



PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN UPC BELITANG

Sigit Priyono¹, Miftakhur Rohmah², Siti Afifah³, Endang Dwi Ningsih⁴

^{1,2,3} Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Nurul Huda

* E-mail: sigitpriyono@stkipnurulhuda.ac.id

Abstrak: Faktor yang menyebabkan kurangnya kepuasan nasabah, yakni sarana yang disediakan PT. Pegadaian UPC Belitang masih kurang mencukupi, tidak terdapatnya nomor antrian nasabah, serta tempat parkir kendaraan kurang mencukupi serta terdapatnya pelayanan pilih kasih antar nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di PT. Pegadaian UPC Belitang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini memakai angket. Teknik analisis data memakai teknik uji deskriptif statistik, uji asumsi klasik yaitu normalitas dan homogenitas. serta dengan uji hipotesis memakai uji parsial. Adanya pengaruh yang signifikan antara tingkatan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di produk gadai emas pada PT. Pegadaian UPC Belitang. Hasil itu bisa dicermati dari t hitung sebanyak 3.115 dengan signifikansi sebesar 0,003. Hasil tersebut menampilkan kalau nilai hitung lebih besar daripada nilai t tabel 2.005 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,005. dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel tingkat pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Belitang.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Gadai Emas

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini kebutuhan manusia semakin meningkat dari mulai kebutuhan primer hingga kebutuhan sekunder, oleh karena itu bermula dari kebutuhan manusia yang semakin hari semakin meningkat mulailah bermunculan usaha – usaha serta bisnis – bisnis ini berkembang pesat, beriringan dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang sangat pesat maka lembaga – lembaga keuangan yang berkaitan menggunakan pemenuhan dana sangat berperan penting di masa ini. Pegadaian konvensional adalah suatu lembaga pemerintah yang diberikan uang pinjaman kepada nasabah atas dasar aturan gadai. lembaga pegadaian ialah suatu lembaga penyalur kredit. Kredit tadi dapat berupa kredit premi juga kredit produksi. ciri dari forum pegadaian hanyalah memberikan pinjaman buat jangka waktu pendek, yaitu kira – kira 4

bulan atau sama menggunakan 120 hari. Konsep gadai pula termasuk konsep tolong - menolong antar sesama manusia dalam proses mencukupi kebutuhan.

Bagi perusahaan jasa, pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan atau nasabah menjadi bagian yang sangat penting agar jasa keuangan yang diberikan tetap memimpin pasar. Loyalitas pelanggan atau nasabah akan terbentuk akibat pelayanan standar prima yang diterapkan oleh semua karyawan sehingga persepsi loyalitas bukan pada karyawan tetapi pada perusahaan. Setiap karyawan perusahaan umum pegadaian berfungsi sebagai marketer perusahaan yang harus mampu melakukan personal branding. Karyawan harus mampu membuat perusahaan mendapat kepercayaan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah untuk menjamin masa depan perusahaan. Pelayanan merupakan salah satu atribut penting dalam perusahaan jasa keuangan.

Fenomena yang terjadi pada Pegadaian UPC Belitang berasal observasi kedua yg dilakukan peneliti pada tanggal 10 februari 2022 Jika ditinjau dari lingkungan kerja, Pegadaian UPC Belitang mempunyai area parkir kendaraan yg sempit dan ruang kantor yang kurang rapi, serta adanya tumpukan berkas-berkas diatas meja, sedangkan Jika dilihat dari fasilitas kantornya masih kurang memadai dikarenakan tidak adanya angka antrian, tidak adanya penyekat antar nasabah, brosur-brosur yg disediakan kurang update. Dan jika ditinjau dari pelayanan karyawan ada pilih kasih antar nasabah, hal itu tentunya akan mengurangi rasa kepuasan nasabah dalam memakai jasa yang disediakan oleh forum keuangan tersebut.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini memakai teknik pengumpulan data angket. Teknik analisis data memakai teknik uji deskriptif statistik, uji asumsi klasik yaitu normalitas dan homogenitas. serta dengan uji hipotesis memakai uji parsial (Sugiyono: 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Uji validitas instrumen penelitian angket sebesar 25 soal pernyataan yg dilakukan di PT. Pengadaian UPC Belitang dengan mengambil sampel 15 nasabah. kemudian yang akan terjadi uji instrumen diolah menggunakan

PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN UPC BELITANG

aplikasi SPSS Versi 21. Adapun perhitungan validitas angket tingkat pelayanan. Soal dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,5). Angket tingkat pelayanan terdapat 18 soal dinyatakan valid dan 7 soal dinyatakan tidak valid. serta perhitungan validitas angket kepuasan nasabah. Soal dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,5). Angket kepuasan nasabah ada 18 soal dinyatakan valid serta 7 soal dinyatakan tidak valid. berdasarkan akibat perhitungan uji reliabilitas dengan memakai cronbach alpha yang menggunakan rumus alpha diperoleh nilai cronbach alpha dari masing masing variabel sebanyak 0,926 buat taraf pelayanan, 0,902 buat kepuasan nasabah. Jadi angka tadi lebih besar dari nilai minimal cronbach alpha 0,6. oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa instrumen penelitian yg digunakan buat mengukur variabel dapat dikatakan reliabel atau terpercaya untuk dipergunakan menjadi indera pengumpulan data penelitian.

2. Hasil Uji Deskriptif Statistik

Tabel 4.1 Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std.
Tingkat Pelayanan	55	33	37	70	58.11	5.523
Kepuasan Nasabah	55	18	50	68	58.02	4.474

Sumber: Uji Deskriptif SPSS v21

Berdasarkan hasil uji di atas dapat diketahui kategori dari masing-masing variabel melalui data seperti berikut:

- a) Kategori Tingkat Pelayanan di PT. Pegadaian UPC Belitang Dari output di atas diketahui nilai maksimum sebesar 70, nilai minimum sebesar 37, mean sebesar 58,11 dan standar deviasi sebesar 5,523. Berikut ini tabel kategorisasi data tingkat pelayanan.

**Tabel 4.2
Kategorisasi Variabel Tingkat Pelayanan**

Kategori	Interval	N	Persentase
Tinggi	$X \geq 63,63$	5	9,1%
Sedang	$52,587 \leq X \leq 63,633$	45	81,8%

Rendah	$X < 52,587$	5	9,1%
Jumlah		55	100%

Sumber: Hasil perhitungan kategorisasi tingkat pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel diatas, dengan 55 nasabah sebagai responden dapat diketahui jika 5 nasabah (9,1%) berada pada kategori tinggi, 45 nasabah (81,8%) berada pada kategori sedang, dan 5 nasabah (9,1%) berada pada kategori rendah. Dengan rata-rata 58,11 dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan di PT. Pegadaian UPC Belitang berada pada kategori sedang.

b) Kategorisasi Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di PT. Pegadaian UPC Belitang.

Berdasarkan output di atas diketahui jika nilai maksimum sebesar 68, nilai minimum sebesar 50, mean sebesar 58,02, dan standar deviasi sebesar 4,474. Berikut ini tabel kategorisasi kepuasan nasabah.

Tabel 4.3
Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah

Kategori	Kriteria	N	Persentase
Tinggi	$X > 62,494$	7	12,7%
Sedang	$53,546 \leq X \leq 62,494$	40	72,7%
Rendah	$X < 53,546$	8	14,6%
Jumlah		55	100%

Sumber: Hasil perhitungan kepuasan nasabah

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, dengan 55 nasabah sebagai responden, dapat diketahui jika terdapat 7 nasabah (12,7%) berada pada kategori tinggi, 40 nasabah (72,7%) berada pada kategori sedang, dan 8 nasabah (14,6%) berada pada kategori rendah. Dengan rata-rata 58,02 dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di PT. Pegadaian UPC Belitang berada pada kategori sedang dengan presentase 72,7%.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

	Tingkat Pelayanan	Kepuasan Nasabah	Residual
--	-------------------	------------------	----------

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS
DI PT. PEGADAIAN UPC BELITANG**

Mean	58.11	58.02	.0000000
Std.Deviation	5.523	4.474	4.11352042
Absolute	.151	.075	.117
Positive	.100	.071	.092
Negative	-.151	-.075	-.117
Kolmogrov-Smirnov z	1.122	.554	.869
Sig.	.161	.919	.437

Sumber: Hasil Uji Normalitas

Variabel tingkat pelayanan tersebut diketahui nilai K-S Z=1.122 dan P= 0,161 ($P>0,05$). Jadi tingkat pelayanan dapat dikatakan berdistribusi normal. Dan variabel kepuasan nasabah memiliki nilai K-S= 0,054 dan P=0,919 ($P>0,05$). Jadi data kepuasan nasabah dapat dikatakan normal.

b. Hasil Uji Homogenitas

**Tabel 4.5
Hasil Uji Homogenitas**

Tingkat Pelayan	df	Mean Square	f	Sig.
Between Groups	16	31.831	1.063	.420
Within Groups	38	29.948		
Total	54			

Sumber: Hasil Uji Homogenitas

Hasil uji diatas menampilkan kalau uji tersebut mempunyai signifikansi ($P>0, 05$) ialah $0, 420 > 0, 05$, jadi data tersebut dapat dikatakan homogen.

4. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji t dengan bantuan SPSS versi 21 *for windows*. Pedoman untuk melakukan uji hipotesis dalam uji t, yaitu berdasarkan perbandingan nilai signifikansi (sig.) jika nilai sig. $< 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan, dan jika sig. $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung}

dengan nilai t_{tabel} , jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Tabel 4.

Hasil Analisis Regresi Uji Hipotesis Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.393	.155	.139

Sumber: Diolah Peneliti

Dari tabel di atas, dikenal kalau korelasi persial antara tingkatan pelayanan(X) serta kepuasan nasabah(Y) dengan korelasi analisis regresi simpel d r_{hitung} dapat dinilai sebesar 0,393. diperoleh nilai R Square ataupun koefisien determinasi(KD) yang menampilkan seberapa bagus model regresi yang dibangun oleh tingkatan pelayanan serta kepuasan nasabah. Koefisien Determinasi(KD) menampilkan nilai sebesar 0.155 ataupun sebesar 15,5% dari hasil($r^2 \times 100\%$). Berikut hasil uji t ialah:

Tabel 4.7
Hasil Uji t

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constanta	39.503	5.971		6.616	.000
Tingkat Pelayanan	.319	.102	.393	3.113	.003

Sumber: spss v21

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat juga bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3.115 dengan signifikasi 0,003. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} 2.005 dan nilai signifikan lebih kecil daripada 0,005.

Selain itu, Leverage (X_1) terhadap Beta (Y) terlihat pada kolom coefficients model 1 terhadap nilai sig 0,003. Nilai sig lebih kecil dari nilai probalitas 0,05 atau $0,003 < 0,05$, maka N_1 diterima dan H_0 ditolak. Variabel X mempunyai t_{hitung} yakni 3,115 dengan $t_{tabel} = 2.005$, menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan leverage memiliki pengaruh signifikan terhadap Beta.

PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN UPC BELITANG

PEMBAHASAN

A. Tingkat Pelayanan

Sebagai salah satu lembaga keuangan jasa, pelayanan merupakan bagian yang sangat penting untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk yang kita tawarkan. Pelayanan itu sendiri merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Ahmad, 2016:22). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 55 nasabah dengan menyebarkan angket 18 butir pernyataan dapat diketahui nilai maksimum sebesar 70, minimum sebesar 37, mean sebesar 58,11 dan standar deviasi sebesar 5,523. Sehingga dapat diketahui jika terdapat 5 nasabah (9,1%) berada pada kategori tinggi, 45 nasabah (81,8%) berada pada kategori sedang, dan 5 nasabah (9,1%) berada pada kategori rendah. Dengan nilai rata-rata 58,11 dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pada PT. Pegadaian UPC Belitang berada pada kategori sedang dengan persentase 81,8%.

B. Kepuasan Nasabah

Buat kepuasan nasabah itu sendiri dalam penelitian ini diukur dari 3 ukuran ialah kesesuaian harapan jasa, kemudahan dalam mendapatkan jasa, serta kesediaan buat merekomendasikan kepada orang lain, yang setelah itu dijabarkan lewat 18 item statment di angket kepuasan nasabah. Bersumber pada hasil riset yang dicoba terhadap 55 nasabah dengan menyebarkan angket sebanyak 18 butir statment bisa dikenal nilai maksimum sebesar 68, minimum sebesar 50, mean sebesar 58, 02 serta standar deviasi sebesar 4, 474. Sehingga bisa diketahujiika ada 7 nasabah(12, 7%) terletak pada jenis tinggi , 40 nasabah(72, 7%) terletak pada jenis sedang, serta 8 nasabah(14, 6%) terletak pada jenis rendah. Dengan nilai rata- rata 58,02 bisa disimpulkan kalau kepuasan nasabah di PT. Pegadaian UPC Belitang terletak pada jenis lagi dengan persentase 72, 7%.

C. Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di PT. Pegadaian UPC Belitang.

Setelah melihat deskripsi variabel tingkat pelayanan dan variabel kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa pada variabel tingkat pelayanan dominan masuk dalam kategori sedang dengan jumlah 45 responden dengan persentase 81,8%. Sedangkan kepuasan nasabah berada pada kategori sedang derngan jumlah responden 40 dengan persentase 72,7%. Jadi tingkat pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah pada produk gadai emas di PT.

Pegadaian UPC Belitang. dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian UPC Belitang, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.115 > 2.005$) dan nilai signifikan sebesar 0,003, yang berarti kurang dari 0,05, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasibuan (2020) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-ittihad cabang panam pecan baru.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas di PT. Pegadaian UPC Belitang, dapat disimpulkan bahwa:

- Tingkat pelayanan kepada nasabah di PT. Pegadaian UPC Belitang mendapatkan hasil dengan kategori tinggi berjumlah 5 nasabah dengan persentase 9,1% dan nilai angket $X > 63,633$, dalam kategori sedang dengan jumlah 45 nasabah dengan persentase 81,8% dan nilai angket $52,587 \leq X \leq 63,633$, kategori rendah berjumlah 5 nasabah dengan persentase 9,1% dan nilai angket $X < 52,587$
- Kepuasan nasabah pada produk gadai emas di PT. Pegadaian UPC Belitang mendapatkan hasil dalam kategori tinggi berjumlah 7 nasabah dengan persentase 12,7% dan nilai angket $X > 62,494$, dalam kategori sedang dengan jumlah 40 nasabah dengan persentase 72,7% dan nilai angket $53,546 \leq X \leq 62,494$, sedangkan dalam kategori rendah yaitu 8 nasabah dengan persentase 14,6% dengan nilai angket $X < 53,546$
- Terdapat pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di PT. Pegadaian UPC Belitang sebesar

15,5%, sedangkan sisanya ($100\% - 15,5\% = 79,4\%$) dipengaruhi oleh variabel lain selain tingkat pelayanan. Selain daripada itu dibuktikan juga dengan pengujian uji t diperoleh $t_{hitung} = 3.115$, nilai $t_{tabel} = 2.005$ dengan demikian t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($t_{hitung} = 3.115 > t_{tabel} = 2.005$). Berdasarkan kriteria pengujian di atas dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di PT. Pegadaian UPC Belitang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Huda yang telah membiayai dalam

PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS DI PT. PEGADAIAN UPC BELITANG

penelitian ini. Terimakasih juga kepada tim Journal UTILITY Universitas Nurul Huda.

REFERENSI

- Ali, Zainuddin. 2018. Hukum Gadai Syariah. Jakarta: Sinar Grafika Offset
- Gozali, Ahmad. (2016). Serba Serbi Kredit Syariah: Jangan Ada Bunga di Antara Kita. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2001. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- _____. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. Jakarta: Indeks
- Siregar. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk KPR Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan). *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Publik* , 8 (2), 43-53.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2011. Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Yafiz, M., & Harahap, D. 2018. *Produk Gadai Emas di Perbankan Syariah: Analisis Masalah Ekonomi*. *Jurnal Human Falah*, 5(1).