

**ANALISIS KOMPARATIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PENGGUNA
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL**

(Studi di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Oleh :

TOUFA RIZKYAH

NIM. 1908205077

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 1444 H / 2023 M

ABSTRAK

TOUFA RIZKYAH. NIM : 1908205077, “Analisis Komparatif Terhadap Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Tabungan Emas Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)”, 2023.

Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah bukan bank yang menyediakan jasa tabungan emas, berdasarkan hal tersebut semakin banyak pula persaingan yang ada. Menghadapi persaingan tersebut Pegadaian Syariah kini memiliki beberapa inovasi baru untuk mengembangkan produk tabungan emas melalui kualitas pelayanan, yang dulu hanya menggunakan sistem manual, kini berkembang ke digitalisasi yaitu menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Maka dari itu, dibutuhkan analisis komparasi untuk meninjau kualitas pelayanan pada pengguna sistem manual dan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis komparatif, teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, observasi dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah tabungan emas Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center yaitu sebanyak 279 nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 nasabah dengan menggunakan stratified random sampling, yang terdiri dari 50 nasabah sistem manual dan 50 nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Mann Whitney U dengan bantuan aplikasi Statistical Product and Service Soution (SPSS) versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji Mann Whitney U terdapat perbedaan secara signifikansi antara kualitas pelayanan sistem manual dan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, hasil uji Mann Whitney U lebih kecil daripada nilai taraf signifikansi dengan nilai asymp. sig (2-tailed) $0,000 < 0.05$. Perbedaan kualitas pelayanan dapat dilihat pula dengan hasil kuesioner yang diperoleh, dari indikator bukti fisik (tangibles) pada sistem manual yang menunjukkan bahwa ruang tunggu yang disediakan kurang memadai, dan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital terdapat 2 indikator yaitu bukti fisik (tangibles) dan kehandalan (reability) yang menunjukkan bahwa fitur dashboard harga emas terkadang eror dan aplikasi sedikit susah untuk digunakan.

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

ABSTRACT

TOUFA RIZKYAH. NIM : 1908205077, " Comparative Analysis of Service Quality to Customers of Gold Savings Products Users of Digital and Manual Sharia Pegadaian Applications (Study at Pegadaian Offices of the Cirebon Syariah Service Unit Pegadaian Business Center)", 2023.

Pegadaian Syariah is a non-bank Islamic financial institution that provides gold savings services, based on this there is more and more competition. Facing this competition, Pegadaian Syariah now has several new innovations to develop gold savings products through service quality, which used to only use a manual system, now developing digitalization, namely using the Pegadaian Syariah Digital application. Therefore, a comparative analysis is needed to review the quality of service for manual system users and users of the Digital Sharia Pawnshop application.

This study uses a quantitative approach with comparative types, data collection techniques through distributing questionnaires, observation and documentation. The population in this study were gold savings customers at the Cirebon Business Center Pegadaian Sharia Service Unit, namely 279 customers. The sample used in this study was 100 customers using stratified random sampling, which consisted of 50 manual system customers and 50 customers using the Digital Sharia Pawnshop application. The analysis technique used in this study is the Mann Whitney U test with the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) application version 25.

The results of this study indicate that by the Mann Whitney U test there is a significant difference between the service quality of the manual system and the Digital Sharia Pawnshop application, the Mann Whitney U test results are smaller than the significance level value with the asymp value. sig (2-tailed) $0.000 < 0.05$. Differences in service quality can also be seen from the results of the questionnaires obtained, from the indicators of physical evidence (tangibles) in the manual system which shows that the waiting room provided is inadequate, and for users of the Digital Sharia Pawnshop application there are 2 indicators, namely physical evidence (tangibles) and reliability (reability) which shows that the gold price dashboard feature sometimes errors and the application is a little difficult to use.

Keywords: *Service Quality, Manual System, Digital Sharia Pawnshop Application*

المهخص

طوف رزقيّة. NIM: 1908205077 ، "تحليل مقارن لجودة الخدمة لعملاء المدخرات الذهبية ، مستخدمى تطبيقات الشريعة الإسلامية الرقمية واليدوية (دراسة في مكاتب مرهن بمركز أعمال وحدات خدمة Cirebon Syariah)"، 2023.

Pegadaian Syariah هي مؤسسة مالية إسلامية غير مصرفية تقدم خدمات توفير الذهب ، وبناءً على ذلك ، هناك المزيد والمزيد من المنافسة. في مواجهة هذه المنافسة ، أصبح لدى Pegadaian Syariah الآن العديد من الابتكارات الجديدة لتطوير منتجات توفير الذهب من خلال جودة الخدمة ، والتي كانت تستخدم فقط نظامًا يدويًا ، تطور الآن الرقمنة ، أي استخدام تطبيق Pegadaian Syariah Digital. لذلك ، هناك حاجة إلى تحليل مقارن لمراجعة جودة الخدمة لمستخدمى النظام اليدوي ومستخدمى تطبيق Pegadaian Syariah Digital

تستخدم هذه الدراسة المنهج الكمي مع الأنواع المقارنة وتقنيات جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات والملاحظة والتوثيق. كان السكان في هذه الدراسة من عملاء مدخرات الذهب في وحدة خدمات الشريعة بمركز سريبون للأعمال Pegadaian ، أي 279 عميلًا. كانت العينة المستخدمة في هذه الدراسة 100 عميل يستخدمون أخذ العينات العشوائية الطبقية ، والتي تتألف من 50 عميلًا للنظام اليدوي و 50 عميلًا باستخدام تطبيق Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. تقنية التحليل المستخدمة في هذا البحث هي اختبار Mann Whitney U بمساعدة الإصدار 25 من تطبيق حل الخدمة والمنتج الإحصائي (SPSS)

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه من خلال اختبار Mann Whitney U هناك فرق كبير بين جودة الخدمة في النظام اليدوي وتطبيق Pegadaian Syariah Digital ، فإن نتائج اختبار Mann Whitney U أقل من قيمة مستوى الأهمية مع قيمة asymp $0.05 > 0.000$. يمكن أيضًا ملاحظة الفروق في جودة الخدمة من نتائج الاستبيانات التي تم الحصول عليها ، ومن مؤشرات الأدلة المادية (الملموسة) في النظام اليدوي التي توضح أن غرفة الانتظار المقدمة غير كافية ، ولمستخدمى تطبيق Pegadaian Syariah Digital هناك مؤشرين ، وهما الدليل المادي (الملموس) والموثوقية (قابلية الوصول) مما يدل على أن لوحة معلومات أسعار الذهب تتميز أحيانًا بأخطاء والتطبيق صعب الاستخدام قليلًا.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، النظام اليدوي ، تطبيق مرهن الشريعة الرقمية

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS KOMPARATIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PENGGUNA APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL (STUDI DI KANTOR
PEGADAIAN UNIT PELAYANAN SYARIAH CIREBON BISNIS
CENTER)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Toufa Rizkyah

NIM. 1908205077

Pembimbing :

Pembimbing I

Dr. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si
NIP. 197308061999032003

Pembimbing II

Nining Wahyulingsih, SE., MM
NIP. 197309302007102001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



Nining Wahyulingsih, SE., MM
NIP. 197309302007102001

NOTA DINAS

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di-

Cirebon

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Toufa Rizkyah, NIM : 1908205077 dengan judul **“ANALISIS KOMPARATIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL (STUDI DI KANTOR PEGADAIAN UNIT PELAYANAN SYARIAH CIREBON BISNIS CENTER)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqasyahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Sri Rokhlina Sari, SE., M.Si
NIP. 197308061999032003


Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 197309302007102001

Mengetahui,


Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 197309302007102001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul "ANALISIS KOMPARATIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL (STUDI DI KANTOR PEGADAIAN UNIT PELAYANAN SYARIAH CIREBON BISNIS CENTER)", Oleh Toufa Rizkyah, NIM : 1908205077. Telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada 6 Maret 2023.

Skripsi yang diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

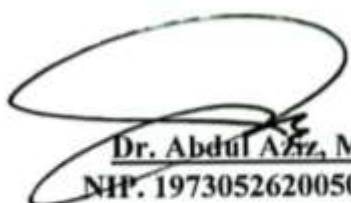
Sidang Munaqasyah


Ketua Sidang

Nining Wahyuningsih, SE., MM
NIP. 197309302007102001

Sekretaris Sidang

Diana Djuwita, MM
NIP. 198003142008012018

Penguji I

Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 197305262005011004

Penguji II

Abdul Ghoni, M.A
NIP. 198410122019031008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Toufa Rizkyah
NIM : 1908205077
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 25 Oktober 2001
Alamat : Dusun Pilang Payung Desa Lempuyang, RT/RW
002/002, Kecamatan Anjatan, Kabupaten
Indramayu, 45256

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS KOMPARATIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL (STUDI DI KANTOR PEGADAIAN UNIT PELAYANAN SYARIAH CIREBON BISNIS CENTER)” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 17 Februari 2023
Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'METRO TEMBUK' and a number 'AM3AK0318648102'. To the left of the stamp is a vertical barcode.

TOUFA RIZKYAH
NIM. 1908205077

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan ridho-Nya, yang mengajarkan kita segala ilmu yang ada di alam semesta ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang merupakan suri tauladan bagi umat muslim.

Skripsi ini dipersembahkan kepada Ibu saya Ulfah Herawati yang selalu mendukung serta mendoakan penulis setiap saat dan memberikan motivasi untuk penulis sehingga penulis semangat dan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga orang tua saya selalu dalam lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan lahir batin dan selalu diberikan kesabaran serta diberikan rezeki yang berkah. *Aamiin.*



MOTTO HIDUP

Tinggi tapi Tetap Tunduk



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Toufa Rizkyah dilahirkan di Cirebon pada hari Kamis, 25 Oktober 2001. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Atoilah dan Ibu Ulfah Herawati. Penulis tinggal di Dusun Pilang Payung Desa Lempuyang, RT/RW 002,002, Kecamatan Anjatan, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis yakni sebagai berikut.

1. Tahun 2007-2013 MI Uswatun Hasanah Lempuyang.
2. Tahun 2013-2016 MTs Negeri 5 Indramayu.
3. Tahun 2016-2019 SMA Negeri 1 Anjatan.
4. Tahun 2019-2023 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menempuh program pendidikan Strata-1 di program studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan menyusun Skripsi dengan judul **“Analisis Komparatif Terhadap Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Tabungan Emas Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center)”**.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, tabi'in tabi'atnya. Adapun skripsi berjudul “ANALISIS KOMPARATIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL (STUDI DI KANTOR PEGADAIAN UNIT PELAYANAN SYARIAH CIREBON BISNIS CENTER)”. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang Strata-1 (S1) pada jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Suatu kebanggan bagi penulis karena telah menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada orang tua tersayang Ibu Ulfah Herawati dan Bapak Atoilah, dan keluarga yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat tak ada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa juga penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Sumanta, M. Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
2. Prof. Dr. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
3. Nining Wahyuningsih, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah sekaligus Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, bantuan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Diana Djuwita, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah.
5. Dr. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, bantuan, serta motivasi dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islama Negeri Syekh Nurjati Cirebon yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan.
7. Segenap karyawan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center yang telah memberikan kesempatan saya untuk melakukan penelitian serta segenap nasabah yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian.
8. Para sahabat, Deli Gita, Intan Sri Lestari, Dwi Suci, Dede Nur Toibah, Layli Wulandari dan Bunga Wijayanti, yang telah memberikan semangat serta motivasi pada penyelesaian skripsi ini.
9. Arizal Nuril Firdaus yang selalu sabar dan selalu menemani pada saat penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Fatsunist, terima kasih karena telah menjadi rumah kedua setelah keluarga, dan berbagi pengalaman yang menyenangkan.
11. Keluarga besar Akuntansi Syariah angkatan 2019, khususnya kelas Akuntansi Syariah B terima kasih telah menjadi keluarga, dan mengisi memori selama di bangku kuliah.

Cirebon, 17 Februari 2023
Saya yang menyatakan,

TOUFA RIZKYAH
NIM. 1908205077

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
انمھخص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Tabungan Emas	17
3. Pegadaian Syariah Digital	20
4. <i>E-Commerce</i>	22
5. Sistem Manual	25
6. Nasabah	25

B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran	34
D. Hipotesis	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Tempat dan Waktu Penelitian	38
B. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Definisi Operasional.....	40
E. Jenis dan Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV.....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Profil Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center	47
2. Visi, Misi dan Tujuan Pegadaian Syariah	48
3. Budaya dan Slogan Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center.....	49
4. Produk-Produk Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center.....	50
5. Struktur Organisasi Serta Deskripsi Jabatan Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center	57
B. Gambaran Umum Responden	58
1. Jenis Kelamin Responden	58
2. Latar Belakang Pekerjaan Responden	59
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	60
1. Hasil Uji Validitas	60
2. Hasil Uji Reliabilitas	63
D. Hasil Uji Statistik	64
1. Statistik Deskriptif.....	64
2. Uji Normalitas	65
3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	66
4. Uji <i>Mann Whitney U</i> (Uji Beda).....	72
E. Analisis Data	74

1. Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Tabungan Emas Pengguna Sistem Manual	74
2. Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Tabungan Emas Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	75
3. Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Tabungan Emas Pengguna Sistem Manual dan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	76
BAB V	77
PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

