BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis menjadi semakin ketat dalam era globalisasi saat ini. Untuk memenangkan persaingan tersebut setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting karena dapat berpengaruh pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan citra yang baik pula bagi perusahaan, sehingga konsumen percaya pada perusahaan dan tidak akan ragu-ragu untuk memakai jasa perusahaan tersebut. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan buruk, maka citra perusahaan akan jelek dan berakibat fatal karena untuk mengembalikan citra perusahaan tersebut diperlukan biaya yang sangat mahal dan membutuhkan waktu yang lama.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan konsumen menjadi sangat besar. Persaingan yang sangat ketat ditandai semakin banyak penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai tujuan utamanya. Dengan demikian, kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis yang pada akhirnya akan menguntungkan perusahaan. Kelangsungan hidup dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka konsumen akan merasa puas dengan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan konsumen dan bagaimana memberikan layanan terbaiknya kepada konsumen.

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting saat ini. Semua kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam bidang penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Oleh karena itu, PT. Pegadaian (Persero) menjalankan salah satu fungsi bank, yaitu penyalur pinjaman dana ke masyarakat dan salah satu sumber dana pembangunan.

Pegadaian dituntut harus menunjukkan kinerja keuangan yang baik agar menjadi salah satu lembaga keuangan bukan bank yang dapat diandalkan untuk sekarang dan masa yang akan datang. Pegadaian juga turut serta membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di bidang

perekonomian, terutama membantu dalam hal menyediakan pendanaan kepada masyarakat untuk dijadikan sebagai modal dalam melakukan usaha melalui jasa gadai.

PT. Pegadaian (Persero) mempunyai peranan penting dalam penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan pengembangan usaha diperlukan dana yang cukup besar. Sumber dana yang selama ini dipergunakan untuk keperluan penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai berasal dari dana intern perusahaan karena pinjaman dari lembaga keuangan masih belum mencukupi, sehingga diperlukan dana dari sumber lain yang sah.

Lembaga keuangan dengan sistem bunga (konvensional) saat ini sangat dominan perkembangannya. Sementara bunga dalam lembaga keuangan menurut pandangan sebagian besar ulama Islam adalah identik dengan riba. Oleh karena itu, PT. Pegadaian (Persero) memperluas usahanya dengan mendirikan lembaga keuangan berbasis syariah yang disebut dengan Pegadaian Syariah. Produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik, seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan atau bagi hasil.

Gadai Syariah (*Ar-Rahn*) adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, berlian, alat elektronik dan kendaraan bermotor. Data mengenai perkembangan jumlah nasabah (*rahin*) produk gadai syariah (*rahn*) menurut jenis barang dari Tahun 2009 sampai dengan Tahun 2011 pada PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak
Jumlah Nasabah (*Rahin*) Produk Gadai Syariah (*Rahn*)
Menurut Jenis Barang
Tahun 2009-2011

Jenis Barang	Jumlah Nasabah		
	2009	**2010**	**2011**
Emas	6.533	6.275	6.741
Kendaraan	108	120	129
Alat Elektronik	2	1	1
Jumlah	**6.643**	**6.576**	**6.871**

Sumber : PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak, Tahun 2012.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah nasabah produk gadai syariah (*Rahn*) PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak mengalami fluktuasi. Pada Tahun 2010, jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 3,95% dari tahun sebelumnya. Namun, pada Tahun 2011 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 7,43% dari tahun sebelumnya.

Ar-Rum (*Ar-Rahn* untuk usaha mikro/kecil) adalah skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian angsuran, menggunakan

jaminan BPKB motor atau mobil. Data mengenai perkembangan jumlah nasabah produk *Ar-Rum* dari Tahun 2009 sampai dengan Tahun 2011 pada PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2
PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak
Jumlah Nasabah (*Rahin*) Produk *Ar-Rum*
Tahun 2009-2011

Tahun	Jumlah nasabah
2009	129
2010	127
2011	135

Sumber : PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak, Tahun 2012.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah nasabah produk *Ar-Rum* PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak mengalami fluktuasi. Pada Tahun 2010, jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 1,55% dari tahun sebelumnya. Namun, pada Tahun 2011 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 6,30% dari tahun sebelumnya.

Mulia (*Murabahah* Logam Mulia untuk Investasi Abadi) adalah fasilitas kepemilikan logam mulia emas batangan dari Pegadaian kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses cepat serta jangka waktu yang fleksibel. Data mengenai perkembangan jumlah nasabah produk Mulia dari Tahun 2009 sampai dengan 2011 pada PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1.3
PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak
Jumlah Nasabah (*Rahin*) Produk Mulia
Tahun 2009-2011

Tahun	Jumlah nasabah
2009	52
2010	102
2011	238

Sumber : PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak, Tahun 2012.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah nasabah produk Mulia PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani di Pontianak mengalami peningkatan. Pada Tahun 2010, jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 96,15% dari tahun sebelumnya. Demikian pula pada Tahun 2011 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 133,33% dari tahun sebelumnya.

Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan berdampak pada penyedia jasa tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan strategi yang jitu guna mempertahankan eksistensi Pegadaian Syariah tersebut dalam upaya menjalin hubungan yang baik antara Pegadaian Syariah dengan konsumen. Hubungan ini akan tetap terjalin dalam waktu yang lama jika perusahaan memperhatikan dengan serius faktor pelayanan.

Beberapa hal yang peneliti amati pada saat karyawan melakukan pelayanan kepada nasabah, antara lain nasabah merasa dirugikan karena kehilangan barang gadaiannya, namun barang tersebut sudah ditebus dan

diserahkan kepada nasabah tersebut sesuai dengan prosedur, selain itu, nasabah juga mengeluhkan barang milikinya telah dilelang karena telah lewat batas waktu yang telah ditentukan, dan keterbatasan karyawan dalam melayani nasabah asing yang tidak fasih berbahasa Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ”ANALISIS KEPUASAAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG A.YANI PONTIANAK”.

B. Permasalahan

Dari uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak?

C. Pembatasan Masalah

Agar lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengukuran kepuasan nasabah (*Rahin*) khususnya pada nasabah produk *Ar-Rum* dan Mulia yang terdaftar di PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak yang diukur melalui variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*Tangible*).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
   a. Penulisan ini sebagai sarana untuk menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, serta untuk melatih penulis dalam berfikir secara ilmiah.
   b. Untuk memenuhi persyaratan kelulusan kesarjanaan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bagi perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen PT. Pegadaian Syariah Cabang A.Yani Pontianak sehingga dapat digunakan dalam mengatasi masalah-masalah pelayanan yang dihadapi perusahaan.
3. Bagi almamater
   a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang meneliti di bidang dan permasalahan yang sama.
   b. Sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan pada penulisan yang akan datang melalui informasi yang telah diterima baik dari dalam maupun dari luar kampus dengan terlaksananya penulisan skripsi.

F. Kerangka Pemikiran

Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit usaha syariah yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai (syariah). Hal ini dimaksudkan karena adanya keyakinan bahwa sistem gadai dalam Kitab Undang-Undang Perdata itu mengandung unsur riba yang dilarang dalam Islam. Ini terlihat pada pelaksanaan transaksi gadai dalam sistem gadai syariah dalam pengambilan keuntungan yang berdasarkan ketentuan syariah, yaitu dengan cara mengambil keuntungan lewat jalan sewa menyewa tempat (*Rahn*) dan jasa penitipan barang (*Ijaroh*), sehingga terbebas dari unsur riba dalam melakukan transaksi gadai.

Pada prinsipnya setiap perusahaan ketika menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang baik, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan puas sebagaimana yang diharapkan.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan konsumen pada hakekatnya merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih

sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka konsumen merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Kelima dimensi tersebut menurut Zeithaml *et. al.*, yang dikutip oleh Umar (2005:38-40), yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedinya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.
4. Jaminan (*Assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemempuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:
   a. Kompetensi (*Competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
   b. Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
   c. Kredibilitas (*Credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan denagn kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah:
1. Keandalan
2. Daya Tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Berwujud

Kepuasan Nasabah

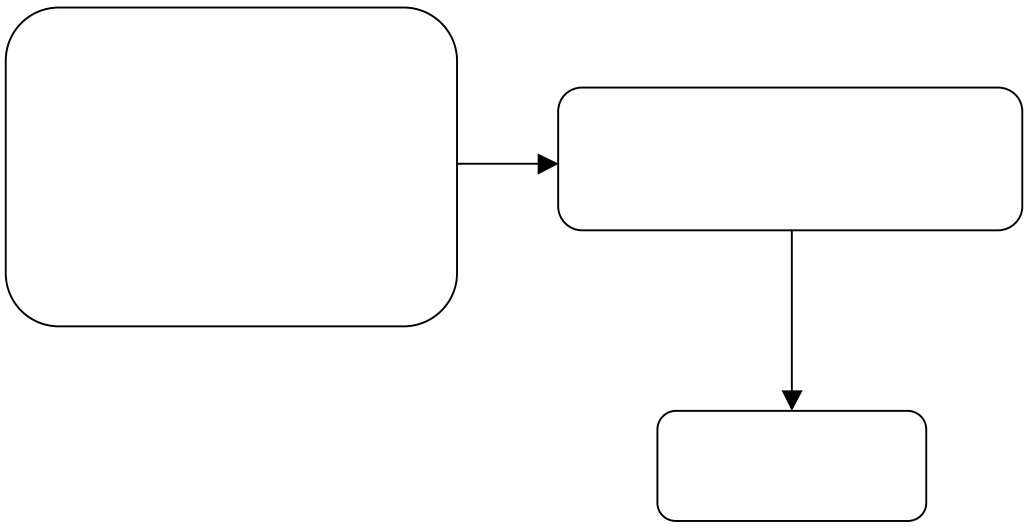
1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja
2. Analisis Diagram Kartesius

5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Perusahaan dapat menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut untuk mengukur sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Dari pemikiran di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dituangkan melalui gambar berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2006:1): "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan kondisi yang sebenarnya sesuai dengan keadaan atau fenomena yang terjadi di lapangan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian dikumpulkan dalam bentuk:

a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak terutama yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan.
b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pemimpin dan karyawan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
c. Kuesioner (Angket), yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan disampaikan serta meminta responden menjawab setiap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan dengan memberikan tanda silang (X) atau centang (√).
d. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengkaji lebih mendalam terhadap dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku sebagai literatur tambahan.

3. Populasi dan Sampel

   a. Populasi

      Menurut Sugiyono (2006:90): "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulan". Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah (*Rahin*) PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak.

   b. Sampel

      Menurut Sugiyono (2006:91), "Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Di dalam penulisan ini pengambilan data dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yakni pengambilan sampel dengan pertimbangan nasabah *Ar-rum* dan Mulia saja. Berdasarkan teknik ini, penulis menentukan sampel sebanyak 100 nasabah yang diambil secara rata - rata, sehingga masing-masing nasabah diambil sebanyak 50 orang.

4. Variabel Penelitian

   Menurut Sugiyono (2006:39): "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak terdiri dari:

a. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Atribut-atribut pelayanan yang dinilai adalah kemudahan syarat-syarat kredit, proses transaksi kredit cepat, dan keragaman barang jaminan.
b. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah keinginan para karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Atribut-atribut pelayanan yang dinilai adalah karyawan bagian pelayanan melayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, kecepatan karyawan dalam melayani nasabah, kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan kesiapan karyawan dalam mengatasi dan menindaklanjuti setiap keluhan yang masuk.
c. Jaminan (*Assurance*) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Atribut-atribut pelayanan yang dinilai adalah kemampuan karyawan membuat nasabah merasa aman saat melakukan transaksi, kesopanan karyawan dalam melayani setiap nasabah, dan pengetahuan dan kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik, sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

d. Empati (*Empathy*) adalah kemudahan karyawan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para nasabah. Atribut-atribut yang dinilai adalah karyawan mampu memahami kebutuhan nasabah, kesiapan karyawan dalam merespon permintaan-permintaan nasabah, dan perhatian karyawan ketika nasabah mengalami pelayanan yang kurang menyenangkan.
e. Berwujud (*Tangible*) adalah fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak dalam melayani nasabah. Atribut-atribut pelayanan yang dinilai adalah tempat parkir kendaraan nasabah, kebersihan ruangan pelayanan nasabah, kerapian ruangan pelayanan nasabah, kenyamanan ruangan pelayanan nasabah, kelengkapan fasilitas kerja dan penampilan karyawan yang bersih dan rapi.

Variabel-variabel tersebut kemudian diukur dengan menggunakan 5 (lima) pilihan jawaban dalam skala Likert, yaitu:

Tingkat Kinerja:		Tingkat Kepentingan:	
Sangat Puas (SP)	= Skor 5	Sangat Penting (SP)	= Skor 5
Puas (P)	= Skor 4	Penting (P)	= Skor 4
Cukup Puas (CP)	= Skor 3	Cukup Penting (CP)	= Skor 3
Kurang Puas (KP)	= Skor 2	Kurang Penting (KP)	= Skor 2
Tidak Puas (TP)	= Skor 1	Tidak Penting (TP)	= Skor 1

5. Alat Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis kualitatif yang terdiri dari analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*importance performance analysis*) dan diagram kartesius.

a. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai tingkat kinerja dan kepentingan menggunakan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor tingkat kinerja dengan skor tingkat kepentingan. Nilai tingkat kesesuaian akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak. Rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian menurut Supranto (2001:241) adalah:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} X\ 100\%$$

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

b. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang terdiri atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak

lurus pada titik-titik $\overline{\overline{X}}$ dan $\overline{\overline{Y}}$. Titik $\overline{\overline{X}}$ merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan dan titik $\overline{\overline{Y}}$ merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan konsumen. Dengan demikian terdapat 2 (dua) variabel yang diwakili oleh $\overline{X}$ dan $\overline{Y}$. $\overline{X}$ adalah skor rata-rata tingkat kepuasan/kinerja pelayanan PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak dan $\overline{Y}$ adalah skor rata-rata tingkat kepentingan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Langkah-langkah analisis diagram kartesius dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1). Menghitung skor tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut pelayanan dalam dimensi kualitas pelayanan. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai skor tingkat kepentingan dan kinerja menurut Supranto (2001:241) adalah:

$$\overline{X} = \frac{\Sigma X_i}{n}$$

$$\overline{Y} = \frac{\Sigma Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\overline{X}$ = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

2). Memetakan setiap atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas

empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\overline{\overline{X}}$, $\overline{\overline{Y}}$), di mana $\overline{\overline{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan dan $\overline{\overline{Y}}$ merupakan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan. Kedua nilai ini dapat dicari dengan rumus (Supranto, 2001:242) sebagai berikut:

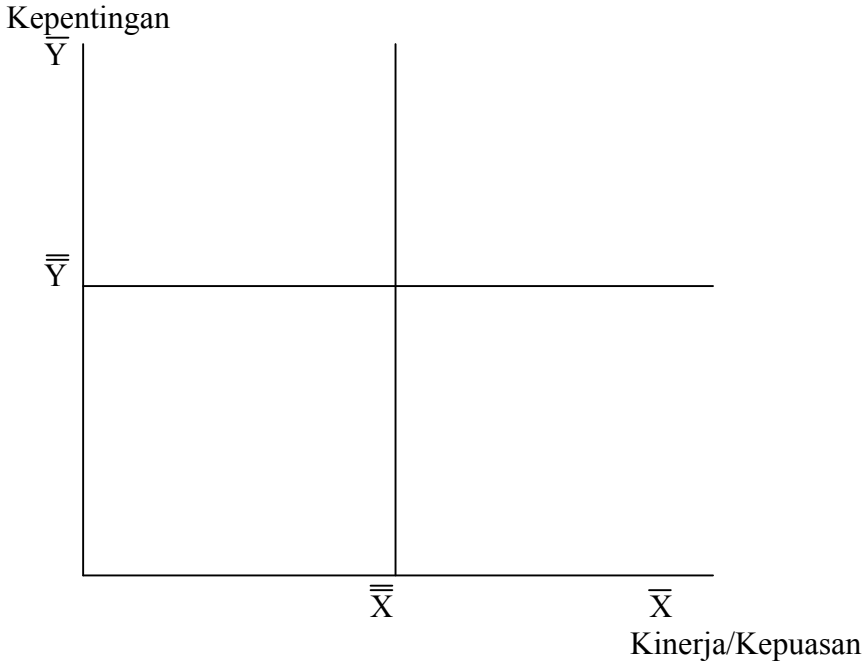
$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{X}_i}{K}$$

$$\overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{Y}_i}{K}$$

Di mana K adalah banyaknya atribut.

Adapun diagram kartesius dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.2
Diagram Kartesius



Sumber: Supranto (2001:242)

Keterangan Gambar:

1). Kuadran A menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakan sesuai keinginan nasabah, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

2). Kuadran B menunjukkan unsur pelayanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak, sehingga wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3). Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4). Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi nasabah yang kurang penting akan tetapi sudah dilaksanakan dengan sangat baik oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Pontianak. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.