047	.187	.114	-.101	-.044	.154	.411**
	Sig. (2-tailed)	.110	.052	.043	.238	.038	.000		.256	.001	.640	.063	.260	.317	.662	.125	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	-.074	.147	.353**	.165	.244*	.260**	.115	1	.211*	.051	.063	.106	.252*	-.002	.131	.389**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Sig. (2-tailed)	.464	.143	.000	.102	.014	.009	.256		.035	.614	.531	.294	.012	.988	.193	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.173	.084	.067	.147	.250*	.202*	.329**	.211*	1	.311**	.338**	.168	-.004	.092	.178	.470**	
	Sig. (2-tailed)	.085	.407	.508	.145	.012	.044	.001	.035		.002	.001	.094	.971	.361	.076	.000	
X10	Pearson Correlation	.148	.051	.095	-.081	.035	.035	-.047	.051	.311**	1	.284**	.006	.051	.114	-.037	.268**	
	Sig. (2-tailed)	.140	.613	.348	.422	.726	.731	.640	.614	.002		.004	.949	.616	.259	.718	.007	
X11	Pearson Correlation	.454**	.180	.397**	.234*	.367**	.165	.187	.063	.338**	.284**	1	.497**	.234*	.371**	.346**	.705**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.073	.000	.019	.000	.101	.063	.531	.001	.004		.000	.019	.000	.000	.000	
X12	Pearson Correlation	.486**	.202*	.300**	.277**	.341**	.293**	.114	.106	.168	.006	.497**	1	.381**	.277**	.339**	.661**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.044	.002	.005	.001	.003	.260	.294	.094	.949	.000		.000	.005	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



X13	Pearson Correlation	.149	.077	.270**	.154	.315**	.123	-.101	.252*	-.004	.051	.234*	.381**	1	.392**	.284**	.483**
	Sig. (2-tailed)	.138	.449	.007	.126	.001	.221	.317	.012	.971	.616	.019	.000		.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.140	.005	.222*	.083	.108	.011	-.044	-.002	.092	.114	.371**	.277**	.392**	1	.422**	.435**
	Sig. (2-tailed)	.165	.957	.027	.413	.283	.917	.662	.988	.361	.259	.000	.005	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.312**	.096	.161	.304**	.201*	.208*	.154	.131	.178	-.037	.346**	.339**	.284**	.422**	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	.002	.344	.109	.002	.045	.038	.125	.193	.076	.718	.000	.001	.004	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.535**	.395**	.533**	.453**	.582**	.481**	.411**	.389**	.470**	.268**	.705**	.661**	.483**	.435**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

## UJI VALIDITAS MANUAL

### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOT AL
X1	Pearson Correlation	1	.409**	.151	.202*	.259**	.260**	.171	.271**	.328**	.264**	.251*	.379**	.345**	.358**	.256*	.516**
	Sig. (2-tailed)		.000	.133	.044	.009	.009	.089	.006	.001	.008	.012	.000	.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.409**	1	.431**	.394**	.430**	.320**	.257**	.375**	.327**	.307**	.437**	.546**	.424**	.325**	.279**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.010	.000	.001	.002	.000	.000	.000	.001	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.151	.431**	1	.348**	.367**	.281**	.329**	.507**	.319**	.456**	.368**	.377**	.438**	.318**	.335**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.133	.000		.000	.000	.005	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.202*	.394**	.348**	1	.333**	.320**	.284**	.300**	.331**	.265**	.464**	.331**	.408**	.277**	.375**	.592**
	Sig. (2-tailed)																
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Sig. (2-tailed)	.044	.000	.000		.001	.001	.004	.002	.001	.008	.000	.001	.000	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.259**	.430**	.367**	.333**	1	.504**	.321**	.296**	.385**	.374**	.411**	.428**	.308**	.309**	.300**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.001		.000	.001	.003	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.002	.000
X6	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.260**	.320**	.281**	.320**	.504**	1	.207*	.188	.422**	.223*	.313**	.340**	.313**	.285**	.360**	.557**
X7	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.005	.001	.000		.039	.061	.000	.026	.001	.001	.002	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.171	.257**	.329**	.284**	.321**	.207*	1	.326**	.492**	.358**	.272**	.455**	.264**	.325**	.408**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.089	.010	.001	.004	.001	.039		.001	.000	.000	.006	.000	.008	.001	.000	.000
X8	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.271**	.375**	.507**	.300**	.296**	.188	.326**	1	.483**	.258**	.436**	.346**	.499**	.339**	.223*	.624**
X8	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.002	.003	.061	.001		.000	.010	.000	.000	.000	.001	.025	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



X9	Pearson Correlation	.328**	.327**	.319**	.331**	.385**	.422**	.492**	.483**	1	.422**	.365**	.464**	.513**	.482**	.385**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.001	.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
X10	Pearson Correlation	.264**	.307**	.456**	.265**	.374**	.223*	.358**	.258**	.422**	1	.397**	.460**	.399**	.552**	.449**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.000	.008	.000	.026	.000	.010	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.251*	.437**	.368**	.464**	.411**	.313**	.272**	.436**	.365**	.397**	1	.377**	.359**	.404**	.311**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.001	.006	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.379**	.546**	.377**	.331**	.428**	.340**	.455**	.346**	.464**	.460**	.377**	1	.479**	.460**	.406**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.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
X13	Pearson Correlation	.345**	.424**	.438**	.408**	.308**	.313**	.264**	.499**	.513**	.399**	.359**	.479**	1	.445**	.403**	.698**

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.008	.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
X14	Pearson Correlation	.358**	.325**	.318**	.277**	.309**	.285**	.325**	.339**	.482**	.552**	.404**	.460**	.445**	1	.350**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.005	.002	.004	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
X15	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.256*	.279**	.335**	.375**	.300**	.360**	.408**	.223*	.385**	.449**	.311**	.406**	.403**	.350**	1	.618**
TOAL	Sig. (2-tailed)	.010	.005	.001	.000	.002	.000	.000	.025	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOAL	Pearson Correlation	.516**	.655**	.641**	.592**	.632**	.557**	.572**	.624**	.707**	.657**	.649**	.714**	.698**	.657**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
TOAL	N	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).

## UJI RELIABILITAS

### UJI RELIABILITAS APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	15

### UJI RELIABILITAS MANUAL

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## UJI NORMALITAS APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TOTAL
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	58.34
	Std. Deviation	5.368
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.061
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

### UJI NORMALITAS MANUAL

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TOTAL
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	65.70
	Std. Deviation	5.959
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.059
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 <sup>c</sup>

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

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## UJI HOMOGENITAS

### Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	Based on Mean	1.031	1	198	.311
	Based on Median	.936	1	198	.334
	Based on Median and with adjusted df	.936	1	195.721	.334
	Based on trimmed mean	.940	1	198	.333

## UJI INDEPENDENT SAMPLE T TEST

### Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	100	58.34	5.368	.537
	Manual	100	66.12	5.718	.572

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

## Independent Samples Test

		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	.365	.546	-9.920	198	.000	-7.780	.784	-9.327	-6.233
	Equal variances not assumed			-9.920	197.215	.000	-7.780	.784	-9.327	-6.233

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

## Dokumentasi Penyebaran Angket Kepada Responden

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 03 Januari 2024

Nomor: Un.04/F.I/PP.00.9/32/2024  
Sifat: Biasa  
Lamp.: 1 (Satu) Proposal  
Hal: **Mohon Izin Riset**

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : M. ILHAM  
NIM : 12020517569  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : VII (Tujuh)  
Lokasi : Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
:Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Terhadap Kepuasan Nasabah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan

Dr. Zulkifli, M. Agf  
NIP.19741006 200501 1 005

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

1. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
2. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
3. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
4. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
5. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
6. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
7. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
8. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
9. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.  
10. Dituangkan dalam bentuk dan memperlengkapinya sebagai lampiran atau sebagai bagian dari laporan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61602  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/32/2024 Tanggal 3 Januari 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

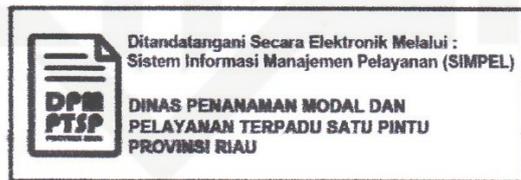
- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | <b>M. ILHAM</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 12020517569   |
| 3. Program Studi     | : | EKONOMI SYARIAH   |
| 4. Jenjang           | : | S1  |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>STUDI KOMPARATIF PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PEGADAIAN SYARIAH UPS SIMPANG RUMBAL  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 5 Januari 2024



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Pimpinan PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Penguatiran hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tinjauan suatu masalah.

b. Penguatiran tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

d. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.

e. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

f. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

g. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

h. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

i. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

j. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

k. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

l. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

m. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

n. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

o. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

p. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

q. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

r. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

s. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

t. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

u. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

v. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

w. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

x. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

y. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

z. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

aa. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

ab. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

ac. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

ad. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

ae. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

af. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

ag. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

ah. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

ai. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

05 Februari 2024

Nomor : e-98/00102.OP/2024  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Urgensi : Segera

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah & Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Hal : **Izin Pelaksanaan Riset**

Menindak lanjuti surat saudara Nomor: Un.04/F.I/PP.00.9/32/2024 tanggal 3 Januari 2024 perihal "Permohonan Pelaksanaan Riset", dengan ini disampaikan bahwa :

Nama Mahasiswa	NIRM	Program Studi
M. Ilham	12020517569	Ekonomi Syariah

**DIZINKAN** untuk memperoleh data dan informasi di Kantor Wilayah PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru, dengan ketentuan sebagai berikut

- Sdr. M. Ilham diminta untuk melapor dan berkoordinasi dengan **Pimpipinan Cabang Syariah Ahmad Yani An. Bpk. Fuad Prima Putra "(0813-6318-2250)"** terkait dengan penelitian yang saudara butuhkan dengan Judul "**Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Terhadap Kepuasan Nasabah** "
- Sebelum melaksanakan riset, mahasiswa yang melakukan riset **diwajibkan** menggunakan salah satu produk Pegadaian dan menginstal Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) atau Pegadain Digital Service Syariah (PSDS) pada Handphone pribadi.
- Selama melaksanakan aktivitas yang bersangkutan agar mematuhi semua peraturan dan tata tertib yang berlaku dan **diwajibkan** untuk memakai Atribute atau jaket almamater.
- Menjaga kerahasiaan Perusahaan serta **dilarang keras** untuk memberikan data nasabah kepada pihak lain, semua data yang diperoleh tidak diperkenankan untuk dipublikasikan dan semata-mata hanya untuk kepentingan studi.
- Menyerahkan copy 1 (satu) eksemplar hasil penelitian/ riset tersebut ke Bagian Humas PT. Pegadaian Kantor Wilayah II Pekanbaru.

Demikian izin ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT Pegadaian



(SISWANTO)

Deputy Operasional Kantor Wilayah  
II

### Tembusan

Yth. Kepala Bagian Pengembangan SDM Kantor Wilayah II

PT PEGADAIAN Kantor Pusat

Jl. Kramat Raya 162 T +62-21 315 5550 (Hunting)  
Jakarta Pusat 10430 F +62-21 391 4221

[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Dicetak oleh : LIA MAHARANI LUBIS/Q10065/PGD

Dokumen ini ditandatangani dan diterbitkan oleh sistem [coffice.pegadaian.co.id](http://coffice.pegadaian.co.id)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**RIWAYAT HIDUP**

Penulis lahir di kota Pekanbaru, 16 Juli 2000. Penulis merupakan anak ke 2 dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Amran Rana dan Ibu Erna Yunita. Pada tahun 2007-2013 penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 94 Pekanbaru. Pada tahun 2013-2016 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 8 Pekanbaru. Kemudian pada tahun 2016-2019 penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Pekanbaru.

Setelah menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Atas penulis melanjutkan Pendidikan S1 di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada tahun 2023 penulis melaksanakan proses Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Pada tahun 2023 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Air Terjun Kabupaten Pelalawan.

Dan pada akhirnya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan mengikuti ujian Munaqasyah dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dibawah bimbingan Bapak Afdhol Rinaldi, S.E., M.Ec dan Bapak Dr. H. Johari, M. Ag dengan judul **“Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai”**.