

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

Nama Mahasiswa : Nur Maidah  
NIM : 1032010008  
Pembimbing : Drs. Muhammad Asyhad, M.Ag

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi dan komunikasi memberi dampak positif serta memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dan layanan dalam berinteraksi. Salah satu keberhasilan lembaga keuangan Islam di dunia teknologi dan informasi yaitu terciptanya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yang sangat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah ketika melakukan semua transaksi pembiayaan. Termasuk PT Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik yang saat ini sedang mengembangkan produk dan layanan berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan online banking di Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik Dalam Perspektif Islam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Menggunakan analisis Reduksi data, Display data, Pengambilan keputusan dengan menggunakan lima prinsip pelayanan dalam Islam (prinsip tolong menolong (*Ta'awun*), prinsip memberikan kemudahan (*At-Taysir*), prinsip persamaan (*Musawah*), prinsip saling mencintai (*Mahbbah*), dan prinsip lemah lembut (*Al-Layin*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pada kualitas pelayanan online banking atau Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) yaitu adanya ketidaksesuaian harapan pada prinsip tolong menolong (*Ta'awun*) dan prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*).

**Kata kunci:** Pelayanan, Prinsip pelayanan, Pegadaian Syariah, Teknologi, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

# ***THE QUALITY OF ONLINE BANKING SERVICES TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PEGADAIAN SYARIAH IN AN ISLAMIC PERSPECTIVE***

Student Name : Nur Maidah  
Student Identity Number : 1032010008  
Supervisor : Drs. Muhammad Asyhad, M.Ag

## ***ABSTRACT***

*The development of technology and communication has a positive impact and provides ease of access to various information and services in interacting. One of the successes of Islamic financial institutions in the world of technology and information is the creation of the Digital Sharia Pawnshop Application (PSD) which greatly provides convenience and comfort to customers when carrying out all financing transactions. Including PT Pegadaian Syariah Kebomas Gresik Branch which is currently developing technology-based products and services. This study aims to describe the quality of online banking services at Pegadaian Syariah KC Kebomas Gresik in an Islamic perspective. This research is a qualitative research with a descriptive approach. The techniques used in this study were interviews, documentation, and observation. Using data reduction analysis, data display, decision making using the five principles of service in Islam (the principle of helping (Ta'awun), the principle of providing convenience (At-Taysir), the principle of equality (Musawah), the principle of mutual love (Mahbbah), and the principle of gentleness (Al-Layin)). The results of this study show that there are shortcomings in the quality of online banking services or the Sharia Digital Pawnshop Application (PSD), namely the mismatch of expectations on the principle of helping (Ta'awun) and the principle of providing convenience (At-Taysir).*

***Keywords:*** Service, Service principle, Sharia Pawnshop, Technology, Digital Sharia Pawnshop Application