



KUALITAS PELAYANAN ONLINE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH KC KEBOMAS DALAM PERSPEKTIF ISLAM

PENULIS
Nur Maidah
NIM. 1032010008

DOSEN PEMBIMBING
Drs. Muhammad Asyhad, M.Ag.
NIDN. 07108016102



LATAR BELAKANG

- Lembaga Keuangan Syariah merupakan badan usaha dalam aspek keuangan syariah dengan asetnya berbentuk keuangan maupun non keuangan berdasarkan pada prinsip syariah.
- Kondisi persaingan yang ketat membuat perusahaan untuk dapat menentukan prioritasnya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen
- Perkembangan teknologi dan komunikasi memberi dampak positif serta memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dan layanan dalam berinteraksi.
- Berdasarkan hasil observasi (Pekan ke-2 Agustus 2023) masih banyak ditemukannya nasabah yang menggunakan sistem manual dibandingkan dengan aplikasi yang sudah disediakan oleh Pegadaian Syariah



RUMUSAN MASALAH

Bagaimana kualitas pelayanan online banking terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik dalam Perspektif Islam?



METODE PENELITIAN

Wawancara

Observasi

Dokumentasi



HASIL PENELITIAN

Prinsip kualitas pelayanan menurut Islam sudah sesuai dan diterapkan di Pegadaian Syariah Kebomas Gresik. Namun, masih ada kekurangan pada kepuasan nasabah belum terpenuhi terkait kualitas pelayanan dari aplikasi Pegadaian Digital Syariah.



KESIMPULAN

1. Kesesuaian harapan. Adanya ketidaksesuaian harapan pada prinsip tolong menolong (Ta'awun) dan prinsip memberi kemudahan (At-Taysir) yaitu pelayanan online banking atau Aplikasi Syariah Digital masih ditemukannya beberapa nasabah merasa kesulitan dalam mengaplikasikannya mulai dari faktor usia sehingga tidak banyak dari mereka yang paham teknologi. Dan terdapat batasan untuk pembayaran melalui online.
2. Minat berkunjung kembali. Nasabah minat untuk berkunjung kembali ke Pegadaian Syariah Kebomas Gresik karena prinsip saling mencintai (Mahabbah) dan prinsip lemah lembut (Al-Layin).
3. Kesiediaan merekomendasikan. Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan kepada orang lain sesuai dengan prinsip persamaan (Musawah), saling mencintai (Mahabbah), dan prinsip lemah lembut (Al-Layin).