

Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual: Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara

Weni Widyawati¹, Fahmi Mar'i Mahatir², Priyono Puji Prasetyo³, Salamatun Asakdiyah⁴

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

weni1800032110@webmail.uad.ac.id, fahmi1800032106@webmail.uad.ac.id

Priyono.prasetyo@pbs.uad.ac.id, salamatun.asakdiyah@mgm.uad.ac.id

ABSTRACT

The background of the problem of this research is a comparison of the quality of service received by customers using the Pegadaian Syariah Digital application and manually at Pegadaian Syariah Kusumanegara Branch Yogyakarta. Customers predominantly use the manual system rather than using the Pegadaian Syariah Digital application, because the system often errors and transaction failures occur. The Pegadaian Syariah Digital application is expected to help customers make smartphone transactions without having to make transactions manually. With this Digital Sharia Pegadaian application, it can meet the needs of customers when transacting without directly attending the Sharia Pegadaian and this application has various features that will be selected when transacting. The formulation of the problem of this study is whether there are differences in service quality for customers using digital and manual sharia pawnshop applications. This research is quantitative research, this type of research is also comparative analysis research, the data source used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire with a total sample size of 100 samples which are divided into 50 samples for digital sharia pawnshops and 50 samples for manual ones. The analysis techniques used are validity test, reliability test, mann whitney test, and homogeneity test. The results obtained in this study indicate that there is no significant difference between digital and manual pawnshops.

Keywords: *Comparative Analysis, Service Quality.*

ABSTRAK

Latar belakang masalah dari penelitian ini adalah perbandingan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan secara manual di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Nasabah lebih dominan menggunakan sistem manual daripada menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dikarenakan sistemnya sering *error* dan terjadi kegagalan transaksi. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital diharapkan dapat membantu para nasabah melakukan transaksi *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini dapat memenuhi kebutuhan nasabah saat bertransaksi tanpa menghadiri langsung Pegadaian Syariah dan pada aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang akan dipilih pada saat bertransaksi. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual?. 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 kuesioner dengan jumlah sampel keseluruhan 100 sampel yang di bagi menjadi 50 sampel untuk pegadaian syariah digital dan 50 sampel untuk yang manual. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji Mann Whitney, dan uji homogenitas. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual dengan nilai signifikansi 0,505 yaitu ($0,505 > 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan menggunakan program SPSS Versi 25.0. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji Mann Whitney tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.

Kata kunci: Analisis Komparatif, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan syariah sangat diperlukan dalam perekonomian Indonesia di saat ini, dimana lembaga keuangan syariah tersebut merupakan lembaga mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dengan kelompok masyarakat yang memerlukan dana. Keberadaan lembaga keuangan syariah ini dapat membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan hidup keuangan, atau dalam jangka panjang dapat meningkatkan taraf hidupnya. Lembaga keuangan syariah di Indonesia terdiri dari lembaga keuangan bank dan non bank (Wahab 2017)

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank, yang sudah sejak lama berada di Indonesia. Adanya pegadaian merupakan usaha untuk mengurangi pegadaian ilegal dan lintah darat. Banyak masyarakat yang telah menggunakan pegadaian sebagai salah satu sarana untuk bertransaksi. Pegadaian Syariah merupakan unit syariah dari perusahaan umum. Hadirnya Pegadaian Syariah merupakan kabar yang menggembirakan, karena karakternya yang bebas dari bunga (Diwanti and Anindita 2020)

Tujuan dari Pegadaian Syariah ini adalah untuk membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat serta mencegah masyarakat melakukan riba. (Sari 2019)

Menurut Muzayyanah, (2018) Kualitas pelayanan yang unggul merupakan peran utama terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik akan menarik simpati dari masyarakat sehingga produk jasa bank akan lebih lancar. Oleh karena itu, bank dapat menawarkan sesuatu yang bernilai dan memberikan kesan yang berbeda kepada nasabahnya, bank bekerja berdasarkan kepercayaan terutama dalam pelayanan itu juga harus dilakukan secara terus menerus tanpa henti, sehingga nilai itu menjadi penting. Kualitas tidak hanya terdapat pada pelayanan saja, tetapi juga ada pada produk yang diterima oleh nasabah. Suatu produk yang diinginkan nasabah adalah produk yang bernilai, artinya produk yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya lebih berkualitas dibanding produk bank pesaing. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Kualitas produk tabungan didapatkan dengan meningkatkan nilai produk atau pelayanan untuk memenuhi keinginan pelanggan tersebut.

Dengan pelayanannya yang memuaskan hingga saat ini pegadaian syariah di kota Yogyakarta masih tetap banyak diminati oleh masyarakat Yogyakarta terutama dalam melakukan transaksi gadai emas. Namun perkembangan teknologi di era global saat ini pastinya menuntut semua serba cepat, termasuk jasa pelayanan dari Pegadaian Syariah kota Padangsidimpuan. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pelayanan dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja pegadaian syariah. (Rati 2019)

Perkembangan ekonomi dan teknologi mempengaruhi pola kehidupan masyarakat. Meningkatnya pendapatan, status sosial, ekonomi masyarakat dan perkembangan teknologi yang mereka miliki berakibat kepada perubahan perilaku dan gaya hidup. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi perubahan selera mereka terhadap layanan perusahaan. Masyarakat menginginkan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai dengan harapan mereka. Sehingga strategi yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen untuk memuaskan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa serta menetapkan harga yang terjangkau. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa konsumen yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan harga yang dinikmatinya akan mencari penyedia jasa lain yang mampu memuaskannya. (Oktaviani 2019)

Di era modern seperti sekarang ini, teknologi dan komunikasi telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk dan proses. Dampak positif dari perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi saat ini adalah memberi fasilitas dalam mendapatkan pelayanan informasi dan transaksi. Dengan berkembangnya iptek juga mempermudah manusia untuk menjalani aktivitasnya, karena semua kegiatan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Salah satu bukti adanya perkembangan teknologi adalah dengan munculnya berbagai macam produk yang ditawarkan kepada nasabah (Diwanti and Anindita 2020)

Pegadaian Syariah Digital telah diluncurkan di tahun 2018 dan awal peluncurannya sudah ada lebih dari 10 ribu masyarakat yang mengunduh aplikasi ini melalui Google Play Store (Google Play Store, Pegadaian Syariah Digital, Dikutip dari <http://play.google.com>) (Hestianah and Mafulla 2018)

Hampir semua transaksi pembiayaan di Pegadaian Syariah sudah tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Beberapa contoh fitur yang tersedia pada aplikasi ini seperti, tersedia informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, *booking* gadai *online*, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas,

pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN (perusahaan listrik negara), PDAM (perusahaan daerah air minum), Indihome, Token Listrik dan tagihan lain sebagainya, aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini juga menyediakan informasi secara lengkap baik itu pembukaan rekening tabungan atau informasi skala perkembangan harga emas dan informasi hadiah-hadiah menarik yang sering diadakan oleh Pegadaian Syariah. Demi kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk melakukan transaksi pembelian dan pembayaran maka pihak Pegadaian Syariah telah menyediakan fitur yang menggunakan metode bayar *virtual account* melalui Bank BNI dan Mandiri Clickpay. Nasabah dengan mudah bisa melakukan pembayaran semudah melakukan transfer Bank, dan dalam waktu dekat pihak Pegadaian Syariah akan menambah lagi beragam metode pembayaran di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini (Diwanti and Anindita 2020)

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang perbandingan kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi yang berjudul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di Yogyakarta selama \pm 2 bulan dengan menyebarkan kuesioner daring kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara. Populasi penelitian adalah nasabah di cabang tersebut, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan metode *stratified random sampling*.

Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, yang dioperasionalkan melalui lima indikator: keandalan, keberwujudan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari karyawan dan pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis komparatif. Untuk analisis komparatif dua sampel independen, digunakan uji Mann Whitney (U Test) dan uji homogenitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis data, maka dilakukan sebuah uji disebut validitas. Validitas adalah alat ukur untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu uji dalam melakukan fungsinya (A. Saputra, 2020) Pada uji validitas peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden yang terdiri dari 50 responden

pegadaian Syariah digital dan 50 responden manual. Dan nilai r tabel pada uji validitas berikut didapatkan dari tabel statistika yang menunjukkan jika jumlah responden 100 orang, maka r_{tabel} -nya yaitu 0,279.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital

No Item soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,745	0,279	Valid
2	0,638	0,279	Valid
3	0,734	0,279	Valid
4	0,808	0,279	Valid
5	0,724	0,279	Valid
6	0,782	0,279	Valid
7	0,752	0,279	Valid
8	0,700	0,279	Valid
9	0,692	0,279	Valid
10	0,301	0,279	Valid
11	0,591	0,279	Valid
12	0,638	0,279	Valid
13	0,667	0,279	Valid
14	0,781	0,279	Valid
15	0,750	0,279	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah 2022)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas nilai r_{hitung} 1 sampai 15 memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} 0,279, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Manual

No Item soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,641	0,279	Valid
2	0,554	0,279	Valid
3	0,588	0,279	Valid
4	0,741	0,279	Valid
5	0,777	0,279	Valid
6	0,739	0,279	Valid
7	0,735	0,279	Valid
8	0,802	0,279	Valid
9	0,848	0,279	Valid
10	0,607	0,279	Valid
11	0,693	0,279	Valid
12	0,727	0,279	Valid
13	0,667	0,279	Valid

14	0,551	0,279	Valid
15	0,653	0,279	Valid

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah 2022)

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas nilai r_{hitung} 1 sampai 15 memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} 0,279, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada kualitas pelayanan manual dinyatakan valid.

Uji reliabilitas untuk melihat berapa nilai konsistensi terhadap data yang telah didapatkan dari suatu kuesioner yang sudah diisi oleh para peserta penelitian (Sugiyono, 2013). Data akan dikatakan reliabel jika hasil uji yang menggunakan SPSS menunjukkan hasilnya di atas 0,60. Dan untuk mengetahui hasilnya reliabel atau tidak, maka dilihat apabila Cronbach's Alpha > 0,60 maka data dikatakan reliabel (Sugiyono, 2013).

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,919	15

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah 2022)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	57,14	65,715	,693	,912
2	57,08	67,830	,574	,916
3	57,20	65,959	,681	,912
4	57,18	65,538	,770	,909
5	56,98	68,102	,681	,913
6	57,10	66,337	,742	,910
7	57,18	66,355	,706	,911
8	57,16	67,280	,646	,913
9	57,08	67,789	,640	,914
10	57,12	72,842	,204	,927
11	57,30	68,949	,525	,917
12	57,22	68,257	,577	,915
13	57,18	67,375	,607	,915
14	57,20	65,224	,735	,910
15	57,24	65,207	,696	,912

Berdasarkan tabel Reliability Statistic di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital adalah reliabel dengan nilai Cronbach

Alpha > 0,60 atau (0,919 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Manual

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	15

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	56,27	61,469	.576	.914
2	56,38	61,769	.466	.918
3	56,17	62,922	.524	.915
4	56,24	59,716	.689	.910
5	56,15	59,047	.729	.908
6	56,01	61,494	.696	.910
7	56,13	59,642	.680	.910
8	56,06	60,150	.765	.908
9	56,07	59,266	.819	.906
10	55,81	62,789	.547	.914
11	55,95	61,857	.644	.912
12	55,93	61,148	.680	.911
13	55,92	61,558	.609	.913
14	56,06	61,538	.459	.919
15	55,81	62,224	.598	.913

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah 2022)

Berdasarkan tabel Reliability Statistic di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital adalah reliabel dengan nilai Cronbach Alpha > 0,60 atau (0,918 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan manual pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Test ini digunakan untuk menguji signifikansi perbedaan nilai dua sampel yang independen. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui seberapa besar perbedaan antara kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan kualitas pelayanan pada nasabah yang menggunakan sistem manual, dan perbedaan tersebut apakah signifikansi atau tidak signifikansi. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak, berarti terdapat perbedaan yang signifikan, jika nilai signifikansi > 0,05 maka H0 diterima, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Adapun hasil dari uji Mann Whitney U kualitas pelayanan pada nasabah pengguna pegadaian syariah digital dan manual berdasarkan Ranks dapat dilihat pada tabel IV.8 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Mann Whitney Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital Dan Manual Ranks

	Kualitas Pelayanan	N	Mean Rank	Sum of Rank
Kualitas Pelayanan	Pegadaian Syariah Digital	50	52,43	2621,50
	Manual	50	48,57	2428,50
	Total	100		

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah 2022)

Tabel di atas menjelaskan tentang statistik data peringkat. Tabel ini menunjukkan jumlah sampel (N) dari pegadaian syariah digital sebanyak 50 sampel dan manual sebanyak 50 sampel maka total jumlah adalah 100 sampel, rata-rata peringkat pegadaian syariah digital adalah 52,43 sedangkan jumlah peringkatnya adalah 2621,50 dan rata-rata peringkat manual adalah 48,57 sedangkan jumlah peringkatnya adalah 2428,50

Adapun hasil dari uji Mann Whitney U kualitas pelayanan pada nasabah pengguna pegadaian syariah digital dan manual dapat dilihat pada tabel IV.9 berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Mann Whitney Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Digital dan Manual Test Statistic

Mann-whitney U Wilcoxon W Z Asym.Sig. (2-tailed)	Kualitas Pelayanan
	1153,500
	2428,500
	-,600
	,505

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah 2022)

Berdasarkan tabel di atas untuk menguji komparasi antara dua variabel dengan menggunakan uji Mann Whitney dapat diketahui dari nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi < 0,05 terdapat perbedaan yang signifikan. Jika nilai > 0,05 tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Pada tabel diperoleh nilai signifikansi 0,505

Uji homogenitas digunakan untuk menguji kesamaan varian. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi > 0,05 maka varian kelompok data adalah sama dan jika nilai signifikansi < 0,05 maka varian kelompok data tidak sama. Berikut ini hasil uji homogenitas pegadaian syariah digital dan manual:

Tabel 7. Hasil Uji Homogenitas Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	Based on Mean	,035	1	98	,853
	Base on Median	,023	1	98	,879
	Base on Median with Adjusted df	,203	1	95,057	,879
	Based on Treammed Mean	,019	1	98	,890

Sumber: Hasil SPSS Versi 25 (Diolah 2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat signifikansi sebesar 0,853. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kedua kelompok kualitas pelayanan pegadaian syariah digital dan manual mempunyai varian yang sama atau tidak berbeda. Data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan homogen.

Discussions

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual” dengan jumlah sampel 100 responden yang terdiri dari 50 nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan 50 nasabah pengguna manual.

1. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual

Dari hasil uji Mann Whitney U menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) $0,505 > 0,05$ maka H_0 diterima. Jadi, dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. Berdasarkan hasil Rank dapat dilihat bahwa nilai mean untuk nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital lebih besar daripada nilai mean nasabah manual yaitu $(52,43 > 48,57)$ maka dapat disimpulkan rata-rata kualitas pelayanan tertinggi yaitu menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital.

2. Kualitas pelayanan pegadaian syariah digital lebih baik dibandingkan pelayanan secara manual

Kelebihan dari kualitas pelayanan pegadaian syariah digital yaitu dapat melakukan transaksi dimana saja, prosesnya lebih cepat dan tidak memerlukan banyak waktu. Sedangkan kelemahan dari aplikasi pegadaian syariah digital yaitu sistem yang sering mengalami *error* dapat memperlambat proses transaksi nasabah. Kelebihan dari kualitas pelayanan manual yaitu prosedur pelayanannya efektif, pelayanan yang diberikan langsung oleh pegawai perusahaan dapat dinikmati nasabah, nasabah lebih mudah menanyakan hal yang tidak diketahui kepada pegawai

perusahaan. Sedangkan kelemahan dari kualitas pelayanan manual yaitu memerlukan waktu yang lambat. Berdasarkan kelemahan dan kelebihan antara manual dan aplikasi pegadaian syariah digital tidak menjadi faktor utama menentukan kualitas pelayanan yang diperoleh oleh nasabah. Akan tetapi, hal tersebut dapat berdasarkan kebutuhan masing-masing masyarakat ataupun nasabah yang melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara apakah memilih menggunakan manual atau aplikasi pegadaian syariah digital. Dikarenakan sebagian kalangan nasabah yang saya teliti di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara kebanyakan golongan di usia dibawah 30 tahun paham menggunakan android pada saat bertransaksi di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dibanding pelayanan secara Manual.

Hasil dari uji homogenitas diperoleh signifikansi sebesar 0,853 karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan kedua kelompok kualitas pelayanan pegadaian syariah digital dan manual mempunyai varian yang sama atau tidak berbeda.

Hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dari 15 item pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 50$, taraf signifikansi 5% dengan $r_{tabel} = 0,279$ dan hasil r_{hitung} dari tiap-tiap item pernyataan lebih besar dari nilai signifikansi. Dan pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dari 15 item pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $n = 50$, taraf signifikansi 5% dengan $r_{tabel} = 0,279$ dan hasil r_{hitung} dari tiap-tiap item pernyataan lebih besar dari nilai signifikansi.

Hasil uji reliabilitas pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha $> 0,60$ ($0,919 > 0,60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha $> 0,60$ ($0,918 > 0,60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil dari penelitian ini, sebagaimana yang telah dicantumkan di atas dengan menguji normalitas data secara statistik yang dilakukan dengan menguji One Sample Kolmogorov-Smirnov data berdistribusi normal dapat dilihat dari Asymp. Sig (2 tailed) adalah $0,200 > 0,05$ pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan data berdistribusi normal dapat dilihat dari Asymp. Sig (2 tailed) adalah $0,200 > 0,05$ pada kualitas pelayanan pada nasabah pengguna manual maka berdistribusi normal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil uji Mann Whitney U menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) $0,505 > 0,05$. Karena nilai hasil uji Mann Whitney U lebih besar daripada nilai taraf signifikansi maka H_0 ditolak. Jadi, berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan pada nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital dan manual. Berdasarkan hasil Rank dapat dilihat bahwa nilai mean untuk nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital lebih besar daripada nilai mean nasabah pengguna manual yaitu ($52,43 > 48,57$) maka dapat disimpulkan rata-rata nasabah yang melakukan transaksi tertinggi yaitu menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital. Faktor penyebab nasabah lebih memilih menggunakan sistem aplikasi pegadaian syariah digital karena kelebihan dari kualitas pelayanan pegadaian syariah digital yaitu dapat melakukan transaksi dimana saja, prosesnya lebih cepat dan tidak memerlukan banyak waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi, and Beni Ahmad Saebani. 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Andasari. 2018. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA PT. BANK MUAMALAT Tbk KCP STABAT PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA P."
- Andrian. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Di Bank BRI Syariah*.
- Azis, Lasman. 2019. "GADAI DI ERA MILENIAL." 2(2):78–89.
- Darma, Budi. 2021. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia.
- Diwanti, Dyah Pikanthi, and Linda Anindita. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equality Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah." *Ekonomi Islam* 11(November 2020):147–58.
- Harahap, Ulfa Weli. 2017. "Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Depot Air Minum Isi Ulang Di R-OXY Dan Bintang OXY Kota Padangsidempuan (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan)."
- Hestianah, Sudiah, and Dian Mafulla. 2018. "STRATEGI PELAYANAN APLIKASI MOBILE PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL (PSD) DI KANTOR PEGADAIAN SYARIAH." 1–9.

- Hilman. 2021. "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI BANK BRI SYARIAH KC PURWOKERTO."
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):175–82. doi: 10.36226/jrmb.v4i1.251.
- Intan, Kamila. 2017. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JAKARTA SIMPRUG)."
- Kadek Ari Dwi Divayana, Gede Bayu Rahanatha. 2018. "STUDI KOMPARATIF PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT. BPR. Mertha Sedana Dan PT. BPR. Mas Giri Wangi)." *E-Jurnal Manajemen Unud* 7(4):2134–63.
- Kasmir. 2011. KEWIRAUSAHAAN.
- Khasanah. 2021. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN IJARAH DI KSPS BMT BEE MASS NGRAMBE."
- MALIK ABDUL HAKIM. 2020. "ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DAN MANUAL PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BREBES."
- Mantauv, Citra Suci. 2021. "MANDIRI KCP SIMPANG TIGA PASAMAN BARAT THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER LOYALTY OF TABUNGANMU BANK MANDIRI." 9:251–59.
- Muzayyanah. 2018. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA CABANG BANJARNEGARA."
- Noor, Fahtira Virdha. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)."
- Oktaviani, Dian. 2019. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Go-Jek Dan Grab (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna
- Rahmawati, Herlina. 2010. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN KARANGANYAR."
- Rati, Purwasih. 2019. "ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL."

- Saputra, Andika. et al. 2020. Aplikasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Saputro, Habib Adjie ;, Emmy Haryono. 2015. "Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Objek Gadai Atas Pelelangan Objek Gadai." *Hukum Bisnis* 1(1):halaman 54-55.
- Sarangih, Megasari Gunandra. et al. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif : Dasar-Dasar Memulai Penelitian. Yayasan Kita Menulis.
- SARI, LINDHI ANJAR. 2019. "ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE DALAM MEMUDAHKAN NASABAH BERTRANSAKSI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus: Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik)." 5.
- Sari, Wulan. 2021. "Pengaruh Pembiayaan Mikro Syariah, Lokasi Usaha Terhadap Pendapatan Dan Kesejahteraan Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kota Jambi." UIN Sulthan Thaha Saifuddin.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D,. Bandung: Alfabeta.
- Surepno, Surepno. 2018. "Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah." *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 1(2):174. doi: 10.21043/tawazun.v1i2.5090.
- Tanjung, Nur Aisyah. 2019. "Pengaruh Pembiayaan Musyarakah Terhadap Upaya Meningkatkan Pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umk) Di Bmt Syariah Anugrah Batang Kuis Medan." Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Utari, Nurul Tri. 2021. "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Musyarakah Di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Pubalingga." UIN Prof. K.H Saiffudin Zuhri, Purwokerto.
- Wahab, Wirdayanai. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 02(01):51-65.
- Wahidmurni. 2017. "PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUANTITATIF." 93(I):259.
- Wijayanti, Mela Tiyas. 2020. "Implementasi Manajemen Syariah Pegadaian Dalam Gadai Emas." *Jurnal Manajemen Bisnis* 17(1):101. doi: 10.38043/jmb.v17i1.2345