

**HUBUNGAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT PEGADAIAN KANTOR CABANG BUMIAYU BREBES**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Purwokerto

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomis (S.E)

Oleh
IAIN PURWOKERTO
Firda Ahmad Sapirudin

Nim. 1617201059

**JURUSAN EKONOMI SYARIA'H
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO**

2020

**HUBUNGAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus: PT
Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes)**

Firda Ahmad Sapirudin
NIM.1617201059

e-mail : wirdawir6@gmail.com

Program Study Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (a) Hubungan penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes (b) kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang di gunakan adalah nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes sebanyak 100 responden. Dari uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa hasil yang di dapat lebih besar dari nilai yang ditentukan (validitas (0,197) dan reliabilitas (0,60)) maka dapat di katakan datanya valid dan instrumennya reliabel. Uji statistic yang di gunakan adalah *Chi Square* dengan bantuan *software* komputer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah ($p=0,001$), Hubungan yang signifikan antara Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah ($p=0,002$).

Setelah melakukan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes dan terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

**RELATED APPLICATION INFORMATION TECHNOLOGY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (Studies Kasus : PT**

Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office)

Firda Ahmad Sapirudin

NIM.1617201059

e-mail : wirdawir6@gmail.com

Sharia Economics Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business

Intitut Negeri Islam Islam (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

This study aims to determine (a) the relationship of the application of information technology to customer satisfaction PT Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office (b) quality of service to customer satisfaction PT Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office.

The methodology used in this study is a quantitative approach. The sample used was a customer of PT Pegadaian Bumi Brebes Branch Office of 100 respondents. From the validity and reliability test it is known that the results obtained can be greater than the specified value (validity (0.197) and reliability (0.60)), so the data can be said to be valid and the instrument is reliable. Test statistics using *Chi Square* with the help of computer *software* r. The results showed that there was a relationship significant between information technology and customer satisfaction ($p = 0.000$), relationship significant between service quality and customer satisfaction ($p = 0.002$).

After conducting research, it can be concluded that there is a relationship significant between the application of information technology to customer satisfaction PT Pegadaian Bumi Brebes Branch Office and there is a relationship between service quality to customer satisfaction PT Pegadaian Bumiayu Brebes Branch Office.

Keyword : Information Technology, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PANDUAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR SINGKATAN.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Teknologi Informasi.....	10
2. Kualitas Layanan.....	22
3. Kepuasan Nasabah.....	28
4. Penelitian Terdahulu.....	36
5. Kerangka Pikir.....	39

6. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi Penelitian	43
2. Sampel Penelitian.....	
D. Variabel Penelitian	
1. Variabel Penelitian.....	
2. Indikator Penelitian.....	
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Jenis Data.....	
2. Sumber Data	
3. Teknik Pengumpulan Data	
F. Uji Kualitas Data	
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	
G. Uji Statistik.....	
1. Analisa Bivariat.....	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah Singkat PT Pegadaian.....	
2. Visi dan Misi.....	
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	
4. Hasil Penelitian.....	
5. Uji Kualitas Data	
6. Uji Statistik.....	
7. Pembahasan Hasil Penelitian	
BAB V PENUTUP	43

IAIN PURWOKERTO

A. Simpulan.....

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehadiran teknologi informasi (TI) dalam berbagai organisasi selalu menjanjikan beragam manfaat bagi para segenap stakeholder-nya. Mulai dari lingkup tingkat efisiensi, efektivitas produksi, transparansi, pengambilan keputusan, pendayagunaan sumber daya manusia, sampai transformasi bisnis atau bahkan perubahan *core business*. (Gunawan & Pratama, 2018)

Perkembangan teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah berkembang dengan pesat dan sangat canggih, perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia dimasa ini maupun di masa yang akan datang, karena teknologi informasi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi, karena dalam dunia bisnis teknologi informasi sangat berperan penting dalam menjalankan bisnisnya, karena dengan teknologi informasi membuat dunia bisnis berkembang dengan pesat dan memudahkan dalam menjalankan bisnisnya (Layaman & Andriyani Novi, 2017)

Disamping itu dinamika kebutuhan bisnis dan organisasi mengharuskan Perusahaan untuk menata dan membenahi diri dalam menyiapkan teknologi yang dibutuhkan agar dapat mendukung pengembangan dan perluasan bisnis, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah melalui layanan berbasis teknologi informasi. Dalam era globalisasi, keandalan teknologi informasi merupakan salah satu unsur penting yang mendukung proses bisnis dan layanan yang prima serta informasi kinerja operasional dan keuangan yang akurat. (pegadaian persero, 2018).

Pegadaian merupakan salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa

pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai dan sebagai sarana pendanaan alternatif telah ada sejak lama dan banyak dikenal masyarakat Indonesia. Tugas pokok pegadaian adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. Meminjam uang ke perum pegadaian tidak hanya karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi karena biaya yang dibebankan lebih ringan dibandingkan dengan lembaga keuangan yang terjadi dilapangan yang melambungkan tingkat suku bunga setinggi-tingginya. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari PT pegadaian dalam pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan moto “mengatasi masalah tanpa masalah”.

Pegadaian dimaksudkan sebagai suatu lembaga yang memberikan fasilitas bagi warga masyarakat untuk dapat memperoleh pinjaman uang secara praktis. Untuk memperoleh pinjaman, nasabah cukup membawa KTP dan barang-barang tertentu sebagai agunan atau jaminan. Dengan barang jaminan tersebut seperti emas, motor dan sebagainya bisa membantu masyarakat yang membutuhkan dana cepat. Hanya dengan menyerahkan jaminan, nasabah dapat meminjam sejumlah dana atau bisa langsung mendapat dana yang dibutuhkan sesuai dengan nilai taksir dari barang tersebut. Selain itu, suku bunga yang ditawarkan oleh pegadaian relatif kecil bila dibandingkan dengan bunga yang dibebankan oleh lembaga keuangan lainnya, apalagi suku bunga pinjaman yang berbentuk kredit mikro. Hal ini, membuat lembaga pegadaian mempunyai kelebihan bila dibandingkan lembaga keuangan lainnya, dalam hal persyaratan dan prosedurnya yang sederhana sehingga membutuhkan waktu yang singkat untuk memperoleh dana. Oleh karena itu dengan adanya pegadaian masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang berharga yang dimiliki ketika sudah masuk dalam lembaga pegadaian. Masyarakat juga dapat memperoleh dana yang diinginkan sesuai dengan barang yang dijamin. Dalam perkembangannya kemudian.

Teknologi merupakan kunci utama yang memungkinkan Perusahaan menyediakan produk dan jasa kepada nasabah, mengukur dan menelusuri kinerja bisnis, serta mengambil keputusan-keputusan manajemen yang tepat untuk kelangsungan usaha. Karena itu, tahun 2018 Pegadaian menempatkan pengembangan Teknologi Informasi sebagai bagian yang sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja Perusahaan dalam menyediakan layanan yang prima, salah satunya tercermin dengan dibentuknya suatu unit Direktorat Teknologi Informasi dan Digital yang sebelumnya menyatu dengan Direktorat Keuangan, yang dipimpin oleh seorang Direktur. (pegadaian persero, 2018)

Kemajuan yang sangat pesat dalam dunia teknologi informasi menuntut para pelaku usaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam kegiatan bisnis sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing. Meningkatnya jumlah pemakai internet secara drastis setiap tahunnya, serta perilaku konsumen yang menginginkan informasi cepat dan transaksi yang dapat dilakukan selama 24 jam, disinyalir menjadi faktor pendorong berkembangnya bisnis berbasis teknologi informasi. (Kristianto, 2011)

Ditengah berkembangnya teknologi yang kian pesat dimana dalam dunia bisnis memasuki era digital, turut dimanfaatkan oleh berbagai pihak. Termasuk bagi PT Pegadaian (persero) yang juga serius dalam mengembangkan produk serta layanan berbasis teknologi. PT Pegadaian saat ini sangat serius dalam mengeluarkan berbagai inovasi dalam proses bisnis berbasis teknologi agar pelayanan yang di berikan lebih cepat, nyaman dan efisien, hal ini melihat sebelumnya banyak sekali keluhan nasabah karena harus menunggu lama saat bertransaksi dan saat ini PT Pegadaian (persero) sedang mengembangkan aplikasi digital service dimana nantinya masyarakat atau nasabah dapat mengakses beragam produk serta pembiayaan, tabungan emas, maupun aneka jasa lainnya tanpa harus datang ke outlet-outlet pegadaian. Sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayan yang didapat pada PT Pegadaian .

PT Pegadaian hingga saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat praktik-praktik lintah darat atau rentenir Soemitra dalam (Rosdiana, 2012)

Dalam perjalanannya, PT Pegadaian saat ini tidak hanya sebagai sebuah lembaga pembiayaan, namun telah berkembang sebagai solusi bisnis terpadu bagi masyarakat melalui ragam produk dan layanan yang diberikan, yakni produk pembiayaan gadai dan fidusia bagi masyarakat yang membutuhkan likuiditas (pendanaan), produk investasi emas secara mudah dan aman bagi masyarakat yang kelebihan likuiditas, serta produk aneka jasa (Remittance & Payment) bagi masyarakat yang membutuhkan layanan percepatan transaksi keuangan.

Saat ini PT Pegadaian sering di gambarkan sebagai suatu perusahaan yang monopolis di bidang usaha gadai. Namun saat ini anggapan tersebut sudah mulai berkurang, hal ini dikarenakan saat ini pemerintah sudah mengeluarkan izin untuk perusahaan lain untuk membuka usaha yang sama. Menghadapi fenomena tersebut PT Pegadaian harus berhati-hati karena bisa jadi PT Pegadaian akan kalah bersaing dengan kompetitor lain.

Untuk menghadapi persaingan tersebut, PT Pegadaian harus berfokus dalam membangun kualitas pelayanan. Untuk itu, PT Pegadaian harus mampu dalam memberikan pelayanan yang cepat, serta menciptakan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah. Untuk menghadapi tantangan tersebut perum pegadaian menerapkan pelayan kepada nasabahnya dengan motto “mengatasi masalah tanpa masalah”, yaitu setiap nasabah yang membutuhkan pinjaman dana dapat segera diatasi dengan cepat dan mudah melalui kredit gadai.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bitner dalam (Nopita S P & Nurcaya, 2013) kualitas layanan memiliki lima dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
3. ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopan santunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. kepedulian (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus di respon dengan cepat, karena pelayanan yang baik akan membawa perusahaan atau instansi terus tumbuh dan berkembang dengan baik. dengan kualitas yang baik, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Menurut Wyckof dalam (Wisnalmawati, 2005) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

teknologi informasi harus berorientasi terhadap pengguna, artinya meskipun pengembangan teknologi informasi boleh di katakan kearah yang lebih baik, namun tanpa adanya dukungan dari pengguna maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan suatu penerapan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dalam sebuah perusahaan di hadapkan oleh dua hal yakni apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan atau kegagalan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu unsur penting karena dapat berpengaruh pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan

menghasilkan citra yang baik pula kepada perusahaan. Kualitas pelayanan di pengaruhi oleh 2 hal yaitu jasa yang di rasakan dan pelayanan yang di harapkan. Apabila pelayanan yang di rasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan dan apabila melampaui harapan maka menjadi kualitas pelayanan yang ideal maka sebaliknya apabila layanan yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan maka kualitas layanan di persepsikan buruk, implikasi baik buruk kualitas suatu pelayanan tergantung kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsiten. (Sugiarto & Yuniati, 2015)

Pengelolaan kualitas teknologi informasi yang baik akan dapat menciptakan persepsi maupun image yang baik di mata nasabah. Namun, terkadang harapan nasabah sering tidak terpenuhi karena adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diberikan, dari hasil observasi awal mengindikasikan adanya nasabah yang merasa belum terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan PT Pegadaian, Adanya gangguan ketika nasabah ingin menggunakan fasilitas yang disediakan oleh PT Pegadaian seperti saat transaksi sistem tidak bisa mencatat transaksi secara cepat terkadang juga transaksi gagal dan pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal sebab masih terdapat nasabah yang menunggu lama dalam bertransaksi sehingga dari fenomena yang terjadi pada perusahaan tersebut di jadikan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini. perusahaan besar yang telah memiliki jaringan pelayanan, hal ini harusnya dapat lebih diperhatikan sebab pelayanan telah dijadikan tolak ukur untuk membuat nasabah merasa puas sehingga nasabah akan lebih selektif dalam memilih Tempat lain untuk menggunakan menjadi sarana finansial.

Dari latar belakang yang telah di jabarkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui hubungan penerapan teknologi informasi dan kualitas layanan pada perusahaan BUMN dengan melakukan penelitian secara langsung pada PT Pegadaian Cabang bumiayu brebes, Maka penelitian ini akan di laksanakan dengan judul **“Hubungan Penerapan**

Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada hubungan yang signifikan antara penerapan pelayanann berbasis teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT Pegadaian kantor cabang bumiayu brebes?
2. Apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT Pegadaian kantor cabang bumiayu brebes?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Mengetahui hubungan yang signifikan antara Teknologi informasi yang di terapkan di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes terhadap kepuasan nasabah (Y).
 - b. Mengetahui hubungan yang signifikan antara kualitas layanan di PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes terhadap kepuasan nasabah (Y).

Disamping itu juga untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar strata satu dalam bidang ekonomi syariah pada fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN purwokerto. Serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis hasil penelitian yang berdasarkan pada observasi, wawancara, kuesioner dokumentasi serta olah data yang bersumber pada lapangan atau objek penelitian.

2. Kegunaan penelitian

adanya penelitian ini, penulis berharap agar ini dapat memberikan manfaat antara lain :

- a. kegunaan teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu dalam bidang study yang membahas mengenai pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

b. Kegunaan praktis

Adapun kegunaan penelitian ini dari sisi praktis, yaitu sebagai berikut:

1) Bagi penulis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan dan perluasan wawasan dalam meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

2) Bagi perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi melalui layanan teknologi informasi pegadaian dan kualitas dalam bertransaksi, untuk kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan guna meningkatkan pangsa pasarnya di era globalisasi.

3) Bagi IAIN Purwokerto

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat menambah perbendaharaan ilmiah di Perpustakaan IAIN purwokerto, serta dengan tulisan ini dapat dijadikan sebagai refrensi maupun tambahan informasi bagi *civitas* akademk IAIN Purwokerto.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan di sajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini mencakup sub sub bab mengenai latar belakang masalah , Rumusan Masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori. Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, kajian pustaka dan landasan teologis

Bab III Metode penelitian. Metode penelitian ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data Uji kualitas data dan uji statistik.

Bab IV Analisis dan pembahasan. Bab ini merupakan hasil dan pembahasan yang meliputi analisa data, pengkajian hipotesis dan pembahasan.

Bab V Penutup. Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran, pada bagian akhir ini penulis mencantumkan data atau dokumen berupa daftar pustaka, lampiran-lampiran dan Daftar riwayat hidup



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

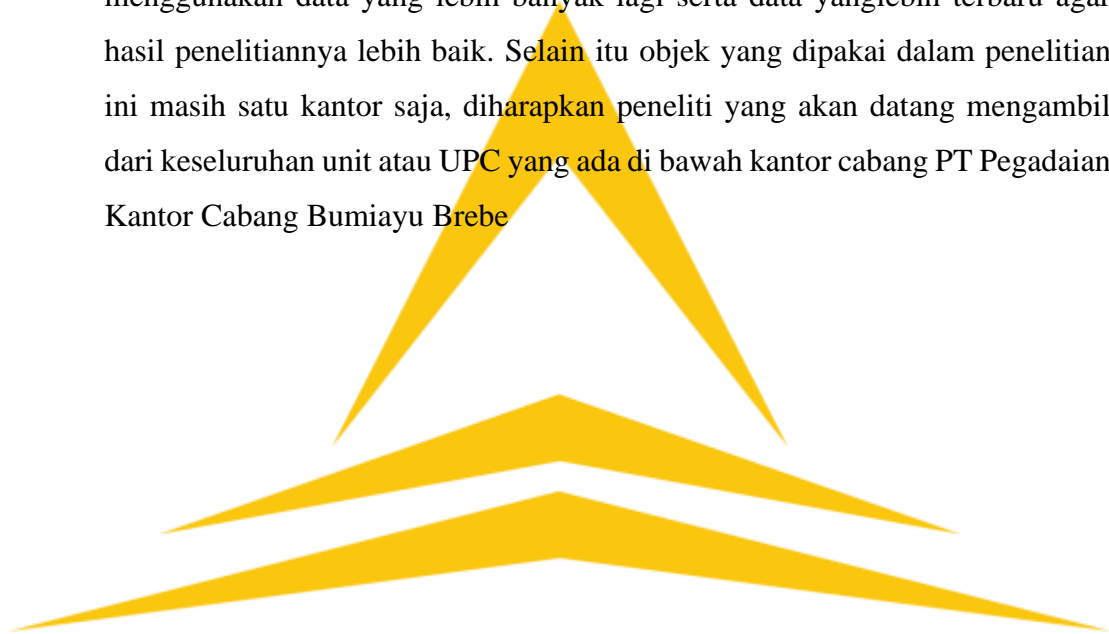
1. Karakteristik responden di dominasi oleh nasabah yang berusia 28-28 tahun (76%), dari segi jenis kelamin di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58 orang (58%), berdasarkan tingkat pendidikan terakhir di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 57 orang(57%), berdasarkan lamanya menjadi nasabah di dominasi oleh responden dengan lamanya menjadi nasabah yaitu 2-4 tahun (45%).
2. Ada hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. Hal ini diketahui melalui Uji Chi Square dan di temukan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$.
3. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. Hal ini di ketahui melalui Uji Chi Square dan di temukan nilai *p-value* $0,002 < 0,05$.

B. Saran

Bagi karyawan PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu diharapkan harus lebih meningkatkan teknologi informasi, meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi pegadaian servis dan juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan didukung oleh pelayanan yang tinggi, maka hal itu akan menghantar PT Pegadaian menuju kesuksesan, karena kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki sangat menentukan citra yang

baik bagi suatu lembaga keuangan agar tetap merasa puas dalam menggunakan produk-produk dan jasa yang ada.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk meneliti penanganan komplain serta kualitas produk atau jasa yang di berikan oleh PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tidak hanya mencakup teknologi informasi dan kualitas layanan saja. Sehingga dianjurkan bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi serta data yang lebih terbaru agar hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu kantor saja, diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan unit atau UPC yang ada di bawah kantor cabang PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebe



IAIN PURWOKERTO

Daftar Pustaka

Al-qur'anul karim

Adhiputra, M. W. (2015). *Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking*. jurnal bisnis dan komunikasi, 52-63.

Adriani, N. N., & Ketut, i. G. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali*. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 4, 1956 – 1984.

Al Arif, R. M. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Cv Alfabeta.

Amrul. (2013). *Peranan Sistem Informasi Manajemen*. <http://iamreikenhirameki2gind.blogspot.com/2013/10/peranan-sistem-informasimanajemen.html> diakses pada 9 Maret 2020, pukul 15.00.

Apriana, H. (2018). *Pemanfaatan Teknologi informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di Kantor Camat Poleang Kabupaten Bombana*. Kendari: Universitas Halu Oleo.

Baiquni, A. (1996). *Al-Qur'an dan Ilmu Pengetahuan Kealaman*. Jakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa.

Gunawan, B., & Pratama, F. A. (2018). *Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Irawan. (2015). *Analisis Pengguna Software Akuntansi Menggunakan Technology Acceptance Model*. Jurnal ilmiah ESAI Volume 9, No. 1.

Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kristianto, W. (2011). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan loyalitas*

IAIN PURWOKERTO

Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping. Semarang:
Universitas Brawijaya

Kurniawan, D., Samuel, H., & Japrianto, E. (2013). *analisis penerimaan nasabah terhadap layanan mobile banking dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory Of Reasoned Action*. jurnal manajemen pemasaran.

Laporan Tahunan Pegadaian Persero (2018)

Layaman, & Andriyani Novi. (2017). *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah*. Al-Anwal, 40.

Maflikhah, N. (2010). *Peran Teknologi Informasi Pada Niat Untuk Mendorong Knowledge Sharing Karyawan Sekeretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta (sebuah pengujian terhadap teori difusi)*. Surakarta:Universitas Sebelas Maret.

Martiwi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta*. jurnal perspektif, 28-38.

Mira WW, P. A., Kerti Y, N. N., & Gde S, I. P. (2016). *Aplikasi Model TAM (Tecnology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram*. Jurnal Ilmu Manajemen.

Mutia. (2007). *Teknologi Dalam Al-Qur'an*. Islam Futura Vql. VI, No. 2,, 72.

Nasution, M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
Nopita S P, K. I., & Nurcaya, N. (2013). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan D&I skin centre denpasar*. E-jurnal manajemen universitas udayana, 922-923.

Nurdiana, S. A. (2016). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan komunikasi Oleh Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Nurjanah, Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Situs Tiket.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual dan Importance – Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 1, 190-198.

Pegadaian Persero. (2018). *Annual Report*

Rasyid, H. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2, 210-223.

Retnadi, N. D., & Widana Putra, A. G. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Penggunaan dan Norma Subyektif pada Minat Berperilaku Penggunaan E-Billing*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 170.

Rosdiana. (2012). *Peranan PT Pegadaian (Persero) Cab. Takalar dalam meningkatkan ekonomi Ummat di kab. Takalar*. Makassar: Universitas Islam Makassar.

Sabda, Y. A., & Darmastuti, I. (2015). *Pengaruh stressor dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel interverning*. *jurnal manajemen* Vol 4, No 4., 6.

Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Setiawan, P. (2020, April, Rabu). *Pengertian teknologi informasi-manafaat,dasar, konsep, pengelompokan para ahli*. Retrieved from GURUPENDIDIKAN.COM:

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-teknologi-informasi/>

Simanjuntak, O. S. (2011). *Pengembangan Tecnology Acceptance Model (TAM) Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat informasi*. *Telematika*, 25.

- Sudaryanto, C. W., & Tri A, S. R. (2017). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan terhadap kepuasan pelanggan (abankirenk semarang)*. Diponegoro Jurnal Of management Volume 6, No 1, 2.
- Sugiarto , D. D., & Yuniati. (2015). *Analisa Harapan Dan Persepsi kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Wisma Tropodo*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 1.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa Edisi ke 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Yogyakarta.
- Tjiptono, f. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Y., Nugroho, a., & Wijaya, A. F. (2018). *Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pada Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Salatiga*. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK) Vol.5, No.3,, 253-260.
- Wisnalmawati. (2005). *pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang*. jurnal ekonomi dan bisnis. No. 3

IAIN PURWOKERTO

jilid 10, 153-165.



IAIN PURWOKERTO