

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH PRODUK RAHN PADA APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE
DI PEGADAIAN BABAKAN SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

SANIA PUTRI ANNABILA

NIM: G04219071



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN

Saya, Sania Putri Annabila, G04219071, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 26 September 2023



Sania Putri Annabila

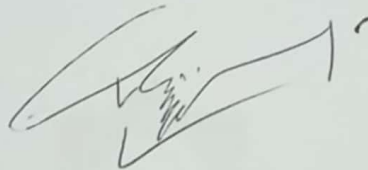
NIM. G04219071

HALAMAN PERSETUJUAN

Surabaya, 19 September 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,



Andhy Permadi, M.Kom

NIP. 198110142014031002

LEMBAR PENGESAHAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH PRODUK RAHN PADA APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL SERVICE DI PEGADAIAN BABAKAN
SURABAYA

Oleh

Sania Putri Annabila

NIM:G04219071

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 26 September 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

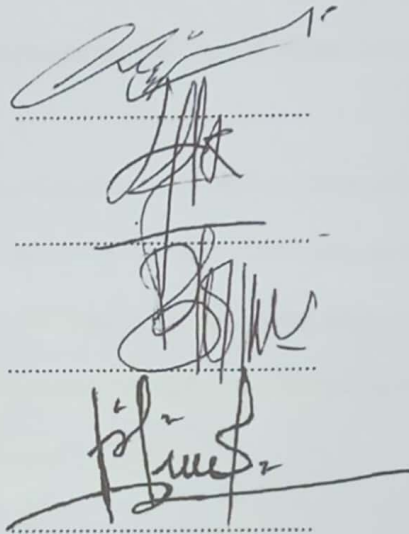
Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198110142014031002
(Penguji 1)

Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.EI
NIP. 198106062009012008
(Penguji 2)

Betty Silfia Ayu Utami, S.E.,
M.SE.
NIP. 198706102019032019
(Penguji 3)

Ismatul Khaya, ME
NIP. 199010132022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan :



Surabaya, 26 September 2023

Dekan



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : .. Sania Putri Annabila ..
NIM : G04219071 ..
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syari'ah ..
E-mail address : saniaputriannabilapts@gmail.com ..

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

.....
Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Produk Rahn Pada Aplikasi Pegadaian Syariah
Digital Service di Pegadaian Babakan Surabaya
.....

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Oktober 2024

Penulis

(Sania Putri Annabila)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Tingginya jumlah nasabah pada berapa produk yang telah diluncurkan terlebih dahulu sebelum di luncurkannya aplikasi Pegadain syariah dapat disebabkan dengan beberapa hal ,salah satunya tingkat kepercayaan masyarakat pada produk tersebut. Tidak hanya tingkat kepercayaan namun faktor sosial dan fasilitas yang dia dapat juga mendukung terhadap kepuasan yang mereka rasakan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah produk rahn terhadap kepuasan nasabah aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah Babakan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Alat analisis yang di pakai peneliti adalah Uji regeresi Linier berganda dengan alat uji analisis SPSS dengan jumlah sampel 100 responden nasabah produk rahn yang ada di PT. Pegadaian CPS Babakan Surabaya.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bawasannya eksptasi kinerja ,eksptasi usaha,faktor sosial, dan kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan produk rahn terhadap pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service. Hasil pengujian yang menunjukkan bahwa faktor sosial belum memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi pegadaian syariah.

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi perusahaan pegadaian, khususnya PT.Pegadaian , dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif. Memahami pentingnya pemanfaatan finansial tecknologi,faktor kemudahan pada sebuah aplikasi pegadaian syariah , pengenalan lebih mendalam mengenai aplikasi pegadaian syariah ke khalayak umum, dan faktor kondisi yang dibutuhkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi pegadaian dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membantu perusahaan dalam merancang produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan meningkatkan pengenalan aplikasi yang relevan. Penelitian ini juga melakukan penelitian mendalam tentang kepuasan nasabah pada aplikasi pegadaian syariah digital service khususnya daerah Babakan.

Kata Kunci : Sistem PSDS,Kepuasan,Pegadaian, dan UTAUT

ABSTRACT

The high number of customers on several products that have been launched before the launch of the Pegadaian Syariah application can be caused by several things, one of which is the level of public trust in the product. Not only the level of trust but also social factors and facilities that they get also support the satisfaction they feel in the Pegadaian Syariah Digital Service application.

This study was used to determine the factors that influence rahn product customers towards customer satisfaction with the PSDS application at Pegadaian Syariah Babakan. This research method uses a quantitative approach with data collection techniques using interviews and questionnaires. The analysis tool used by the researcher is the Multiple Linear Regression Test with the SPSS analysis test tool with a sample of 100 respondents of rahn product customers at PT. Pegadaian CPS Babakan Surabaya.

The results of this study indicate that performance expectations, business expectations, social factors, and facility conditions have a significant effect on rahn product satisfaction for users of the Pegadaian Syariah Digital Service application. The test results show that social factors have not provided significant changes to customer satisfaction in the sharia pawn application.

This finding has important implications for pawn companies, especially PT. Pegadaian, in developing more effective marketing strategies. Understanding the importance of utilizing financial technology, convenience factors in a sharia pawn application, a deeper introduction to the sharia pawn application to the general public, and the condition factors needed by the community to use the pawn application in influencing customer satisfaction can help companies design products that are more in line with customer needs and increase the recognition of relevant applications. This study also conducts in-depth research on customer satisfaction in the digital service sharia pawn application, especially in the Babakan area.

Keywords: PSDS System, Satisfaction, Pawnshop, and UTAUT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1. Latar Belakang.....	12
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Penelitian.....	18
1.4. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1. Sistem Informasi.....	21
2.1.1. Definisi Sistem Informasi	21
2.1.2. Sistem Informasi Pegadaian Syariah Digital Service.....	22
2.2. Kepuasan nasabah	24
2.2.1. Pengertian Kepuasan nasabah.....	24
2.2.2. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan	25
2.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Nasabah.....	26
2.2.4. Strategi Kepuasan Nasabah	28
2.3. Pegadaian.....	30
2.3.1. Pengertian Gadai / Rahn.....	30
2.3.2. Dasar Hukum	31
2.3.3. Rukun Dan Syarat Gadai Syariah	34

2.3.4. Syarat-Syarat Gadai	35
2.3.5. Produk- Produk yang ada di Pegadaian syariah.....	36
2.4. UTAUT	38
2.5. Penelitian Terdahulu.....	40
2.6. Pengembangan Hipotesis	42
2.7. Kerangka Penelitian dan pengembangan Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1. Jenis Penelitian	49
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	49
3.3. Populasi dan Sampel.....	49
3.4. Jenis data dan pengumpulan data.....	51
3.5. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	52
3.6. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian	60
4.1.1. Gambaran Umum PT. Pegadaian Cabang Syariah Babakan Surabaya.....	60
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	69
4.2.1. Karakteristik Usia Responden	69
4.3. Analisis Data	71
4.4. Wawancara	91
4.5. Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP.....	98
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penyaluran Kredit Produk Pegadaian Syariah Indonesia 2013-2021	3
Tabel 1.2 Penyaluran Kredit Produk Rahn, Jumlah Nasabah dan Pendapatan Usaha PT. Pegadaian Syariah 2013-2021	4
Tabel 2.1 Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	42
No table of figures entries found.	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	55
-------------------------------------	----

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rincian Pertanyaan	104
Lampiran 2 Data Tabulasi	107
Lampiran 3 Uji Validitas	113
Lampiran 4 Uji Reabilitas	119
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	120
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda	123
Lampiran 7 Uji Hipotesis	124
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara	126



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Fadila, and Ifani Hariyanti. 2021. "Penerapan Model Utaut 2 Untuk Memahami Kepuasan nasabah Oasis Di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung." *Naratif Jurnal Nasional Riset Aplikasi dan Teknik Informatika* 3(02): 1–10.
- Ardiyansyah, M, Abdul Muid. 2023. "PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH COST PER SALE (CPS) KOTA AMBON." : 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.
- Awdes, Oca Amartya, Firman Surya, and Zahara. 2022. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan nasabah Fitur PayLater Pada Aplikasi Shopee (SPaylater) Dengan Model UTAUT2." *Jurnal Accounting Information System, Taxes and Auditing* 1(2): 104–11.
- Febriana Sulistya Pratiwi. 2022. "FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KURANGNYA JUMLAH NASABAH PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SYARIAH (PDS) PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH UNIT SITEBA PADANG." *γ787* (8.5.2017): 2003–5. <https://dataindonesia.id/sektor-ri/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>.
- Handayani, Trie, and Sudiana Sudiana. 2015. "Analisis Penerapan Model UTAUT Terhadap Kepuasan nasabah Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta)." *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi* 7(2): 165.
- Novika, Yoli. 2021. "Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam." : 49–52.
- Nursaman, Nursaman. 2020. "Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Mashlahah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Serang." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6(3): 609.
- Nuzulia, Farida, Eddy Supriyadi, and Derriawan. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi User Acceptance Terhadap Implementasi Enterprise Resource Planning Menggunakan Model Utaut. (Studi Pada Pt Angkasa Pura I (Persero))." *Jurnal Ekobisman* 5(1): 33–52.

- Purwaningrum, Sari. 2021. "ANALISIS PENERAPAN MODEL UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) TERHADAP KEPUASAN NASABAHAN SISTEM KEUANGAN DESA DENGAN GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI Skripsi Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai Derajat Sarjana S1 Program Studi Akuntansi Disusun Oleh."
- Scottish Water. 2020a. "EFEKTIVITAS LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICES (PSDS) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI CABANG PEGADAIAN SYARIAH JELUTUNG." 21(1): 1–9.
- . 2020b. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN MUSLIM DALAM MEMBELI PRODUK MELALUI FASILITAS DIGITAL MARKETPLACE." 21(1): 1–9.
- Syahnita, Rini. 2021. "ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS MOBILE BANGKING (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Mataram)." *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*: 6.
- Ula, Ahmad Mutamimul. 2016. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. *SKRIPSI Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Mikro Di Pegadaian Syariah*.
- Umiyati. 2021. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USE BEHAVIORAL AND BEHAVIORAL INTENTIONS MENGGUNAKAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)." 4(1): 6.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis. 2003. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View." *MIS Quarterly: Management Information Systems* 27(3): 425–78