

## Pengaruh Informasi Gadai Emas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda

Yuda Herawati, Tetra Hidayati, Maryam Nadir

Jurusan Ilmu Ekonomi, Universitas Mulawarman

E-mail: herawatiyuda09@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh informasi gadai emas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 54 data responden nasabah Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda yang menggunakan jasa gadai emas di Bankaltimtara Syariah. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Informasi mempunyai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bankaltimtara Syariah cabang Syariah Samarinda, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bankaltimtara Syariah cabang Syariah Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Informasi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan (Y); Variabel Pelayanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).

**Kata Kunci:** Informasi; Kualitas Pelayanan; Kepuasan

### Abstract

*This study aims to determine the effect of gold pawn information and service quality on customer satisfaction at Bankaltimtara Syariah Samarinda Syariah Branch. This type of research is a quantitative study. This study uses 54 data of customer respondents at Bankaltimtara Syariah Samarinda Branch who use gold pawning jsa at Bankaltimtara Syariah. The data were collected using a questionnaire with a Likert scale. The results of this study indicate that information has a significant effect on customer satisfaction at Bankaltimtara Syariah Samarinda Syariah branch, while service quality does not significantly influence customer satisfaction at Bankaltimtara Syariah Samarinda Syariah branch. The results of this study indicate that the Information variable (X1) has a significant effect on the satisfaction variable (Y); Service variable (X2) has no significant effect on performance variable (Y).*

**Key Word:** Pawn Information; Service Quality; Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perbankan syariah memiliki produk yang berbeda dengan produk perbankan konvensional, baik dari prinsip yang mendasarinya, transaksi atau akad yang digunakan, produk pembiayaan, akad pembiayaan dan lain sebagainya. Salah satu produk yang terlihat berbeda dan mencolok adalah produk perbankan syariah yang berupa produk gadai, dimana tidak terdapat produk gadai di perbankan konvensional.

Pengetahuan masyarakat pada umumnya ketika mereka membutuhkan dana dan ingin menjadikan barang-barang mereka sebagai jaminan kepada pemilik dana, maka tempat yang mereka tuju adalah tempat-tempat pegadaian, baik formal maupun tidak formal yang tidak menganut sistem syariah. Salah satu tantangan dari perkembangan gadai adalah bagaimana meningkatkan pelayanan dalam penyajian dan penyampaian informasi kepada nasabah untuk mempertahankan nasabah. Dalam sebuah usaha harus mengutamakan pelayanan nasabah sehingga kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan berlanjut. Faktor yang penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari pelayanan yang di berikan oleh organisasi. Jika pihak nasabah merasa puas maka nasabah dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain untuk menjadi nasabah perusahaan tersebut. Sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikannya, maka dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai complain atas ketidakpuasannya.

Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimaliskan masalah.

Adapun pengertian gadai syariah dalam bahasa arab, diistilahkan dengan rahn dan dapat juga dinamai al-habsu, secara etimologis, arti rahn adalah tetap lama, sedangkan al-habsu, berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut, rahn adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syariah sebagai jaminan hutang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang atau ia bisa mengambil sebagian barang (manfaat) tersebut.

Pegadaian menurut kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan, “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berhutang atau oleh seorang lain namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil perlunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, biaya – biaya mana yang harus didahulukan. Menurut Fatta (2007) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Sedangkan menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti informasi dan pelayanan yang diberikan pegawai kepada nasabah. Yang meliputi aspek kepuasan nasabah dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah.

## METODE PENELITIAN

### Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini ada tiga, yaitu:

Informasi

Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang di peroleh dari setiap element system menjadisebuah bentuk yang mudah di pahami oleh si penerima informasi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena perbandingan kinerja yang di persepsikan terhadap ekspektasi mereka.

### Jenis dan Pendekatan Penelitian

#### Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. data kuantitatif adalah data yang berupaangka. Data kuantitatif bersifat objektif dan bisa ditafsirkan oleh semua orang.

### Sumber dan Jenis Data

#### Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek atau tempat penelitian. Peneliti menggunakan data ini untuk memperoleh hasil penyebaran kuisisioner langsung dengan nasabah Banklatimtara Syariah.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh melalui database Bankaltimtara Syariah dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dalam 2 cara, yaitu:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

### Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu metode pengambilan data secara statistik untuk mempermudah perhitungannya. Untuk membuktikan hipotesis yang digunakan, maka digunakan alat regresi linear berganda dengan bantuan SPSS (*Statistic Package For Social Science*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Untuk mengetahui jenis mengenai data-data responden yang menjadi sample dalam penelitian ini, berikut ini :

1. Responden Menurut Jenis Kelamin
2. Responden Menurut Usia
3. Responden Menurut pendidikan
4. Responden Menurut Pekerjaan

### Pengujian Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan pernyataan dalam kuesioner menggunakan instrumen penelitian dengan mengkorelasikan skor setiap pernyataan dengan skor total. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item soal tidak valid. Sedangkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item soal valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali atau lebih pada kelompok yang sama. Pengujian reabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*.

### Metode Analisis Data

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan Regresi linear berganda didalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 9,223 artinya bahwa jika variabel independen (informasi dan pelayanan) bernilai konstan atau sama dengan 1, maka nilai variabel dependen (kepuasan) sebesar 9,223
- 2) Informasi (X1) menunjukkan adanya hubungan yang searah atau bertanda (+), artinya apabila kompetensi mengalami peningkatan, maka variabel kepuasan ( Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,309.
- 3) Pelayanan (X2) menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah atau bertanda (-), artinya apabila motivasi mengalami penurunan, maka variabel kepuasan (Y) mengalami penurunan sebesar - 0,025.

#### 2. Analisis Koefisien Determinasi

Diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh adalah 0,275 atau 27,5%. Hal ini berarti bahwa variabel informasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan sebesar 27,5%, sedangkan sisanya 72,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji F (Uji Simultan)

Diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel informasi dan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

#### 2. Uji T (Uji Parsial)

- 1) Hasil perhitungan variabel informasi diperoleh 4,178 nilai koefisien beta 0,508 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,675. Dengan demikian variabel informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda dapat diterima.
- 2) Hasil perhitungan variabel pelayanan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -0,514 nilai koefisien beta -0,063 dengan nilai signifikan  $0,609 > 0,05$  apa bila dibanding dengan  $t_{tabel}$  1,675. Dengan demikian variabel pelayanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sehingga hipotesis

yang diajukan dalam penelitian ini adalah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda tidak dapat diterima.

### **Pembahasan Hasil Analisis**

1. Pengaruh Informasi Gadai terhadap Kepuasan Nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda.  
Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel informasi mengalami peningkatan terhadap kepuasan. Informasi yang di sampaikan kepada nasabah sangat bermanfaat bagi nasabah yang melakukan transaksi di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda  
Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat di sebabkan lebih banyaknya nasabah yang merasakan pelayanan di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda karena indikator lain, sehingga indikator keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud dalam variabel pelayanan kurang kuat untuk mempengaruhi kepuasan nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan kepada nasabah mengalami peningkatan terhadap kepuasan nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda.
2. Variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disebabkan lebih banyaknya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh indikator lain, sehingga indikator dalam variabel pelayanan yang digunakan peneliti kurang kuat mewakili variabel pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda.

### **SARAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk Perbankan Syariah  
Hasil penelitian ini memberikan masukan kepada pihak Bankaltimtara syariah Cabang Syariah Samarinda untuk melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang berperan penting untuk kepuasan nasabah, dan memperhatikan lagi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya  
Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Al Fatta, Hanif. 2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yogyakarta: Andi.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek, Cetakan Pertama, Gema Insani Press.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. Prinsip – prinsip pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, 2005, Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Sutabri, Tata. S.Kom, MM. 2004. Analisa sistem informasi. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta. Tjiptono, Fandi. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi.