

PENGARUH JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH KOTAMOBAGU

Saldin Paputungan

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan kunci kesuksesan bagi PT Pegadaian Syariah Kotamobagu yang mempengaruhi keberhasilan dari waktu ke waktu oleh sebab itu kiat pelayanan yang baik membantu perusahaan dalam meningkatkan usaha. Permasalahan yang ada ditempat penelitian yaitu jasa layanan yang kurang maksimal disebabkan banyaknya nasabah yang menggadai barang jaminan diwaktu-waktu tertentu seperti mendekati hari raya natal atau idul fitri, dan apabila kebutuhan mendadak dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat judul pengaruh jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X (jasa layanan) dengan variabel Y (kepuasan nasabah) maka penulis menggunakan analisis regresi sederhana. $Y = a + bx$. Hasil penelitian Hasil perhitungan t_{hitung} yang telah didapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa $H_0 : \beta = 0$, variabel jasa layanan (X) tidak mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan $H_a : \beta \neq 0$, variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Karena $\beta = 11,037$, artinya bahwa variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Dan terbukti bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $11,037 \geq 1,706$, sehingga kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima atau kata lain Hipotesa yang diajukan benar atau terbukti dan dapat diterima. Kesimpulan uji hipotesis yang telah didapat, ternyata $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $11,037 \geq 1,706$, artinya bahwa variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) dengan demikian kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain hipotesa yang diajukan benar. Melalui pengujian statistik yang Penulis gunakan, menjelaskan bahwa adanya suatu hubungan yang kuat antara jasa layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y). dan dari hasil pengujian statistik tersebut diketahui jasa layanan (X) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) PT Pegadaian Syariah Kotamobagu.

Kata Kunci : Jasa layanan, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Manajemen merupakan suatu kegiatan dengan melibatkan orang lain dengan tujuan mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan. Dengan mengatur manajemen yang ada diperusahaan dengan baik. Maka usaha yang dijalankan akan menjadi lebih maksimal dan mencapai sasaran lebih cepat.

Sistem manajemen merupakan rangkaian urutan kegiatan yang dibuat untuk mempermudah segala aktivitas perusahaan sehingga apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dapat terkoordinir dengan baik.

Manajemen adalah proses untuk mempengaruhi orang lain dalam sebuah perusahaan agar secara efektif dan efisien

mencapai tujuan perusahaan. Penentuan tujuan perusahaan dan strategi untuk mencapainya dilakukan dalam suatu proses yang dinamakan perencanaan strategis.

Oleh karena perencanaan strategis tidak dapat lepas dari lingkungan, maka perencanaan strategis dapat juga dikatakan sebagai reaksi perusahaan terhadap lingkungan. Lingkungan perusahaan adalah karyawan, pemegang saham, pesaing, pelanggan, pemasok, lembaga keuangan, pemerintah, dan masyarakat.

Manajemen pemasaran merupakan suatu kegiatan atau upaya perusahaan dalam mengatur dan berupaya meningkatkan penjualan yang direncanakan dan menjadi target untuk

memaksimalkan keuntungan bagi usaha yang dijalankan yang tujuannya mempertahankan keberlangsungan perusahaan jangka panjang. Pelayanan yang baik dan menarik menjadi bagian terpenting untuk merangsang minat para nasabah untuk tetap bertahan menggunakan jasa gadai. PT Pegadaian Syariah Kotamobagu berusaha dan berupaya menjadi solusi bagi masyarakat (nasabah) yang membutuhkan dana pinjaman dengan waktu cepat dan persyaratan yang mudah disediakan.

Sehingga kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai menjadi prioritas PT Pegadaian Syariah Kotamobagu dalam menjalankan usahanya. Kepuasan nasabah merupakan kunci kesuksesan bagi PT Pegadaian Syariah Kotamobagu yang mempengaruhi keberhasilan dari waktu ke waktu oleh sebab itu kiat pelayanan yang baik membantu perusahaan dalam meningkatkan usaha.

PT Pegadaian Syariah Kotamobagu merupakan perusahaan jasa gadai yang

menerima jaminan dalam bentuk barang berharga seperti : Emas dalam bentuk gelang, cin–cin, kalung yang nilainya akan ditaksir dan ditentukan oleh pihak pegadaian dan disepakati oleh nasabah.

Permasalahan yang ada ditempat penelitian yaitu jasa layanan yang kurang maksimal disebabkan banyaknya nasabah yang menggadai barang jaminan diwaktu-waktu tertentu seperti mendekati hari raya natal atau idul fitri, dan apabila kebutuhan mendadak dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat judul pengaruh jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu.

METODOLOGI PENELITIAN

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X (jasa layanan) dengan variabel Y (kepuasan nasabah) maka penulis menggunakan analisis regresi sederhana.

Danang Sunyoto (2016:47)

$$Y = a + bx \dots\dots\dots(1)$$

Dimana : X = Jasa layanan

Y = Kepuasan nasabah

a dan b = Konstanta dan Koefisien Regresi

Untuk menghasilkan a dan b didapat dari :

$$b = \frac{n \sum YX - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \dots\dots\dots(2)$$

$$a = Y - b X$$

Di mana $\frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$ dan $\frac{\sum \bar{X}_i}{n}$

Pembahasan

PT Pegadaian Syariah Kotamobagu merupakan perusahaan jasa gadai yang menerima jaminan dalam bentuk barang berharga seperti : Emas dalam bentuk gelang, cin–cin, kalung yang nilainya akan ditaksir dan ditentukan oleh pihak pegadaian dan disepakati oleh nasabah.

Permasalahan yang ada ditempat penelitian yaitu jasa layanan yang kurang maksimal disebabkan banyaknya nasabah yang menggadai barang jaminan diwaktu-

waktu tertentu seperti mendekati hari raya natal atau idul fitri, dan apabila kebutuhan mendadak dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat judul pengaruh jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu.

Gambaran Umum Responden

Responden adalah orang yang diberikan daftar pertanyaan yang harus dijawab dengan benar sesuai dengan

keadaan ditempat penelitian yang sebenarnya. Dari hasil penilaian responden tersebut diperoleh nilai angka sebagai data yang digunakan untuk menghitung pengaruh jasa layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu.

Keadaan Responden yang ada pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu

Penelitian pengaruh jasa layanan terhadap kepuasan nasabah ini, dilaksanakan di PT Pegadaian Syariah Kotamobagu dengan responden adalah nasabah yang berjumlah 79 orang perbulannya. Kemudian diambil sampel sebanyak 44 orang. Berdasarkan data jasa layanan dan kepuasan nasabah yang diperoleh maka, hasilnya sebagai berikut :

Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan PT Pegadaian Syariah Kotamobagu

No.	Uraian	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SI	7	15,90%
2	SMA / SLTA	37	84,10%
		44	100%

Sumber : Hasil olahan data, 2020

**Tabel
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
PT Pegadaian Syariah Kotamobagu**

No.	Uraian	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	3	6,8%
2	Perempuan	41	93,2%
	Jumlah	44	100%

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Jawaban Responden Variabel X (Jasa Layanan)

**Tabel
Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu**

Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	Persentase(%)
Sangat baik	33	75 %
Baik	7	15,90 %
Cukup	4	9,10 %
Kurang	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Total	44	100

Sumber : Hasil pengolahan data, 2020

Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

**Tabel
Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Antara Jasa Layanan dan Kepuasan Nasabah
PT Pegadaian Syariah Kotamobagu**

Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
Sangat baik	33	75 %
Baik	8	18,2 %
Cukup	3	6,8 %
Kurang	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Total	44	100

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Tabel
Tanggapan Responden Mengenai Jasa Layanan dan Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Kotamobagu

Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
Sangat sesuai	30	68,2 %
Sesuai	7	15,90 %
Cukup	7	15,90 %
Kurang	-	-
Sangat tidak sesuai	-	-
Total	44	100

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Tabel
Tanggapan Mengenai Hubungan Jasa Layanan Dan Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Kotamobagu

Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
Sangat baik	7	15,91 %
Baik	32	72,72 %
Cukup	5	11,37 %
Kurang	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Total	44	100

Sumber : Hasil olahan data, 2020

Analisa Hasil Data Pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lengkap, penulis melakukan pengumpulan data dan mengolah data sesuai rumus yang ditentukan pada metodologi penelitian. Hasil penelitian merupakan pengolahan data yang diperoleh dari PT Pegadaian Syariah Kotamobagu berdasarkan kuisioner yang diisi oleh responden sehingga mendapat nilai dan jawaban yang benar.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Adapun rumus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rumus perhitungan analisa regresi linear sederhana dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu. Oleh karena itu, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx \dots\dots\dots(4)$$

Diketahui :

$$\begin{array}{lll} n = 44 & \Sigma X = 9242 & \Sigma Y = 9246 \\ \Sigma XY = 1941613 & \Sigma X^2 = 1957780 & \Sigma Y^2 = 1952824 \end{array}$$

Nilai b :

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \dots\dots\dots (5) \\
 &= \frac{44 (1941613) - (9242) (9246)}{44 (1957780) - (9242)^2} \\
 &= \frac{85430972 - 85451532}{86142320 - 85414564} \\
 &= \frac{-20560}{727756} \\
 b &= -0,028
 \end{aligned}$$

Nilai a :

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n} \dots\dots\dots (6) \\
 &= \frac{9246 - (-0,028) (9242)}{44} \\
 &= \frac{9246 - (-258,776)}{44} \\
 &= \frac{8987,224}{44} \\
 a &= 204,255
 \end{aligned}$$

2. Koefisien Korelasi (r)

Perhitungan yang digunakan saat ini bertujuan untuk mengukur suatu arah kekuatan dari hubungan variabel jasa

layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) sehingga penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{n (\sum X^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n (\sum Y^2) - (\sum Y)^2}} \dots\dots\dots (7) \\
 &= \frac{44 (1941613) - (9242) (9246)}{\sqrt{44 (1957780) - (9242)^2} \cdot \sqrt{44 (1952824) - (9246)^2}} \\
 &= \frac{85430972 - 85451532}{\sqrt{(86142320) - (85414564)} \cdot \sqrt{(85924256) - (3769861041769)}} \\
 &= \frac{-20560}{\sqrt{727756} \cdot \sqrt{-376977}} \\
 &= \frac{2056}{853,08 \cdot 1941590,87} \\
 &= \frac{2056}{16563} \\
 r &= 1,24
 \end{aligned}$$

Melalui hasil perhitungan di atas, ternyata variabel jasa layanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) ada hubungan yang sangat kuat dengan yang lainnya dan diperoleh hasil dengan nilai $r = 1,24$ atau dengan kata lain sekitar 1 %. Artinya, apabila salah satu variabel jasa layanan (X) ditingkatkan, akan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Koefisien Determinasi

Melalui perhitungan ini, bertujuan untuk dapat mengetahui perhitungan persentase yang diberikan oleh variabel jasa layanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y), dengan penggunaan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi (r), telah diperoleh hasil $r = 1,24$ atau 1 % dengan demikian koefisien determinan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100\% \dots\dots\dots (9) \\
 &= (1,24)^2 \times 100\% \\
 &= 1,53 \times 100\% \\
 Kd &= 153 \%
 \end{aligned}$$

Perolehan hasil akhir perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa sebesar 1,53% variabel jasa layanan (X) sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah (Y) dan untuk -0% dipengaruhi faktor-faktor yang lainnya.

Uji – t (Uji Hipotesis)

Perhitungan ini bertujuan untuk menentukan apakah hipotesis yang telah diajukan dapat terbukti secara statistik. Oleh karena itu, untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \dots\dots\dots (10)$$

Dimana :

Ho : $\beta = 0$, menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh antara variabel jasa layanan dengan variabel kepuasan nasabah.

Ha : $\beta \neq 0$, menyatakan bahwa terdapat adanya pengaruh pada variabel

jasa layanan dan kepuasan nasabah.

Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka Ho ditolak

Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka Ha diterima

Diketahui :

Derajat bebas (db) = $r-2 = 44 - 2 = 42$

Signifikan = 0,05

$t_{tabel} = 1,706$

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= r \frac{\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \\ &= 1,24 \frac{\sqrt{(44-2)}}{\sqrt{1-(1,24^2)}} \\ &= 1,24 \frac{\sqrt{42}}{\sqrt{1-1,53}} \\ &= 1,24 \times 6,48 \\ &= \frac{8,0352}{0,7280} \\ t_{hitung} &= 11,037 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan t_{hitung} yang telah didapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Ho : $\beta = 0$, variabel jasa layanan (X) tidak mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan Ha : $\beta \neq 0$, variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Karena $\beta = 11,037$, artinya bahwa variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Dan terbukti bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $11,037 \geq 1,706$, sehingga kesimpulannya Ho ditolak dan Ha diterima atau kata lain Hipotesa yang diajukan benar atau terbukti dan dapat diterima.

Analisa Jasa Layanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT Pegadaian Syariah Kotamobagu

Dalam penelitian ini, akan dibuktikan apakah ada pengaruh antara variabel jasa layanan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y).

Analisa Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh variabel jasa layanan (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dilakukan perhitungan analisa regresi linear sederhana. Analisa regresi linear sederhana dilakukan untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel jasa layanan (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

Dari hasil analisis yang telah didapat yaitu $Y = 204,255 + -0,028X$, dimana nilai $b = -0,028$ X, yang artinya bahwa adanya suatu pengaruh yang kuat antara jasa layanan dengan kepuasan nasabah karena setiap adanya perubahan pada salah satu variabel jasa layanan (X) akan menyebabkan perubahan juga pada variabel lainnya variabel kepuasan nasabah (Y).

Dengan melihat hasil dari nilai $b = -0,028$, sehingga apabila setiap adanya kenaikan atau ketambahan pada variabel jasa layanan (X) akan mempengaruhi pada variabel kepuasan nasabah (Y). Begitupun sebaliknya, apabila pada variabel jasa layanan (X) mengalami penurunan maka

akan berpengaruh pada variabel kepuasan nasabah (Y).

Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil analisa diperoleh nilai perhitungan koefisien korelasi (r) yang kuat. Hal ini berarti bahwa adanya hubungan yang erat dan kuat antara jasa layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang penulis lakukan maka diperoleh nilai $r = 1,24$ yang menerangkan bahwa apabila semakin tinggi atau meningkatkan variabel jasa layanan (X) maka hubungannya dengan kepuasan nasabah (Y) akan tinggi pula. Begitu pula sebaliknya, apabila variabel jasa layanan (X) tingkat hubungannya menurun hal ini juga akan berpengaruh pada variabel kepuasan nasabah (Y).

Penjelasan dari hasil perhitungan nilai $r = 1,24$ yaitu apabila ketambahan satu skor pada variabel jasa layanan (X) maka akan terjadi kenaikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

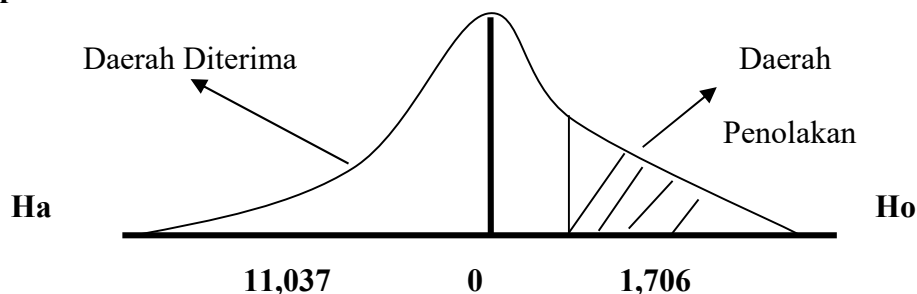
Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa Jasa layanan (X) yang disebabkan oleh kepuasan nasabah (Y) dengan nilai sebesar 153 % dapat dikatakan bahwa 0 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Variabel jasa layanan (X) menjelaskan bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) dengan hasil atau nilai 153 % merupakan suatu hasil yang tinggi atau kuat, sehingga faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel kepuasan nasabah boleh dikatakan sedikit. Seperti diwaktu tertentu antrian melampaui batas layanan (mendekati hari raya Idul Fitri dan hari raya Natal).

Penulis dapat mengambil suatu kesimpulan berdasarkan hasil yang didapat bahwa Variabel jasa layanan (X) merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam peningkatan kepuasan nasabah di PT Pegadaian Syariah Kotamobagu.

Uji Hipotesi



Gambar Grafik Daerah yang Diterima dan Ditolak

Berdasarkan uji hipotesis yang telah didapat, ternyata $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $11,037 \geq 1,706$, artinya bahwa variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) dengan demikian kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain hipotesa yang diajukan benar. Melalui pengujian statistik yang Penulis gunakan, menjelaskan bahwa adanya suatu hubungan yang kuat antara jasa layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y)

sehingga pengujian statistik jasa layanan (X) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) PT Pegadaian Syariah Kotamobagu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dilakukannya penelitian sebagai berikut : Hasil analisis yang telah didapat yaitu $Y = 204,255 + -0,028X$, dimana nilai $b = -0,028 X$, yang artinya

bahwa adanya suatu pengaruh yang kuat antara jasa layanan dengan kepuasan nasabah karena setiap adanya perubahan pada salah satu variabel jasa layanan (X) akan menyebabkan perubahan juga pada variabel lainnya variabel kepuasan nasabah (Y); Hasil dari nilai $b = -0,028$, sehingga apabila setiap adanya kenaikan atau ketambahan pada variabel jasa layanan (X) akan mempengaruhi pada variabel kepuasan nasabah (Y). Begitupun sebaliknya, apabila pada variabel jasa layanan (X) mengalami penurunan maka akan berpengaruh pada variabel kepuasan nasabah (Y); Hasil perhitungan t_{hitung} yang telah didapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa $H_0 : \beta = 0$, variabel jasa layanan (X) tidak mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan $H_a : \beta \neq 0$, variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Karena $\beta = 11,037$, artinya bahwa variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y). Dan terbukti bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $11,037 \geq 1,706$, sehingga kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima atau kata lain Hipotesa

yang diajukan benar atau terbukti dan dapat diterima; Uji hipotesis yang telah didapat, ternyata $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $11,037 \geq 1,706$, artinya bahwa variabel jasa layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) dengan demikian kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain hipotesa yang diajukan benar. Melalui pengujian statistik yang Penulis gunakan, menjelaskan bahwa adanya suatu hubungan yang kuat antara jasa layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) sehingga pengujian statistik jasa layanan (X) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) PT Pegadaian Syariah Kotamobagu.

DAFTAR PUSTAKA

- Manullang, M, 2006, **Dasar-Dasar Manajemen** UGM- Yogyakarta
 Sumarni dan Soeprianto, 2000, **Manajemen pemasaran**, Graha Ilmu-Yogyakarta
 Philip Kotler, 2005, **Manajemen Pemasaran**, Indeks-Jakarta