

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH PADA PEGADAIAN  
SYARIAH KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*

**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**SRI HASTUTI**

1504020218

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH PADA PEGADAIAN  
SYARIAH KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*

**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**SRI HASTUTI**  
1504020218

**Pembimbing:**

**Hendra Safri, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Hastuti  
NIM : 1504020218  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

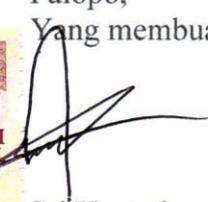
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.



Palopo,  
Yang membuat pernyataan,

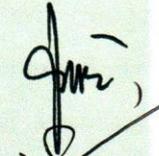
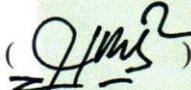
  
Sri Hastuti  
NIM 1504020218

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo yang ditulis oleh Sri Hastuti, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 15 0402 0218 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 01 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan 07 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 20 Februari 2024

### TIM PENGUJI

- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang      | (  )  |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I.            | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Akbar Sabani, S.E.I., M.E.            | Penguji I         | (  ) |
| 4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E.      | Penguji II        | (  ) |
| 5. Hendra Safir, S.E., M.M.              | Pembimbing        | (  ) |

### Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.  
NIP 198201242009012006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.  
NIP 198912072019031005

## PRAKATA

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ  
وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt. atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “*Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo*” dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Salawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw., keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman Nabi yang diutus Allah swt. sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua tercinta yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah swt memohonkan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis baik secara moril maupun materil. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan untuk mereka semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah swt.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H., Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan. Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan dan Dr. Muhaemin, M.A.,

Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah memberikan pelajaran pembinaan kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmu pengetahuan.

2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo. Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Hendra Safri, M.M. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo, Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Program Studi beserta para dosen, asisten dosen dan staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan membantu, mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Hendra Safri, M.M. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.
5. H. Madehang, S.Ag., M.Pd., selaku Kepala Unit Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada saudara-saudaraku dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt. dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

Palopo, November 2022

Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama                      |
|------------|------|-------------|---------------------------|
| ا          | Alif | -           | -                         |
| ب          | Ba'  | B           | Be                        |
| ت          | Ta'  | T           | Te                        |
| ث          | Ša'  | Š           | Es dengan titik di atas   |
| ج          | Jim  | J           | Je                        |
| ح          | Ĥa'  | Ĥ           | Ha dengan titik di bawah  |
| خ          | Kha  | Kh          | Ka dan ha                 |
| د          | Dal  | D           | De                        |
| ذ          | Žal  | Ž           | Zet dengan titik di atas  |
| ر          | Ra'  | R           | Er                        |
| ز          | Zai  | Z           | Zet                       |
| س          | Sin  | S           | Es                        |
| ش          | Syin | Sy          | Esdan ye                  |
| ص          | Šad  | Š           | Es dengan titik di bawah  |
| ض          | Ḍaḍ  | Ḍ           | De dengan titik di bawah  |
| ط          | Ṭa   | Ṭ           | Te dengan titik di bawah  |
| ظ          | Ža   | Ž           | Zet dengan titik di bawah |
| ع          | 'Ain | '           | Koma terbalik di atas     |
| غ          | Gain | G           | Ge                        |
| ف          | Fa   | F           | Fa                        |
| ق          | Qaf  | Q           | Qi                        |

|   |        |   |          |
|---|--------|---|----------|
| ك | Kaf    | K | Ka       |
| ل | Lam    | L | El       |
| م | Mim    | M | Em       |
| ن | Nun    | N | En       |
| و | Wau    | W | We       |
| ه | Ha'    | H | Ha       |
| ء | Hamzah | ' | Apostrof |
| ي | Ya'    | Y | Ye       |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama          | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------------|-------------|------|
| اَ    | <i>fatḥah</i> | a           | a    |
| اِ    | <i>kasrah</i> | i           | i    |
| اُ    | <i>ḍammah</i> | u           | u    |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama                  | Huruf Latin | Nama    |
|-------|-----------------------|-------------|---------|
| اَيّ  | <i>fatḥah dan yā'</i> | ai          | a dan i |
| اَوّ  | <i>fatḥah dan wau</i> | au          | a dan u |

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*  
هَؤُلَاءِ : *haulā*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama  | Huruf dan Tanda | Nama                |
|-------------------|---|-----------------|---------------------|
| ا...   آ...       | <i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i> | ā               | a dan garis di atas |
| إ...              | <i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>                  | ī               | i dan garis di atas |
| أ...              | <i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>                  | ū               | u dan garis di atas |

مَات : māta  
 رَمَى : rāmā  
 قَبِيل : qīla  
 يَمُوتُ : yamūtu

### 4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. sedang *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*  
 الْمَدِينَةُ الْفَائِضَةُ : *al-madīnah al-fādilah*  
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*  
 نَجَّيْنَا : *najjainā*  
 الْحَقُّ : *al-haqq*  
 نُعِيمٌ : *nu'ima*  
 عُدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *h* ( ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)  
عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *al* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)  
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)  
الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*  
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*  
النَّوْعُ : *al-nau'*  
سَيِّئٌ : *syai'un*  
أَمْرٌ : *umirtu*

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan

bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

#### 9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ      بِاللَّهِ  
*dīnullāh*      *billāh*

adapuntā'*marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ      *hum fī rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua namaterakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh :

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)  
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

|               |   |
|---------------|---|
| SWT.          | = Subhanahu Wa Ta'ala                             |
| SAW.          | = Sallallahu 'Alaihi Wasallam                     |
| AS            | = 'Alaihi Al-Salam                                |
| H             | = Hijrah  |
| M             | = Masehi  |
| SM            | = Sebelum Masehi                                  |
| l             | = Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja) |
| QS .../...: 4 | = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4      |
| HR            | = Hadis Riwayat                                   |

## ABSTRAK

**Sri Hastuti, 2022.** *“Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kota Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh: Hendra Safri.

Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada pegadaian syariah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Kota Palopo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dekskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga alur kegiatan yang terjadi secara langsung bersamaan yaitu data, penyajian data dan kesimpulan, penarikan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada pegadaian syariah baik. Pegadaian syariah dalam menjalin hubungan dengan nasabah menerapkan sistem kekeluargaan yang di dalamnya terdapat unsur reliabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah. Hasil penelitian di atas terkait standar kepuasan nasabah di pegadaian syariah Palopo dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada pegadaian syariah. Nasabah pada pegadaian syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan pegadaian syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Namun yang menjadi saran kepada pihak pegadaian syariah adalah jangkauan layanannya harus diperluas sampai kepada pelosok.

**Kata Kunci** : kualitas layanan, kepuasan nasabah, pegadaian syariah.

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                          |      |
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                         | i    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....            | ii   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                    | iv   |
| <b>PRAKATA</b> .....                                | iv   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....                  | vi   |
| <b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....                       | xi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                | xii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | xiii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                      | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                     | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                             | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                          | 5    |
| D. Manfaat Penelitian .....                         | 5    |
| E. Sistematika Penulisan .....                      | 6    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                | 7    |
| A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....          | 7    |
| B. Kajian Pustaka .....                             | 9    |
| C. Kerangka Pikir .....                             | 30   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....              | 32   |
| A. Jenis Penelitian .....                           | 32   |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....                | 32   |
| C. Subjek Penelitian .....                          | 32   |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 33   |
| E. Teknik Analisis Data .....                       | 33   |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> ..... | 37   |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 37   |
| B. Pembahasan .....                                 | 42   |

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>65</b> |
| A. Simpulan .....                     | 65        |
| B. Saran .....                        | 65        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                 |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                       |           |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi, para pelaku bisnis menghadapi persaingan yang semakin ketat. Tugas pengusaha adalah untuk mendapatkan keunggulan kompetitif untuk memenangkan persaingan. Pengusaha harus memperhatikan dampak kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur untuk menyelaraskan seluruh organisasi dengan kebutuhan pelanggan dan dengan demikian menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Sebuah perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya menciptakan nama baik bagi perusahaan tersebut. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada pelanggan dengan pelayanan pelanggan yang memuaskan akan menjaga citranya di mata pelanggannya. Artinya pelayanan dalam menawarkan barang/jasa, pelayanan dalam memberikan pelayanan, pelayanan dalam kaitannya dengan resiko yang timbul dalam penyediaan pelayanan dan pelayanan lainnya. Jum. Pegadaian (Persero) merupakan lembaga perkreditan non bank yang melayani masyarakat untuk mendapatkan uang secara cepat melalui penyaluran kredit. Demi meningkatkan kepuasan pelanggan, PT Pegadaian sangat dibutuhkan di semua cabang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Eing Purnama Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan (Unit Pegadain Syariah Gobah Pekanbaru)", *Jurnal Publikasi Universitas Islam Kuantan Singingi* 4, No. 2 (2021).

Seiring dengan perkembangan kesadaran umat Islam tentang tindakan dalam syariah, perbankan syariah berkembang. Saat ini banyak bermunculan bank syariah yang sistemnya menggunakan prinsip bagi hasil. Dengan banyaknya lembaga keuangan syariah yang membuktikan eksistensi dan pentingnya lembaga keuangan syariah, maka lembaga keuangan non bank pun tidak kalah bersaing dengan bank. Pegadaian merupakan lembaga keuangan non perbankan milik pemerintah yang memberikan pinjaman kepada masyarakat melalui sistem simpanan, akhir-akhir ini seiring dengan berkembangnya produk berbasis syariah yang semakin marak di Indonesia, dilakukan perubahan melalui penerapan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Pegadaian syariah merupakan bagian dari lembaga keuangan syariah yang berperan penting dalam menjamin keberlangsungan perekonomian nasional. Lembaga keuangan syariah, termasuk pegadaian syariah, harus mampu menerapkan strategi pemasaran.<sup>3</sup> Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah retensi pelanggan. Berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang yang sama sebenarnya akan berdampak positif bagi perusahaan tersebut dalam banyak hal. Diantara dampak positif tersebut adalah perusahaan akan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas setelah menggunakan jasa perusahaan. Mutu dan kualitas pelayanan merupakan salah

---

<sup>2</sup>Anna Fijriatul Latifah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Multy Payment Online (MPO) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan", *Jurnal Manajemen dan Bisnis 1*, No. 1 (2021).

<sup>3</sup>Muammar Arafat Yusmat, Adzan Noor Bakri, and Muhamad Rizky Rizaldy, 'Optimization The Role of Sharia Bank in National Economic Recovery Through Results-Based Micro-Finance', 8.1 (2023), 53–78.

satu kunci keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan di berbagai perusahaan jasa.<sup>4</sup>

Loyalitas pelanggan memanifestasikan dirinya secara tidak langsung ketika kualitas layanan memenuhi harapan. Loyalitas pelanggan adalah keinginan pelanggan untuk terus menggunakan produk/jasa secara sadar, merasakan kualitas yang diterima, dan merasa bangga menggunakan produk/jasa yang disediakan untuk melakukan pembelian ulang. Loyalitas pelanggan dapat meningkat, yang mengharuskan bank untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.<sup>5</sup> Kepuasan konsumen merupakan suatu keputusan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang membuat konsumen secara aktual mempertimbangkan segala sesuatu dan akhirnya membeli produk atau menggunakan jasa tersebut.<sup>6</sup> Suatu cara untuk mempertahankan kepuasan dengan menambahkan nilai kepada pelanggan untuk mendapatkan apa yang mereka bayar lebih dari yang diharapkan sehingga pelanggan dapat bertahan dan melakukan pembelian berulang.<sup>7</sup>

Pelanggan yang loyal terhadap suatu produk berniat untuk membelinya lagi di masa mendatang. Loyalitas pelanggan secara tidak langsung dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Karena peran retensi pelanggan sangat

---

<sup>4</sup>Singgih Muheramtohad, "Path Analysis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta", *Jurnal At-Taqaddum* 11, No. 2 (2019).

<sup>5</sup> Sihombing; Humiras Betty Muhammad, Fasiha; Yusuf; Marlina and Chenini; Mujahidin; Ana Rachid, 'The Effect of Product and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets', *IKONOMIKA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7.2 (2022), 177–92.

<sup>6</sup> Ahmad Syarief Iskandar and others, 'Customer Loyalty Model in Islamic Bank: Mosque Perspective', *Journal of Islamic Marketing*, 2.2 (2024) <<https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2023-0349>>.

<sup>7</sup>Desak Ayu Made Marcellina Dewi Giri Putri, "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen Unud* 6, No. 11 (2017).

penting untuk bisnis, banyak ahli telah mempelajari kontribusi penting dari retensi pelanggan untuk bisnis.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam membangun loyalitas pelanggan. Para ahli telah membuktikan dampak positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas akan membeli produk yang ditawarkan dan menarik pelanggan potensial lainnya untuk membeli produk dan jasa perusahaan. Pelanggan yang senang akan memberikan saran/suara positif tentang perusahaan kepada orang lain atau dari mulut ke mulut (WOM). Kepuasan pelanggan sebagai keadaan psikologis yang dirasakan pelanggan sehubungan dengan produk berupa barang atau jasa, ditentukan oleh perbedaan antara harapan pelanggan dan pengalaman mengonsumsi suatu produk atau jasa.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, Pegadaian Syariah yang merupakan industri jasa perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi (SERVQUAL), yaitu kehandalan, keamanan, berwujud, empati dan responsif. Namun pegadaian syariah telah menambahkan dimensi SERVQUAL lainnya yaitu compliance yang kemudian disingkat menjadi CARTER. Kepatuhan adalah ketaatan pada

hukum dasar Muamal. Untuk itu, produk yang ditawarkan Pegadaian Syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.<sup>8</sup>

Penambahan aspek kepatuhan ini dikarenakan perbankan syariah memiliki keunikan tersendiri dalam melayani nasabahnya. Kepatuhan perbankan syariah terhadap prinsip-prinsip Muamal yang diatur oleh Al-Qur'an dan Sunnah menjadikannya sangat menarik bagi nasabah. Studi Kualitas Layanan Pegadaian Syariah tidak menggunakan kepatuhan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah. Karena perbankan syariah merupakan lembaga keuangan syariah, peneliti menganggap kepatuhan menjadi penting dalam menilai kualitas layanan. Agar pelanggan dapat mempercayai layanan yang diberikan, pelanggan harus mempersepsikan kualitas layanan secara positif.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas layanan Pegadaian Syariah Kota Palopo?
2. Bagaimanakah kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan Pegadaian Syariah Kota Palopo.

---

<sup>8</sup>Muhammad Zakiy, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen* 17, No. 2 (2017).

2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca baik internal maupun eksternal IAIN Palopo.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya tentang Pegadaian syariah.
- b. Bagi Bank Syariah, dapat dijadikan catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahannya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Pada skripsi ini, penulisannya akan memuat beberapa topik yang dimasukkan ke dalam lima bab, yaitu:

1. BAB I. Pendahuluan akan membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.
2. BAB II. Tinjauan Teori akan membahas landasan teori tentang kualitas layanan dan kepuasan dan kerangka pikir.
3. BAB III. Metode Penelitian akan membahas tentang jenis penelitian yang digunakan, subjek penelitian, waktu penelitian, jenis dan sumber data, pengumpulan data dan analisis data.
4. BAB IV. Hasil dan Pembahasan akan membahas tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah.
5. BAB V. Penutup, akan membahas tentang kesimpulan dan saran.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Hasil-hasil penelitian ini yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada pegadaian Syariah Kota Palopo.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurazizah (2021), yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pelanggan pada PT Pegadaian Syariah Kuala Simpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang.<sup>9</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Syaifullah (2018), yang meneliti tentang Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh variabel citra merek dan kualitas pelayanan secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian (Persero) Batam.

---

<sup>9</sup>Nurazizah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang", *Jurnal Studi Manajemen* 3, No. 3 (2021).

Berdasarkan hasil uji t citra merek diperoleh nilai  $6,080 > 1,968$  (t-tabel) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan memiliki nilai  $2,281 > 1,968$  (t-tabel) dan nilai signifikan  $0,023 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan hasil uji F memiliki nilai  $22,670 > 3,03$  (tabel F) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya perbedaan brand image dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>10</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab (2017), yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di kota Pekanbaru. Pada saat menghitung uji-t lima variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan taraf signifikansi (df) 5%,  $n-k = 94$ , variabel reliabilitas dan material tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di kota Pekanbaru. Variabel daya tanggap, keamanan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di kota Pekanbaru.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Syaifulloh, "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam", *Jurnal UPB* 6, No. 2 (2018).

<sup>11</sup>Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru", *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* 2, No. 1 (2017).

## B. Kajian Pustaka

### 1. Pegadaian Syariah

#### a. Pengertian pegadaian

Pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Dalam kegiatan sehari-hari, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Dan yang menjadi masalah terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimilikinya. Kalau sudah demikian maka mau tidak mau kita mengurangi untuk membeli berbagai keperluan yang di anggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada.<sup>12</sup>

Ayat Al-qur'an yang dapat dijadikan dasar hukum perjanjian gadai adalah QS. Al-Baqarah ayat 283, diantaranya adalah:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Terjemahnya:

283. Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

---

<sup>12</sup>M. Abdul Mujjeb Mabruhi Tholhah Syafi'ah AM., *Kamus Istilah Fiqh* (Jakarta:Pustaka Firdaus, 2014), 33.

Pengertian Pegadaian menurut ahli:

Dari Ayat di atas kaitannya yaitu dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan rahn dan dapat juga dinamai al-habsu, menurut A.A Basyir: rahn adalah perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan utang, atau menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara sebagai tanggungan marhun bih, sehingga dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagai utang dapat diterimanya.

Adapun pengertian rahn menurut imam Ibnu Qudamah dalam kitab al-mughi adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk dipenuhi dari harganya, apabila yang berhutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang. Sedangkan imam Abu Zakaria al-Anshary dalam kitabnya fathul wahab mendefinisikan rahn adalah menjadi benda yang bersifat harta benda itu bila utang tidak dibayar.

Dari beberapa pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa pengertian Rahn adalah menahan harta salah satu milik sipeminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimahnya. Secara sederhana dapat di jelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.<sup>13</sup>

Dari Abu Hurairah ra. Nabi SAW bersabda :

“Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung resikonya.” (HR. Al-Hakim, al-Daraquthni dan Ibnu Majah).

Dari kutipan hadits di atas, kaitannya yaitu merujuk kepada pengertian gadai yang ada dalam syariah agak berbeda dengan pengertian gadai yang ada

---

<sup>13</sup>AH Azharudin Lathief, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2015), 154.

dalam hukum positif. Pengertian gadai dalam hukum positif seperti tercantum dalam Burgerlijk wetbook (kitab Undang-Undang Hukum Perdata) adalah suatu hal yang diperoleh seseorang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berhutang atau oleh orang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk melelang barang tersebut dan biaya-biaya mana harus didahulukan (Pasal 1150 KUH Perdata). Jadi perbedaan Pegadaian Syariah dengan hukum positif adalah dimana hukum positif ialah mendahulukan orang yang menggadaikan barangnya dibandingkan dengan orang yang berpiutang lainnya.<sup>14</sup>

Jika kebutuhan dana jumlahnya besar, maka dalam jangka pendek sulit untuk dipenuhi, apalagi jika harus dipenuhi lewat lembaga perbankan. Namun jika dana yang dibutuhkan relative kecil tidak jadi masalah, karena banyak tersedia sumber dana yang murah dan cepat, mulai dari pinjaman tetangga, tukang ijon dan pinjaman berbagai lembaga keuangan lainnya.<sup>15</sup>

Bagi mereka yang memiliki barang-barang berharga kesulitan dana dapat segera dipenuhi dengan cara menjual barang berharga tersebut, sehingga sejumlah uang yang diinginkan dapat terpenuhi. Namun resikonya barang yang telah dijual akan hilang dan sulit untuk kembali. Kemudian jumlah uang yang diperoleh terkadang lebih besar dari yang diinginkan sehingga dapat mengakibatkan pemborosan.

Untuk mengatasi masalah diatas dimana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan

---

<sup>14</sup>Abdul Ghafur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia Konsep, Implementasi dan Institusionalisasi* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016), 89.

<sup>15</sup>Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 14.

barang-barangnya ke lembaga tertentu. Barang yang dijaminkan tersebut pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi pinjamannya. Kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh sejumlah uang dan dapat ditebus kembali setelah jangka waktu tertentu tersebut dengan nama pegadaian.

Dengan pegadaian masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharganya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan. Perusahaan yang menjalankan usaha pegadaian disebut perusahaan pegadaian dan secara resmi satu-satunya usaha pegadaian di Indonesia hanya dilakukan oleh perum pegadaian. Secara umum pengertian pegadaian adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga pegadaian.

#### b. Asal Mula Pegadaian

Usaha pegadaian di Indonesia dimulai pada zaman penjajahan belanda (VOC) di mana pada saat itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat unyuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai.<sup>40</sup> Pada mulanya usaha ini dijalankan oleh pihak swasta, namun dalam perkembangan selanjutnya usaha pegadaian ini diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda. Kemudian dijadikan perusahaan undang-undang pemerintah Hindia Belanda pada negara, menurut waktu itu dengan status Dinas Pegadaian. Dalam sejarah dunia usaha pegadaian pertama kali dilakukan di Italia. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya

meluas ke wilayah-wilayah Eropa lainnya seperti Inggris, Perancis dan Belanda. Oleh orang-orang Belanda lewat pihak VOC usaha pegadaian dibawa masuk ke Hindia Belanda.<sup>16</sup>

Di zaman kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan Undang-undang No. 19 Prp. 1960. Perkembangan selanjutnya pada tanggal 11 Maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.7 Tahun 1969 PN Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan). Kemudian pada tanggal 10 April 1990 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Sampai saat usaha berdasarkan atas hukum gadai hanyalah Perum Pegadaian.

#### c. Keuntungan Usaha Gadai

Tujuan utama usaha pegadaian adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi. Perusahaan Pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Meminjam uang ke Perum Pegadaian bukan saja karena prosedurnya yang mudah dan cepat tapi karena biaya yang dibebankan lebih ringan jika dibandingkan dengan para pelepas uang atau tukang ijon. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari Perum Pegadaian dalam pemberian "menyelesaikan masalah tanpa masalah".

---

<sup>16</sup>Widjaja Gunawan, *Jual Beli* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 7.

Jika seseorang membutuhkan dana sebenarnya dapat diajukan ke berbagai sumber dana, seperti meminjam uang ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Akan tetapi kendala utamanya adalah prosedurnya yang rumit dan memakan waktu yang relatif lebih lama. Kemudian disamping itu persyaratan yang lebih sulit untuk dipenuhi seperti dokumen yang harus lengkap, membuat masyarakat mengalami kesulitan untuk memenuhinya. Begitu pula dengan jaminan yang diberikan harus barang-barang tertentu, karena tidak semua barang dapat dijadikan jaminan di bank.

Namun di perusahaan pegadaian begitu mudah dilakukan, masyarakat cukup datang ke kantor pegadaian terdekat dengan membawa jaminan barang tertentu, maka uang pinjamanpun dalam waktu singkat dapat terpenuhi. Jaminannya pun cukup sederhana sebagai contoh adalah jaminan dengan jam tangan saja sudah cukup untuk memperoleh sejumlah uang dan hal ini hampir mustahil dapat diperoleh di lembaga keuangan lainnya.<sup>17</sup>

Keuntungan lain di pegadaian adalah pihak pegadaian tidak memperlmasalahkan untuk apa uang tersebut digunakan dan hal ini tentu bertolak belakang dengan pihak perbankan yang harus dibuat serinci mungkin tentang penggunaan uangnya. Begitu pula dengan sanksi yang diberikan relatif ringan, apabila tidak dapat melunasi dalam waktu tertentu. Sanksi yang paling berat adalah jaminan yang disimpan akan dilelang untuk menutupi kekurangan pinjaman yang telah diberikan.

---

<sup>17</sup>Harun Nasrun, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2012). h.275.

Jadi keuntungan perusahaan pegadaian jika dibandingkan dengan lembaga keuangan bank atau lembaga keuangan lainnya adalah :

- 1) Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang yaitu pada hari itu juga, hal ini disebabkan prosedurnya yang tidak berbelit-belit.
- 2) Persyaratan yang sangat sederhana sehingga memudahkan konsumen untuk memenuhinya.
- 3) Pihak Pegadaian tidak memperlumaskan uang tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendak nasabahnya.

d. Besarnya Jumlah Pinjaman

Besarnya jumlah pinjaman tergantung dari nilai jaminan (barang-barang berharga) yang diberikan. Semakin besar nilainya maka semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah demikian pula sebaliknya. Namun biasanya pegadaian hanya melayani sampai jumlah tertentu dan biasanya yang menggunakan jasa pegadaian adalah masyarakat menengah ke bawah. Kepada nasabah yang memperoleh pinjaman akan dikenakan sewa modal (bunga pinjaman) per bulan yang besarnya tergantung dari golongan nasabah. Golongan nasabah ditentukan oleh pegadaian berda pinjaman yaitu A,B,C dan D. Sedangkan besarnya berubah sesuai dengan bunga pasar.

Dalam menentukan besarnya jumlah pinjaman, maka barang-barang jaminan perlu ditaksir lebih dulu. Untuk menaksir nilai jaminan yang dijaminkan pihak pegadaian memiliki ahli-ahli taksir, misalnya jika yang dijaminkan adalah sebuah televisi merek x keluaran tahun z, maka si ahli taksir dengan cepat menaksir berapa nilai riil televisi tersebut. Yang jelas nilai taksiran pasti lebih rendah dari

nilai pasar, hal ini dimaksudkan jika terjadi kemaceraan terhadap pembayaran pinjaman, maka dengan mudah pihak pegadaian melelang jaminan yang diberikan nasabah di bawah harga pasar. Disamping itu pihak pegadaian juga mempunyai timbangan serta alat ultertentu, misalnya untuk mengukur karat emas atau gram emas; Tujuan akhir dari penilaian ini adalah untuk menentukan besamyajumlah pinjaman yang dapat diberikan.

#### e. Barang Jaminan

Bagi nasabah yang ingin memperoleh fasilitas pinjaman dan Perum Pegadaian, maka hal yang paling penting diketahui adalah masalah barang yang dapat dijadikan jaminan. Perum Pegadaian dalam hal jaminan telah menetapkan ada beberapa jenis barang berharga yang dapat diterima untuk digadaikan. Barang-barang tersebut nantinya akan ditaksir nilainya, sehingga dapatlah dikeahui berapa nilai taksiran dari barang yang digadaikan. Besarnya jaminan diperoleh dari 80 hingga 90 persen dari nilai taksiran. Semakin besar nilai taksiran barang, maka semakin besar pula pinjaman yang ada diperoleh.

Jenis-jenis barang berharga yang dapat diterima dan dapat didikan jaminan oleh Perum Pegadaian sebagai berikut:<sup>18</sup>

- 1) Barang-barang atau benda-benda perhiasan antara lain:
  - a) Emas
  - b) Perak
  - c) Intan
  - d) Berlian

---

<sup>18</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* ( Jakarta: Sinar Grafika, 2013), 6.

- e) Mutiara
- f) Platina
- 2) Barang-barang berupa kendaraan seperti:
  - a) Mobil (termasuk bajaj dan bemo)
  - b) Sepeda-Sepeda biasa (termasuk becak)
  - c) Motor
- 3) Barang-barang elektronik antara lain:
  - a) Televisi
  - b) Radio
  - c) Radio tape
  - d) Video
  - e) Komputer
  - f) Kulkas
  - g) Tustel
  - h) Mesin tik
- 4) Mesin-mesin seperti:
  - a) Mesin jahit
  - b) Mesin kapal motor.
- 5) Barang-barang keperluan rumah tangga seperti:
  - a) Barang tekstil, berupa pakaian, permadani atau kain batik.
  - b) Barang-barang pecah belah dengan catatan bahwa semua barang-barang yang dijaminan haruslah dalam kondisi baik dalam arti masih dapat dipergunakan atau bernilai. Hal ini bagi pegadaian penting mengingat apabila

nasabah Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya tidak dapat mengembalikan pinjamannya, maka barang jaminan akan dilelang sebagai penggantinya.

#### f. Prosedur Pinjaman

Seperti diketahui bahwa menariknya peminjaman uang di pegadaian disebabkan prosedurnya yang mudah, cepat dan biaya yang dikenakan relatif ringan. Disamping itu biasanya Perum Pegadaian tidak begitu mementingkan untuk apa uang tersebut digunakan Yang penting setiap proses peminjaman uang di pegadaian haruslah dengan jaminan barang-barang dengan prosedur peminjam uang di lembaga keuangan lainnya seperti bank. tertentu. Hal ini tentu sangat berlawanan.

Secara garis besar proses atau prosedur peminjaman uang di Perum Pegadaian dapat dijelaskan berikut ini:

- 1) Nasabah datang langsung ke bagian informasi untuk memperoleh penjelasan, tentang pegadaian, misalnya tentang barang jaminan, jangka waktu pengembalian, jumlah pinjaman dan biaya sewa modal (bunga pinjaman).
- 2) Bagi nasabah yang sudah jelas dan mengetahui prosedurnya dapat langsung membawa barang jaminan ke bagian penaksir untuk ditaksir nilai jaminan yang diberikan. Pemberian barang jaminan disertai bukti diri seperti KTP atau surat kuasa bagi pemilik barang yang tidak dapat datang.
- 3) Bagian penaksir akan menaksir nilai jaminan yang diberikan baik kualitas barang maupun nilai barang tersebut, kemudian barulah ditetapkan nilai taksir barang tersebut.

- 4) Setelah nilai taksir ditetapkan langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah pinjaman beserta sewa modal (bunga) yang dikenakan dan kemudian diinformasikan ke calon peminjam.

Jika calon peminjam setuju, maka barang jaminan ditahan untuk disimpan dan nasabah memperoleh pinjaman, berikut surat bukti gadai. Kemudian untuk proses pembayaran kembali pinjaman baik yang sudah jatuh tempo maupun yang belum dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pembayaran kembali pinjaman berikut sewa modal dapat langsung dilakukan di kasir dengan menunjukkan surat bukti gadai dan melakukan pembayaran sejumlah uang. Pihak pegadaian menyerahkan barang jaminan apabila pembayarannya sudah lunas dan diserahkan langsung ke nasabah untuk diperiksa kebenarannya dan jika sudah benar dapat langsung dibawa pulang. Pada prinsipnya pembayaran kembali pinjaman dan sewa modal
- 2) Dapat dilakukan sebelum jangka waktu pinjaman jatuh tempo. Jadi si nasabah jika sudah punya uang dapat langsung menebus jaminannya.
- 3) Bagi nasabah yang tidak dapat membayar pinjamannya, maka barang jaminannya akan dilelang secara resmi ke masyarakat luas.

Hasil penjualan lelang diberitahukan kepada nasabah dan seandainya uang hasil lelang setelah dikurangi pinjaman dan biaya-biaya masih lebih akan dikembalikan ke nasabah.

#### g. Kegiatan Usaha Pegadaian Lainnya

Mungkin selama ini masyarakat kita hanya mengenal usaha pegadaian secara sepintas saja yaitu sebagai tempat peminjam uang dengan cara

menggadaikan barangnya. Padahal dalam praktiknya disamping usaha peminjaman uang Perum Pegadaian juga Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya bukan usaha lain. Usaha lain yang dilakukan oleh Perum pegadaian adalah: Melayani jasa taksiran, bagi masyarakat yang ingin menak berapa nilai riil barang-barang berharga miliknya seperti, emas, intan, berlian, mobil, televisi dan barang-barang lainnya, hal berguna bagi masyarakat yang ingin menjual barang tersebut hanya sekedar ingin mengetahui jumlah kekayaannya. Melayani jasa titipan barang, bagi masyarakat yang ingin menipiskan barang-barang berharganya. Jasa penitipan ini diberikan:

- 1) kepada pemiliknya dari kehileuntuk memberikan rasa aman ringan, kebakaran atau kecurian.
- 2) Memberikan kredit, terutama bagi karyawan yang mempunyai penghasilan tetap. Pembayaran pinjaman dilakukan dengan memotong gaji si peminjam secara bulanan. dengan pihak ketiga ikut serta dalam usaha tertentu bekerja misalnya dalam pembangunan perkantoran atau pembangunan lainnya dengan sistem Build, Operate and Transfer sama Yang jelas bahwa usaha pokok pegadaian merupakan usaha peminjaman uang dengan sistem gadai, sedangkan usaha lainnya merupakan usaha penunjang kegiatan pokok Perum Pegadaian.

#### h. Produk-Produk Pegadaian Syariah

##### 1) Arum haji

Produk yang satu ini bermanfaat untuk siapa saja yang berencana pergi haji ke Tanah Suci tapi kekurangan biaya. Arrum Haji dapat memberikan

pinjaman kepada nasabah sebesar Rp 25 juta. Caranya cukup mudah. Nasabah hanya menjaminkan emas senilai Rp 7 juta atau logam mulia seberat 15 gram. Syaratnya, nasabah menyerahkan fotokopi KTP dan memenuhi syarat sebagai pendaftar haji. Keunggulan produk ini adalah nasabah bisa memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.

### 2) Arrum BPKB

Mendapatkan modal untuk pengembangan usaha mikro kini semakin mudah. Salah satunya kita bisa menggunakan layanan Arrum (Ar Rahn untuk Usaha Mikro). Produk satu ini memudahkan nasabah Mendapatkan pinjaman uang dengan jaminan BPKB kendaraan. Syaratnya, kamu harus sudah memiliki usaha yang sudah berjalan selama setahun. Sertakan juga fotokopi KTP, kartu keluarga (KK), dan BPKB (buku pemilik kendaraan bermotor) asli. Banyak keunggulan yang bisa didapat apabila meminjam modal usaha di Pegadaian Syariah. Kamu bisa pilih jangka waktu pinjaman mulai dari 12, 18, 24, sampai 26 bulan. Selain itu, kamu bisa mendapatkan layanan ini di lebih dari 600 outlet Pegadaian Syariah.

### 3) Amanah

Layanan Amanah ini tersedia hampir di seluruh outlet Pegadaian di seluruh Indonesia. Untuk uang muka pembelian sepeda motor, nasabah harus membayar mulai 20 persen dari harga. Sementara, untuk pembelian mobil 25 persen dari harga. Jangka waktu cicilan bisa dipilih mulai dari 12, 18, 24, 36, 48,

hingga 60 bulan. Proses transaksi layanan Amanah ini berprinsip syariah yang adil sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional No 92/DSN-MUI/IV/2014.

#### 4) Rahn (Gadai Syariah)

Butuh pinjaman cepat cair ke Pegadaian Syariah aja Butuh pinjaman uang cepat cair? Produk Rahn atau gadai syariah adalah solusinya. Produk ini memberikan pinjaman hanya dengan waktu sekitar 15 hari. Pinjaman bisa didapat mulai dari Rp 50.000 hingga Rp 200 juta dengan jangka waktu pinjaman maksimal empat bulan. Buat yang ingin pinjam duit dengan produk layanan ini, kamu hanya perlu membawahi bangunan berupa perhiasan emas, BPKB, dan barang 48 berharga lainnya. Untuk meminjam uang dengan cara ini, nasabah hanya perlu membawa fotokopi KTP dan menyerahkan jaminan. Layanan ini bisa dilakukan di seluruh outlet Pegadaian Syariah.

#### 5) Multi Pembayaran Online

Bayar tagihan listrik, air, telepon, hingga pembelian tiket kereta api kini bisa dilakukan lewat produk Multi Pembayaran Online (MPO). Fasilitas ini tersedia di outlet Pegadaian Syariah seluruh Indonesia.

#### 6) Konsinyasi Emas

Produk ini memberikan layanan jual-titip emas batangan. Nasabah bisa membeli emas sekaligus menitipkannya untuk dikonsinyasikan di Pegadaian Syariah. Nasabah akan mendapat bagian dari hasil penjualan kalau emas yang dikonsinyasikan tersebut terjual. Dengan demikian, emas yang kita titipkan akan lebih produktif dan bisa ngasih untung daripada hanya disimpan aja. Kalau kamu tertarik melakukan konsinyasi emas ini, kamu cukup menyerahkan fotokopi

identitas diri, seperti KTP, SIM, atau paspor. Kamu juga perlu mengisi dokumen pengajuan konsinyasi dan memperlihatkan bukti pembelian emas

#### 7) Tabungan Emas

Pengin memulai investasi emas? Pas banget nih kalau kamu memilih produk ini. Dengan membeli emas mulai dari Rp 6.000-an atau setara 0,01 gram, kamu udah bisa berinvestasi emas. Kalau tertarik nabung emas di Pegadaian, kamu tinggal buka rekening tabungan emas di outlet terdekat. Jangan lupa isi formulir pembukaan rekening dan membayar biaya administrasi sebesar Rp 10.000 dan biaya fasilitas titipan selama 12 bulan sebesar Rp 30.000. Lampirkan juga identitas diri seperti KTP, SIM atau paspor.

#### 8) Mulia

Beli emas di Pegadaian Syariah bisa dengan cara cicil atau tunai juga lho Produk Mulia Pegadaian Syariah melayani penjualan emas batangan kepada masyarakat. Produk ini bisa digunakan sebagai alternatif pilihan investasi buat masa depan. Kamu bisa menggunakan hasil investasi ini untuk membeli rumah, kendaraan, atau ibadah haji. Emas batangan pada produk Mulia ini bisa dibeli mulai dari 5 gram hingga 1 kilogram. Selain bisa dibeli tunai, emas batangan juga bisa di beli secara angsuran.

Untuk pembelian dengan cara angsuran, Pegadaian ngasih pilihan uang muka pembelian mulai dari 10 persen hingga 90 persen dari nilai emas. Sementara jangka waktu cicilan mulai dari 3 bulan hingga 36 bulan. Nah, itulah delapan jenis produk yang dikeluarkan Pegadaian Syariah. Beberapa produk di atas memang ada

yang dikeluarkan juga oleh Pegadaian konvensional. Jadi kamu bisa pilih, mau pakai produk Pegadaian Syariah atau Pegadaian biasa?

## **2. Kualitas Layanan**

### **a. Pengertian kualitas layanan**

Bantuan adalah tindakan sukarela oleh satu pihak ke pihak lain dengan tujuan semata-mata untuk membantu atau mengundang pihak lain untuk secara sukarela memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan merupakan aspek yang tidak boleh diremehkan dalam setiap persaingan bisnis. Karena dalam hal pelayanan, konsumen akan menilai dan menimbang apakah mereka akan tetap setia kepada penyedia jasa. Hingga saat itu, tak jarang para pebisnis memaksimalkan pelayanannya demi menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Jasa juga dapat dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material dengan bantuan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka mewujudkan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sebuah layanan pada dasarnya adalah sekumpulan aktivitas, jadi layanan adalah sebuah proses. Sebagai suatu proses, pelayanan bersifat rutin dan berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat.<sup>19</sup>

Kualitas adalah keadaan dimana produk, jasa, orang, proses dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Model kualitas layanan yang paling populer dan banyak digunakan saat ini sebagai benchmark dalam manajemen layanan dan riset pasar adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman. Model ini, juga dikenal sebagai model analisis kesenjangan, terkait erat dengan model

---

<sup>19</sup>Thalia Claudia Mawey, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo", *Jurnal EMBA* 6, No. 3 (2018).

kepuasan pelanggan, yang didasarkan pada rencana tanpa konfirmasi. Desain ini menekankan bahwa jika peningkatan kinerja lebih pada satu atribut dan ada harapan pada atribut tersebut, maka persepsi kualitas pelayanan akan positif, begitu pula sebaliknya.<sup>20</sup>

Kualitas adalah sekumpulan sifat dan karakteristik produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi customer centricity. Dapat dikatakan bahwa seorang penjual memberikan kualitas setiap kali produk atau jasanya memenuhi atau melebihi harapan pembeli. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memuaskan keinginan konsumen.<sup>21</sup>

Kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan yang dirasakan antara harapan pelanggan dan pengiriman layanan yang sebenarnya. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (expected experience) dan pelayanan yang dirasakan (service accept). Sedangkan kualitas layanan secara keseluruhan terdiri dari 3 komponen utama yaitu: kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup>Puteri Herlanies Susanto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza", *Jurnal Manajemen Bisnis* 7, No. 1 (2019).

<sup>21</sup>Meliana Utami, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal CIMAE* 2, No. 1 (2019).

<sup>22</sup>Kharisma Nawang Sigit, "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 21, No. 1 (2017).

b. Dimensi kualitas pelayanan

Ada 10 faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah:<sup>23</sup>

- 1) Keandalan; Meliputi dua hal penting, yaitu konsistensi operasi (performance) dan kehandalan (reliability). Ini berarti bahwa perusahaan menawarkan layanannya sejak pertama kali. Selain itu, juga berarti bahwa perusahaan tersebut menepati janjinya, seperti memberikan layanannya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.
- 2) Daya tanggap; Yaitu kemauan atau keinginan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- 3) Kompetensi; Ini berarti bahwa setiap karyawan perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan tertentu.
- 4) Ketersediaan; Termasuk kenyamanan kontak dan ditemukan. Artinya lokasi fasilitas pelayanan mudah diakses, waktu tunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah diakses, dan sebagainya.
- 5) Kesopanan; Termasuk kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan dalam kontak pribadi.
- 6) Komunikasi; Ini berarti memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami dan terus-menerus mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

---

<sup>23</sup>Puteri Herlanies Susanto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza", *Jurnal Manajemen Bisnis* 7, No. 1 (2019).

- 7) Keandalan; Ini jujur dan dapat diandalkan. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak pribadi, dan interaksi pelanggan.
- 8) Keamanan; Aman dari bahaya, risiko atau keraguan. Aspek ini mencakup keamanan fisik, keamanan finansial, dan privasi.
- 9) Memahami/mengenal klien; yaitu upaya memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) Aset tetap; yaitu, bukti fisik pelayanan dapat berupa fisik bangunan, peralatan yang digunakan, atau penampilan petugas.

Perkembangan selanjutnya, Zheithmal dalam Utami (2019) menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality). 5 (lima) dimensi tersebut adalah:

- 1) Bukti Nyata (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (Reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya Tangkap (Responsiveness), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

5) Empati (Empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### **3. Loyalitas**

#### **a. Pengertian loyalitas**

Loyalitas merupakan himpunan pelanggan yang memiliki sikap mendukung terhadap perusahaan, berkomitmen untuk membeli kembali produk atau jasa perusahaan, dan merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain.<sup>24</sup>

Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang tinggi untuk mengulangi pembelian produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, selain dampak situasional dan upaya perubahan perilaku oleh pemasar. Dengan kata lain, pelanggan akan terus menerus melakukan pembelian ulang. Mempertahankan loyalitas pelanggan tidak hanya membutuhkan kepuasan, tetapi di samping itu, kepercayaan pelanggan merupakan faktor kunci dalam pemasaran relasional. Pengertian loyalitas adalah pembentukan sikap dan pola perilaku oleh konsumen mengenai pembelian dan penggunaan barang berdasarkan pengalaman masa lalunya.<sup>25</sup>

Konsumen yang dapat dikategorikan sebagai konsumen loyal adalah konsumen yang merasa puas terhadap produk tertentu dan karena itu dengan senang hati memperkenalkannya kepada setiap orang yang dikenalnya. Selain itu,

---

<sup>24</sup>Ria Octavia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung", *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, No. 1 (2019).

<sup>25</sup>Griffin J, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2015), 24.

konsumen yang loyal juga menunjukkan loyalitasnya dengan membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Loyalitas terdiri dari dua komponen yaitu loyalitas sebagai perilaku yaitu pembelian ulang yang konstan, dan loyalitas sebagai sikap yaitu sikap positif terhadap suatu produk atau produsen (penyedia jasa) yang dikombinasikan dengan perilaku pembelian yang konstan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen terhadap suatu produk berhubungan dengan sikap konsumen yang positif terhadap suatu produk melalui pembelian ulang yang konsisten.<sup>26</sup>

b. Dimensi loyalitas

Ada dua dimensi untuk loyalitas pelanggan, yaitu perilaku dan sikap:

- 1) Perilaku mengacu pada perilaku pembelian berulang pelanggan yang menunjukkan preferensi untuk merek atau layanan dari waktu ke waktu.
- 2) Parameter sikap, sebaliknya, terkait dengan niat pelanggan untuk membeli lagi dan merekomendasikan, yang merupakan indikator yang baik dari pelanggan yang setia. Selain itu, pelanggan dengan niat untuk membeli lagi dan merekomendasikan mereka lebih cenderung bertahan dengan perusahaan.<sup>27</sup>

#### **4. Kepuasan**

a. Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan pengalaman mereka tentang kinerja produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai

---

<sup>26</sup>Kharisma Nawang Sigit, "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 21, No. 1 (2017).

<sup>27</sup>Ria Octavia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung", *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, No. 1 (2019).

suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpuaskan melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di pasar.<sup>28</sup>

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan pengalaman mereka tentang kinerja produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpuaskan melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di pasar.<sup>29</sup>

#### b. Komponen kepuasan

Komponen kepuasan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pelanggan adalah salah satu jenis respon (kognitif atau emosional).
- 2) Respon tersebut menekankan pada fokus tertentu (produk, pengalaman konsumsi, harapan dll.)
- 3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah pilihan, berdasarkan akumulasi pengalaman).<sup>30</sup>

### C. Kerangka Pikir

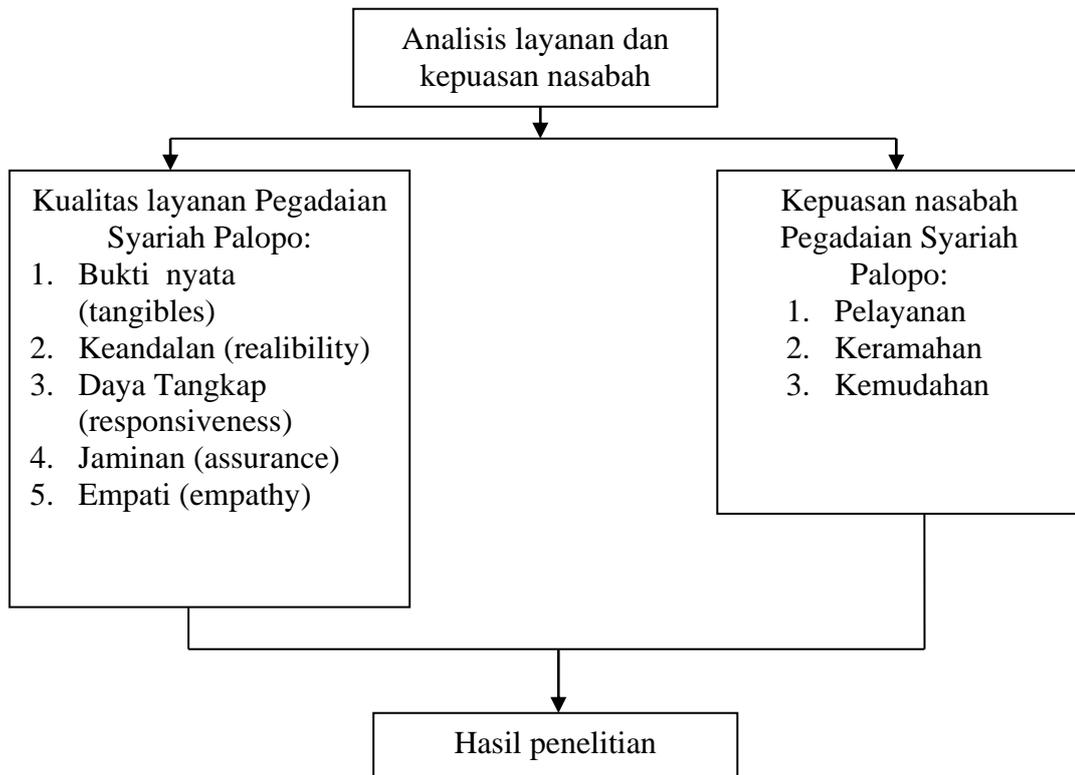
Mempermudah pemahaman tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pegadaian syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening, maka dapat digambarkan sebagai berikut ini:

---

<sup>28</sup>Puteri Herlanies Susanto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza", *Jurnal Manajemen Bisnis* 7, No. 1 (2019).

<sup>29</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2013), 15.

<sup>30</sup>Ria Octavia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung", *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, No. 1 (2019).



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Pegadaian syariah merupakan bagian dari lembaga keuangan syariah yang berperan penting dalam menjamin keberlangsungan perekonomian nasional. Lembaga keuangan syariah, termasuk pegadaian syariah, harus mampu menerapkan strategi pemasaran. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah retensi pelanggan. Berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang yang sama sebenarnya akan berdampak positif bagi perusahaan tersebut dalam banyak hal. Diantara dampak positif tersebut adalah perusahaan akan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas setelah menggunakan jasa perusahaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menitikberatkan pada prinsip-prinsip umum yang melandasi perwujudan entitas simptomatis dalam kehidupan sosial manusia. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang bertujuan untuk memahami masalah manusia secara detail, berdasarkan konstruksi gambaran yang kompleks dan komprehensif dari sudut pandang informan dan dilakukan dalam lingkungan yang alami.

Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif adalah sumber deskripsi dan penjelasan yang luas dan beralasan kuat tentang proses yang terjadi di area tertentu. Dengan bantuan data kualitatif, kita dapat menelusuri dan memahami urutan kronologis peristiwa, menilai penyebab dalam konteks pemikiran masyarakat setempat, dan mendapatkan banyak penjelasan yang bermanfaat. Selain itu, data kualitatif lebih cenderung membawa kita pada penemuan tak terduga dan pembentukan landasan teoretis baru; Data membantu peneliti mengatasi prasangka dan batasan awal.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2022. Penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Syariah Kota Palopo.

#### **C. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini, yaitu orang yang harus memiliki banyak pengalaman pada bidang penelitian, serta dapat memberikan pandangannya dari

dalam tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Informannya antara lain: pegawai dan nasabah Pegadaian Syariah Kota Palopo.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yaitu cara yang dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Observasi

Surveilans adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lapangan. Pengamatan ini dilakukan untuk mendukung data agar diperoleh analisis yang maksimal.

##### 2. Wawancara

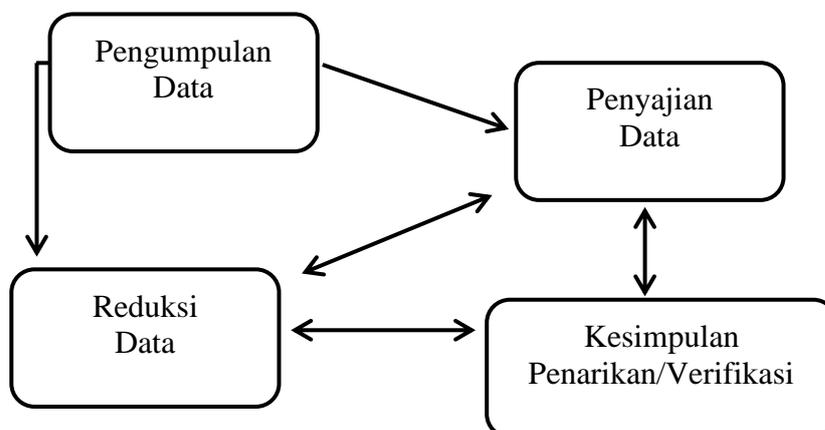
Wawancara adalah kumpulan data di mana penulis diberikan informasi atau data yang diperoleh melalui tanya jawab saat ia bertemu dengan subjek penelitian yang sedang dilakukan. Melalui wawancara tersebut, peneliti mengumpulkan data, informasi, dan deskripsi topik penelitian. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka, artinya pertanyaan yang diajukan tidak terikat dengan pedoman wawancara dan dapat diperdalam atau dikembangkan tergantung situasi dan kondisi di lapangan.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan hasilnya dapat dibagikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, mendeskripsikannya dalam satuan-

satuan, mensintesiskannya, merangkainya menjadi pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain. Miles dan Huberman menyarankan agar kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga selesai sehingga data menjadi jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display dan data conclusion drawing/verification*.<sup>31</sup>

Bagan I  
Komponen dalam Analisis Data



Komponen dalam analisis data (interactive model) Miles dan Huberman  
(Sugiyono, 2014:247)

### 1. Reduksi data

Volume data yang peneliti terima di lapangan cukup besar, sehingga harus dikumpulkan dengan cermat dan detail. Mereduksi data berarti menjumlahkan, memilih yang utama, berkonsentrasi pada yang utama, mencari topik dan pola. Dengan cara demikian, data yang direduksi akan memberikan

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 244.

gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk selanjutnya mengumpulkan data dan mencarinya bila diperlukan.

Ketika datang ke reduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang perlu dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah hasil. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan pada saat peneliti memperoleh data kemudian penulis menyederhanakan data dengan mengambil data yang mendukung pembahasan penelitian ini. Jadi data ini mengarah pada kesimpulan yang jelas.

## 2. Penyajian Data

Menyajikan Data Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkannya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, diagram alir, dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks naratif. Selain itu, disarankan agar data dapat disajikan dalam bentuk grafik, matriks, jaringan dan diagram selain teks naratif.

Dalam penyajian data dalam penelitian ini, peneliti memaparkan data tentang kualitas pelayanan pelanggan di kota Palopo dan kepuasan pelanggan, sehingga lebih mudah untuk memahami makna dari peristiwa yang terjadi.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah menggambar dan memvalidasi temuan. Temuan awal yang disajikan masih bersifat sementara dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan

untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditarik merupakan kesimpulan yang kredibel. Temuan dalam penelitian kualitatif adalah ide-ide yang belum pernah ada sebelumnya. Kognisi dapat berupa deskripsi atau deskripsi tentang suatu objek yang sebelumnya tidak dapat dipahami atau tidak jelas, sehingga setelah diselidiki menjadi jelas bahwa mungkin ada hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Indonesia**

###### **a. Sejarah Ringkas Berdirinya Pegadaian**

Sejarah PT Pegadaian (Persero) dibagi menjadi dua era, yaitu era kolonial/penjajahan dan era kemerdekaan. Berdasarkan kisah tersebut, pegadaian yang menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia menjadi lembaga resmi sejak pemerintah kolonial Belanda melalui Veenigde Oostindische Compagnie atau VOC mendirikan Van Leening Bank sebagai lembaga keuangan yang mengeluarkan pinjaman dengan sistem agunan. . Pendorong awal berdirinya pegadaian di Indonesia datang pada tanggal 20 Agustus 1748 di Batavia ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)).

Ketika Inggris mengambil alih Hindia Belanda pada tahun 1811, bank Van Leening dibubarkan dan sebagai gantinya masyarakat bebas membuka pegadaian jika mendapat izin dari pemerintah setempat (*licentie stelsel*). Dalam perkembangannya, cara ini membawa dampak negatif, karena para pemegang lisensi mengelola para rentenir yang dianggap tidak menguntungkan bagi pemerintah Inggris.

Pada tanggal 12 Maret 1901 Staatsblad (Stbl) mengeluarkan Ordonansi No. 131 yang menyatakan bahwa usaha gadai adalah monopoli negara, sehingga pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat, pada tanggal 1 I D).

Setelah perang usai, kantor Pegadaian kembali berkedudukan di Jakarta dan dijalankan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak berada di bawah pemerintahan, Pegadaian telah mengalami serangkaian perubahan status, dari status perusahaan milik negara pada tanggal 1 Januari 1961 menjadi status Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP No. 7 Tahun 1969. Kemudian pada tahun 1990, alamat resmi kembali diubah dari PERJAN menjadi PERUM. Selanjutnya diubah menjadi PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Anggaran Dasar PT Pegadaian (Persero) No. 01 tanggal 1 April 2012 yang sebelumnya dikeluarkan oleh Nanda Fauziwan, SH. M.Kn Notaris di Jakarta Selatan dan kemudian disahkan dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-17525, AH.H.01.01 Tahun 2012 tanggal 4 April 2012 Pengesahan Badan hukum Notaris perseroan (Persero), terakhir diubah: nomor berkas: 10 tanggal 12 Agustus 2015 yang dikeluarkan oleh Nanda Fauz Ivan Notaris M.Kn di Jakarta Selatan yang pemberitahuannya bertanggal 12 Agustus 2015 telah diterima oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat No. AHU-AH.01.03-0956467 ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id))

#### b. Sejarah Ringkas Pegadaian Syariah di Indonesia

Terciptanya pegadaian syariah tidak terlepas dari keinginan untuk mencegah ijon, rentenir dan pinjaman gelap lainnya. Selain itu juga didorong oleh keinginan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah serta mendukung program pemerintah untuk perekonomian dan pembangunan nasional ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)).

Sejarah pegadaian syariah juga didorong oleh keinginan penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam untuk mengamalkan syariat Islam dalam kehidupan, termasuk di pegadaian. Masyarakat berupaya untuk melakukan transaksi agunan yang sesuai dengan prinsip syariah, juga didukung dengan kebijakan pemerintah untuk mendirikan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Pegadaian syariah merupakan lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep kerja pegadaian syariah mengacu pada sistem manajemen modern, yaitu prinsip rasionalitas, efisiensi dan efektivitas, sesuai dengan nilai-nilai Islam. Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta pada Januari 2003 dengan nama Unit Pegadaian Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika. Hal ini diikuti dengan pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta pada tahun yang sama, pada bulan September 2003. Pada tahun yang sama, 4 cabang Pegadaian di Aceh juga diubah menjadi pegadaian syariah.

Namun, saat ini Pegadaian Syariah telah memantapkan diri sebagai lembaga di bawah payung PT. Pegadaian (Persero) dan dikelola sepenuhnya oleh PT. Lombard (Persero). Dikelola oleh PT. Pegadaian Syariah diharapkan memiliki Pegadaian Syariah untuk meningkatkan produktivitas, memperlancar operasional dan memperluas usahanya sehingga meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan dan produk lain yang ditawarkan, serta jumlah Syariah, setiap tahun. cabang dan jumlah pegadaian syariah di Indonesia.

## **2. Profil Kota Palopo**

### **a. Sejarah Kota Palopo**

Menurut Keputusan Pemerintah (GD) No. 42 Tahun 1986, Kota Palopo merupakan kota administratif (Kotip), ibu kota Kabupaten Luwu. Pada tanggal 2

Juli 2002, salah satu tonggak sejarah perjuangan pembangunan Kota Palopo, ketika Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia menandatangani Prasasti Pengakuan Daerah Otonomi Kota Palopo berdasarkan Undang-Undang No. 11. Propinsi Sulawesi Selatan yang akhirnya menjadi daerah otonom dengan bentuk dan model pemerintahan tersendiri serta letak geografisnya terpisah dari daerah induknya yaitu Kabupaten Luu. Pada awal pembentukannya sebagai daerah otonom, Kota Palopo hanya memiliki 4 kelurahan, yang terdiri dari 19 kelurahan dan 9 kelurahan. Namun seiring dengan dinamika perkembangan kota Palopo di segala wilayah, guna mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, pada tahun 2006 wilayah kecamatan di Kota Palopo dimekarkan menjadi 9 kecamatan dan 48 kelurahan.<sup>32</sup>

Pada saat didirikan kota Palopo didirikan oleh Bapak Dr. H.P.A. Dewan Perwakilan Daerah Kota Palopo terpilih sebagai Walikota terakhir yang memerintah Kota Palopo periode 2003-2008, sekaligus mencatatkan diri sebagai Walikota pertama Kota Palopo.

Kota Palopo awalnya terdiri atas 4 Kecamatan dan 20 Kelurahan. Berdasarkan Perda Kota Palopo Nomor 03 Tahun 2005, Kota ini dipecah menjadi 9 Kecamatan dan 48 Kelurahan.

#### b. Letak Geografis

Kota Palopo yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tanggal 10 April 2002 menetapkan Kabupaten Kota Mamas dan Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan, terletak pada 02°53'15" - 03°04'08" LS dan 120° 03'10" - 120° 14'34" BT.

---

<sup>32</sup> BPS Kota Palopo, *Badan Pusat Statistik Kota Palopo 2018* (Palopo, 2019)

Kota Palopo, kedua dari belakang dari empat daerah otonom Tanah Luwu. Secara geografis Kota Palopo terletak kurang lebih 375 km sebelah utara kota Makassar dengan koordinat 120 derajat 03 sampai 120 derajat 17,3 BT dan 2 derajat 53,13 sampai 3 derajat 4 LS pada ketinggian 0 sampai 300 meter di atas permukaan laut. Di atas permukaan laut. Kota Palopo di sisi timur memanjang dari utara ke selatan dan merupakan daerah datar atau pesisir, mencakup sekitar 30% dari total luas, sedangkan kota-kota lain di barat bergunung-gunung dan berbukit, memanjang ke utara hingga Xitan pada ketinggian maksimumnya. . . 1000 meter di atas permukaan laut.

Kota Palopo sebagai daerah otonom hasil pemekaran dari Kabupaten Luwu, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Berbatasan dengan Walenrang di sebelah utara, Kabupaten Luwu.
- 2) Sisi timur berbatasan dengan Teluk Bone
- 3) Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Bosso Kabupaten Luwu.
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Tondon Nanggal Kabupaten Tana Toraja.

c. Penduduk

Jumlah penduduk Kota Palopo pada akhir tahun 2018 sebanyak 176.907 jiwa berdasarkan jenis kelamin: laki-laki sebanyak 85.967 jiwa dan perempuan sebanyak 90.940 jiwa yaitu. rasio jenis kelamin adalah 94,53, yang menunjukkan bahwa untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 94-95 laki-laki. Dengan pertumbuhan penduduk sebesar 2,97 persen dari tahun 2011 hingga tahun 2018. Di atas lahan seluas 247,52 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk di Kota Palopo adalah 715 jiwa per kilometer persegi. Wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah wilayah Wara dengan 3.332 jiwa per kilometer persegi. Kepadatan penduduk

terendah terpantau di kawasan Mungkajang, yakni 147 jiwa per kilometer persegi.<sup>33</sup>

## **B. Pembahasan**

Hasil wawancara dengan Bapak Rahman, Riska dan Intan terkait dengan hasil observasi pelayanan di pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

Saya pikir layanan dari staf sangat baik. Saya melihat bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai pegadaian syariah kepada setiap nasabah cukup baik. Hal ini membuktikan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan nasabah kepada karyawan selalu mendapatkan jawaban yang baik sesuai dengan kondisi nasabah terkait produk pegadaian.

Pegadaian Syariah cukup ramah dan profesional menurut saya dan stafnya tulus menanggapi keluhan pelanggan.

Pengamatan pribadi saya tentang pegadaian syariah berdasarkan pelayanan saja, menurut saya sejauh ini cukup bagus.

Ciri utama pelayanan yang baik adalah memberikan kesan yang baik kepada konsumen. Perusahaan akan mudah berkembang jika memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena perusahaan akan bergantung pada kepercayaan konsumen, semakin banyak perusahaan dapat memperoleh kesan yang baik dari konsumen maka perusahaan tersebut dapat disebut semakin kompeten.

Berdasarkan hasil survey di atas, tingkat kepuasan nasabah dapat diukur dari kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pegadaian syariah. Nasabah hanya akan merasa puas jika nasabah meminta barang dari pegadaian syariah, dan kemudian pihak pegadaian dapat memenuhi kebutuhan

---

<sup>33</sup> BPS Kota Palopo, Badan Pusat Statistik Kota Palopo 2018. Palopo, 2019

nasabah dengan baik. Ketangkasan dan keterampilan pegawai pegadaian dalam sistematika produk pegadaian harus menjadi prioritas, karena kondisi nasabah pegadaian syariah saat ini masih terbilang asing, sehingga tidak menutup kemungkinan nasabah akan banyak bertanya tentang pegadaian syariah. Apabila pegawai tidak memberikan jawaban dan jawaban yang memadai tentang pelayanan pegadaian syariah maka nasabah akan menganggap pegadaian syariah tidak kompeten dalam menjalankan usahanya. Demikian pula, jika pegadaian syariah dapat menawarkan solusi atas masalah nasabah, nasabah pasti akan puas dan mencermati pegadaian syariah.

#### 1. Memberikan Kenyamanan kepada Nasabah

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan pelanggan menjadi yang utama, pelanggan bagaikan raja yang perlu dilayani, namun bukan berarti semuanya diserahkan kepada pelanggan. Upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan harus dilakukan dengan cara yang menguntungkan atau win-win yaitu dalam situasi dimana kedua belah pihak merasa sebagai pemenang dan tidak ada yang dirugikan. Tentunya hal ini membutuhkan peningkatan taraf hidup, pengaturan negara atas hak-hak klien, serta aktivitas komersial yang semakin kompleks dan peningkatan tajam dalam volume data informasi, yang memerlukan peningkatan kualitas layanan dan pekerjaan pegadaian syariah. dalam hal ini kasir.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Ibu Wati dan Intan selaku nasabah Pegadaian Syariah Palopo yang menyatakan:

Pelayanan di pegadaian syariah sangat baik dan sopan serta pegawainya sangat ramah. Adalah normal bahwa pelanggan kami selalu harus menunggu dalam antrean panjang.

Kebiasaan yang saya temukan adalah beberapa staff disana biasanya memakan snack sambil disajikan dan terkadang meminta kami untuk menunggu.

Selain kemampuan pegawai pegadaian syariah dalam menjelaskan sistematika barang di pegadaian, nasabah juga merasa senang dan puas dengan pelayanan yang ramah dan sopan. Karyawan yang dapat membuat pelanggan keren akan membuat pelanggan senang dan menciptakan hubungan emosional dengan karyawan tersebut.

Hasil wawancara dengan kakak Ratna, Intan dan Nirmala selaku nasabah pegadaian syariah mengenai hasil observasi pelayanan di pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

Pelayanannya bagus, cepat dan memuaskan. Kebiasaan yang saya temukan adalah karyawannya sangat sabar dan sopan sampai-sampai mereka mengagumi karyawannya.

Menurut saya tingkat layanannya cukup dapat diterima untuk kantor ini, meskipun dari apa yang saya lihat tidak sesuai standar, meskipun kantor ini memiliki standar tertentu yang diperjuangkan oleh staf.

Kebiasaan yang biasa saya temukan seperti karyawan lain tersenyum dan bertanya tentang bisnis kita.

Kesopanan, keramahan dan senyuman dari staf merupakan sikap yang dapat membuat nyaman pelanggan yang datang, sehingga dapat menciptakan suasana positif antara pelanggan dan staf. Selain itu pihak pegadaian juga harus berhati-hati dalam menyediakan bahan bacaan seperti koran, majalah, buku, dan lain-lain sebagai alternatif dan solusi agar setiap nasabah tidak bosan karena antrian yang sangat panjang, karena tidak dapat dipungkiri bahwa nasabah tidak

akan kewalahan. bosan mengantri, selain itu bagi pelanggan yang memiliki hal lain yang harus dilakukan tentunya akan membuat frustrasi jika mereka hanya mengantri dalam waktu yang lama tanpa ada alternatif untuk dilakukan.

## 2. Pegadaian syariah harus Menambah Unit

Pegadaian syariah kini memiliki sistem operasi yang dalam banyak hal mirip dengan lembaga keuangan pada umumnya, dimana pegadaian syariah menerima orang yang membutuhkan uang, mempercayakan agunan untuk menyalurkan dananya kepada masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat ditagih sejumlah biaya pemeliharaan barang yang dijaminkan kepada pegadaian syariah, sedangkan masyarakat menerima dana untuk kebutuhan riil, seperti penambahan modal. Ada keterkaitan antara peminjam dan penyalur dana, oleh karena itu peneliti berpendapat bahwa pegadaian syariah saat ini hampir dianalogikan dengan lembaga keuangan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, segmentasi dan target pasar pegadaian syariah adalah masyarakat berpenghasilan menengah dan rendah, oleh karena itu unit layanan pegadaian syariah tidak hanya ada di kota, tetapi juga di kecamatan. Besarnya minat pegadaian syariah dalam memberikan bantuan keuangan kepada masyarakat menyebabkan pegadaian syariah terpaksa memindahkan unit layanannya ke pelosok pedesaan. Sebab, bukan jaminan nasabah tidak akan ke pegadaian syariah di kota atau kabupaten.

Hasil wawancara dengan kakak Ratna dan Intan selaku nasabah pegadaian syariah mengenai hasil observasi pelayanan di pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

Pegadaian syariah cukup bagus, tapi tentu saja ada kendala. Kendala yang saya hadapi adalah masalah jarak antara pegadaian syariah dengan rumah saya yang cukup jauh.

Saya tidak mengalami kendala apapun, meskipun kendala terbesar hanya jarak dari rumah saya yang cukup jauh, dan saya tidak memiliki cukup waktu untuk bolak balik ke kantor ini.

Pegadaian memiliki beberapa pesaing, antara lain lembaga keuangan dan perbankan. Kenyataannya, keberadaan pegadaian syariah secara kuantitatif masih sangat kecil dibandingkan dengan unit layanan yang ada di sektor perbankan. Pegadaian syariah hanya mencakup beberapa wilayah yang menurutnya strategis bagi pegadaian, sehingga kondisi ini cukup membuat jera sebagian nasabahnya dengan jarak yang harus ditempuh nasabah untuk sampai ke pegadaian syariah.

Hasil wawancara dengan Kak Nurul Haqiqi selaku klien pegadaian syariah mengenai hasil observasi pelayanan di pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

Kendala yang saya temukan adalah belum adanya aplikasi Pegadaian Syariah yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Kami berharap pegadaian juga perlu memiliki fasilitas seperti ATM yang dapat memudahkan kita sebagai nasabah dalam bertransaksi, tidak perlu lagi datang ke pegadaian.

Keterbatasan lain dari pegadaian syariah adalah bank lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Seperti ATM dan layanan keagenan, seperti halnya perbankan, layanan perbankan yang prima akan mematikan unit usaha pegadaian.

Solusinya, pegadaian syariah harus mengembangkan layanannya sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam hal ini pegadaian di setiap kecamatan dapat

menyiapkan sarana seperti agen untuk menghubungi nasabah, jika ada nasabah yang ingin menggadaikan barangnya, tidak perlu datang ke titik pelayanan pegadaian syariah.

Telah dijelaskan di atas bahwa kebutuhan nasabah adalah memiliki unit layanan simpanan di setiap wilayah dan fasilitas yang dapat memudahkan nasabah bertransaksi. Hal ini menjadi tantangan bagi pegadaian syariah, dimana pegadaian harus menjaga cadangan dana untuk mengimbangi popularitas perbankan. Jika pegadaian syariah gagal menyamakan kedudukan perbankan di hati nasabah di masa yang akan datang, akibatnya jumlah nasabah yang akan menggunakan jasa keuangan di pegadaian syariah akan terlalu sedikit.

### 3. Konfirmasi Harapan

Tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan yang dirasakan dan harapan pelanggan. Setiap nasabah tentunya memiliki ekspektasi dari lembaga keuangan seperti pegadaian syariah. Harapan yang paling utama tentunya terkait dengan pelayanan. Nasabah tentu sangat menantikan pinjaman dengan bunga rendah dengan proses yang mudah dan cepat. Karena alasan ini, sebagian besar klien lebih suka bertransaksi dengan lembaga keuangan. Kepuasan pelanggan harus diutamakan dalam konsep pelayanan prima. Karena kepuasan pelanggan dapat memberikan dampak positif bagi sebuah perusahaan.

Hasil wawancara dengan kakak Ratna dan Intan selaku nasabah pegadaian syariah mengenai hasil observasi pelayanan di pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

Tingkat pelayanan sangat memuaskan, pegawai pegadaian syariah ramah, sehingga nasabah yang berbisnis tidak merasa malu.

Staf di sini sangat menjaga kami sebagai pelanggan, mulai dari keamanan, menanyakan kebutuhan kami, dan mengarahkan kami ke mesin kasir, yang terkadang menyuruh kami mengantri.

Pada dasarnya, kunci dari pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen. Baik itu dengan cara yang ramah, sopan, dengan produk yang bermanfaat, semuanya dilakukan untuk membuat konsumen senang. Menurut hasil wawancara dengan nasabah pegadaian syariah, Nirmala menyatakan:

Rating saya untuk pegadaian syariah cukup bagus karena memiliki fasilitas dan pegawai yang sangat ramah.

Validasi harapan adalah antisipasi proaktif dengan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan. Semua nasabah tentunya mengharapkan pelayanan yang baik dan memuaskan dan sudah menjadi kewajiban pegadaian syariah dimana mereka harus memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dalam keterangannya, pegadaian syariah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Sumber mengatakan ini sebagai berikut:

Menurut saya, pegadaian syariah selama ini lumayan. Mereka mampu memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Sistem penomoran antrian adalah langkah yang baik untuk menarik pelanggan yang sering mengantri. Untuk pegadaian syariah, saya harap tetap amanah, terus berkembang dan tetap eksis kedepannya.

Konfirmasi harapan mengacu pada menunggu dan harapan. Harapan juga yang diinginkan nasabah dari pegadaian syariah. Keinginan tersebut berubah

menjadi persyaratan pegadaian syariah yang harus dilaksanakan bagi nasabah.

Berikut adalah hasil wawancara dengan informan:

Saya berharap kedepannya pegadaian membuka titik layanan yang lebih luas lagi, terutama di kecamatan dan daerah terpencil seperti tempat tinggal saya. Jadi semakin mudah untuk sampai ke pegadaian.

Jika harapan ini tidak terpenuhi dengan baik dalam hal layanan yang dirasakan pelanggan, jika kurang diperhatikan, harapan ini bisa berubah menjadi kekecewaan. Kami tahu bahwa hal ini mungkin saja terjadi, namun dibalik reaksi baik pelanggan terhadap pelayanan tersebut tentunya juga terdapat peluang buruk yaitu reaksi negatif pelanggan lain. Maka jawabannya harus menjadi masalah yang perlu dievaluasi oleh perusahaan.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Kebiasaan yang biasa saya alami adalah saat karyawan sibuk dengan perangkatnya masing-masing sehingga kurang peka saat berinteraksi dengan pelanggan. Harapan saya ke depan, hal-hal seperti itu harus disingkirkan.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah kecewa dengan salah satu pegawai pegadaian syariah, karena pegawai tersebut tidak memberikan pelayanan prima yang diharapkan nasabah dalam pelayanan nasabah.

Masalah saya dengan produk escrow adalah sistem pembayaran. Saya berharap pelunasan pinjaman dilakukan dari potongan bank sehingga kita tidak harus pergi ke pegadaian syariah.

Sistem pembayaran era industri modern saat ini cenderung mengutamakan transaksi digital. Oleh karena itu, rekonstruksi sistem pembayaran harus dikembangkan sebagai bentuk pelayanan yang memudahkan konsumen.

Mengingat kondisi saat ini terlihat seperti konsumen ingin berbisnis dengan mudah sehingga dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dalam persaingan industri saat ini maka mereka akan eksis, begitu pula sebaliknya dimana mereka tidak dapat memberikan kemudahan bagi konsumen maka tidak akan . . . , khususnya lembaga Lombard merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan.

Mempertahankan pelanggan lebih mudah daripada mencari pelanggan baru karena lebih sulit mencari pelanggan baru, manajemen harus bekerja sangat keras dan membutuhkan banyak pengorbanan dalam hal keuangan pemasaran, dan juga membutuhkan banyak staf pemasaran, dan juga dalam hal waktu pelayanan dengan proses yang panjang dan harus berusaha beberapa kali untuk mencari relasi dan merebut hati calon konsumen, menciptakan citra positif yang membutuhkan kreatifitas tinggi melalui kegiatan peluncuran produk, presentasi produk, peluncuran browser, promosi penjualan dan kegiatan periklanan yang membutuhkan biaya. di sekitar mata pelanggan untuk meyakinkan, percaya bahwa citra produk atau perusahaan bernilai baik. Jika mereka puas, ada peluang untuk menunjukkan loyalitas dengan berbagi dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekat, dan tingkat kepercayaan melalui pengamatan (kata-kata sendiri) lebih tinggi dan lebih efisien dengan biaya yang lebih murah.

#### 4. Perbandingan yang ideal

Kinerja produk dibandingkan dengan kondisi ideal yang dirasakan oleh pelanggan. Barang di pegadaian syariah bervariasi tergantung kebutuhan nasabah. Kesimpulan dari wawancara dengan Bapak Rahman mengenai hasil monitoring pelayanan pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

Menurut saya sangat bagus karena staf memiliki standar kerja yang cukup baik. Hal ini terlihat pada saat kita hendak masuk, kita dilayani dan diarahkan terlebih dahulu oleh security. Yah... Saya pikir itu berhasil dengan sangat baik bagi kami. Saya rasa cukup memperhatikan kepentingan pelanggan, karena ada karyawan yang mengatakan bahwa kepentingan pelanggan adalah prioritas kita, mungkin ini termasuk standar perusahaan kalau dipikir-pikir.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegadaian syariah telah memuaskan nasabahnya. Karena konsep pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan yang melebihi harapan pelanggan. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan:

Banyak produk yang dijual di pegadaian syariah, salah satunya adalah produk ar-ran, karena produk ini disediakan untuk membantu nasabah dalam pembiayaan multiguna, jadi menurut saya tidak ada masalah dengan produk tersebut.

Idealnya produk pelayanan di pegadaian syariah harus mampu mengcover kebutuhan nasabah secara utuh, jika ada nasabah yang merasa tidak puas maka belum bisa dikatakan produk yang ideal. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan:

Walaupun sudah saya sampaikan bahwa pelayanan di pegadaian syariah sudah baik, namun pegadaian syariah harus selalu meningkatkan pelayanan dan berhati-hati dalam melayani nasabah, apalagi pegadaian yang berurusan dengan masalah keuangan dan masalah nasabah maka harus diperhatikan. Pegadaian syariah harus terpercaya.

Pegadaian syariah bergerak di bidang industri jasa keuangan yang prosedurnya meliputi sistem titipan dan sistem pinjam meminjam dana antara nasabah dan pegadaian. Segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan memerlukan perhatian lebih karena terkait dengan integritas layanan. Kelalaian dalam menangani masalah keuangan merupakan perbuatan yang sangat salah dan berakibat serius bagi nama baik dan kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan hasil kajian di atas mengenai standar kepuasan nasabah di pegadaian syariah, dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah diukur dari kenyamanan nasabah saat bertransaksi di pegadaian syariah. Nasabah pegadaian syariah umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pegawai pegadaian syariah ramah, sopan dan bersahabat dengan nasabah. Namun, pegadaian syariah didorong untuk memperluas penawaran layanan mereka ke daerah-daerah terpencil.

#### 5. Tingkat Kualitas Layanan pada Pegadaian Syariah Palopo

Tentunya, agar pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi, kedua kualitas tersebut harus diperhatikan. Sebagai aturan, negara-negara berkembang tidak dapat memenuhi kedua karakteristik tersebut, sehingga pelayanan publik mereka menjadi tidak memuaskan. Kualitas pelayanan publik dibagi menjadi lima dimensi. Dimensi-dimensi tersebut harus bekerja, saling mempengaruhi, dan berinteraksi sedemikian rupa sehingga membentuk satu kesatuan yang saling mendukung sebagai suatu pelayanan. Lima aspek kualitas layanan::

1. Reabilitas
2. Responsivitas
3. Tangibles

4. Jaminan, dan

5. Empati.

Berikut hasil penelitian terkait 5 unsur di atas :

1. Realibilitas

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Misalnya, ketika pelanggan ingin membeli atau menggunakan suatu produk (barang/jasa), mereka biasanya menghubungi perwakilan layanan pelanggan.

Customer Service merupakan bawahan yang berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Di pegadaian syariah, kasir melakukan fungsi layanan pelanggan. Kasir tidak hanya memberikan pelayanan kepada nasabah yang komplain, tetapi juga melayani transaksi yang berhubungan dengan keuangan. Pelayanan pegadaian syariah dinilai baik oleh nasabah. Berikut dari hasil wawancaranya:

Cukup memuaskan karena kasir memberikan instruksi yang cukup baik dan tanggap terhadap pelanggan. Selain itu kasirnya juga cukup ramah, sopan dan baik. Ada juga satpam yang bertemu dengan senyuman dan menanyakan kebutuhan masing-masing klien, yang datang dan membimbing klien berdasarkan kebutuhannya.

Jawaban yang sama menurut Kak Riska sebagai klien yang juga menjadi acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Layanannya cukup bagus. Kami melihat bahwa kasir melakukan pekerjaannya dengan cepat sehingga kami tidak perlu menunggu lama dan kasir selalu membuat kami merasa diterima.

Jawaban tambahan Risiko berdasarkan hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

Saya telah melihat beberapa klien yang memperlakukan staf dengan baik.

Hasil kajian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah dinilai baik oleh banyak nasabah. Keramahan dan kesopanan merupakan karakter yang menonjol dari para pekerja pegadaian syariah. Pada prinsipnya, kebaikan dan kesopanan adalah hal yang perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan, baik hanya kepada konsumen, maupun di segala bidang kegiatan.

Dalam proses pemeliharaan yang dilakukan oleh seorang karyawan, setidaknya hal-hal berikut ini harus diperhatikan, seperti:

1. Kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dimana kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif untuk pelayanan publik
  - b. Satuan kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - c. Informasi terperinci tentang tagihan utilitas dan cara membayar.
3. Jaminan waktu, yaitu pelaksanaan suatu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu tertentu.
4. Ketelitian, produk pelayanan publik diterima secara tepat, benar, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab, yaitu kepala dinas pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab untuk mengelola pelayanan dan menyelesaikan pengaduan/permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang layak, peralatan kerja dan sumber daya lainnya, termasuk penyediaan teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Aksesibilitas, yaitu tempat dan sarana serta fasilitas terkait yang mudah diakses oleh masyarakat.
9. Disiplin, santun dan ramah, dimana pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, baik hati dan tulus.
10. Kenyamanan, dimana lingkungan pelayanan harus rapi, tertata dan dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, teratur serta fasilitas pendukung seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Adapun standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditentukan sejak saat permohonan sampai dengan selesainya pelayanan.
3. Biaya jasa, yaitu biaya/tarif, termasuk rincian yang ditentukan pada saat memberikan jasa.
4. Produk jasa, yaitu hasil jasa yang harus diperoleh sesuai dengan kondisi yang ditentukan.
5. Premises and infrastructure, yaitu penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Kompetensi petugas pemberi layanan, yaitu kompetensi pegawai,

harus didefinisikan secara tepat berdasarkan pengetahuan, pengalaman, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Pelayanan yang baik pada hakekatnya adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan tanpa mempersulit kehidupannya. Hasil wawancara dengan beberapa nasabah pegadaian syariah menunjukkan bahwa pelayanan pegadaian syariah terhadap nasabah sangat baik.

## 2. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Ini berarti bahwa perusahaan harus merespon dengan cepat dan kreatif terhadap kebutuhan dan perhatian konsumen. Hasil wawancara dengan kakak Nurul Fajriah dan Nirmala terkait dengan hasil observasi ketanggapan pegadaian syariah yaitu:

Dari segi pelayanan menurut saya responnya cukup baik karena staff memberikan respon yang positif ketika kita menanyakan sesuatu. Berdasarkan pengamatan saya, saya melihat kasir cukup sigap dan tanggap.

Ya lumayan sih, tapi saya berharap pegadaian menambah fasilitas untuk kenyamanan nasabah kita.

Efisiensi memainkan peran penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan. Perusahaan dengan standar pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan menjamin kepuasan pelanggan. Dimana nasabah yang datang tidak semuanya memahami skema pegadaian, mereka tentu membutuhkan jasa yang memberikan respon yang baik untuk menjelaskan solusi atas setiap keluhan nasabah.

Cukup ramah, sopan dan baik karena begitu masuk kita langsung disambut satpam yang ramah. Kasirnya juga cukup sopan dan baik, sangat berpengetahuan. Sebagai klien, saya melihat reputasi pegadaian syariah cukup baik, dan pinjaman cicilan relatif murah.

Jelas bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat ditentukan oleh kepuasan pelanggannya, semakin tinggi kualitas perusahaan maka pelanggan akan semakin senang begitu pula sebaliknya. Semakin rendah kualitas layanan suatu perusahaan, semakin tidak puas pelanggannya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Solihin dan Muang, yang menyebutkan bahwa pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan sehingga menjadikan mereka loyal.<sup>34</sup> Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dengan tujuan mempertahankan pelanggan dalam keadaan tertentu. Pelayanan yang baik dalam hal ini, sebagai hasil wawancara di atas menunjukkan betapa halus, sopan dan ramahnya dalam berhubungan dengan pelanggan.

Kasir di pegadaian syariah memainkan peran khusus dalam memproses transaksi nasabah. Karena kasir adalah bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, maka diperlukan etika pelanggan yang baik darinya. Etika yang dapat meningkatkan antusiasme pelanggan, yang akan berdampak positif bagi perusahaan itu sendiri.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Riska selaku wali dalam penelitian ini.

---

<sup>34</sup> Solihin; Muh. Shadri Kahar Muang, 'The Effect Of Religiosity, Products And Services On Customer Decisions In Using Hajj And Umroh Travel Services In Makassar City', *Jurnal Analisis Kebijakan Kementerian Agama*, 11.2 (2022), 145–58.

Ketika pelanggan memiliki masalah dengan transaksi, staf cepat membantu. Layanan memiliki jangkauan yang sangat luas, yang sebenarnya merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Layanan difokuskan tidak hanya pada transaksi pelanggan, tetapi juga pada banyak hal lainnya. Menemukan solusi untuk masalah dan keluhan pelanggan juga merupakan bagian dari elemen layanan Kasir sangat terlatih, mereka sangat fleksibel dan dapat diandalkan. Layanan yang kami tawarkan sangat baik. Sangat bagus karena mereka sangat ramah saat berhadapan dengan klien dan sabar saat berhadapan dengan setiap persona klien yang ada.

Merujuk jawaban Ratna yang memberikan jawaban layanan pegadaian syariah Palopo disertai kutipan:

Karyawan selalu memperhatikan kepentingan pelanggan, karena untuk memenangkan pelanggan potensial atau mengubah pelanggan lama menjadi pelanggan tetap, karyawan harus mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan, karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan memiliki nilai yang sangat kecil tanpa pelanggan. Untuk itu, tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan tertarik dengan penawaran yang lebih kompetitif dan merasa puas. Berfokus pada kebutuhan pelanggan dengan mengintegrasikan semua aktivitas akan memengaruhi pelanggan dan menghasilkan keuntungan melalui aktivitas layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Kegagalan untuk memprioritaskan layanan akan menyebabkan penjualan produk atau layanan yang tidak berhasil, yang akan mengurangi profitabilitas.

Hasil survey beberapa responden yang memberikan jawaban positif tentang pegadaian syariah membuktikan tingginya kualitas pelayanan di pegadaian syariah. Ukuran responsiveness mengacu pada kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan dalam hal profesionalisme. Dalam artian seorang pekerja profesional itu sendiri akan mampu memberikan pelayanan secara memadai dan cepat. Profesionalisme ini tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam melakukan aktivitas, seseorang dianggap profesional jika bekerja sesuai dengan ilmu atau kemampuannya.

### 3. Jaminan

Meliputi pengetahuan, persaingan, kesopanan dan kehandalan personel yang bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Berdasarkan beberapa penelitian.

Ya, saya merasa cukup nyaman karena pegadaian syariah ini memiliki keamanan yang dapat memberikan rasa aman dalam bertransaksi.

Ya, dengan adanya keamanan di kantor ini, saya tidak khawatir transaksi yang dilakukan di kantor ini aman, apalagi keamanan disini sangat bersahabat.

Sementara itu, dalam wawancara dengan suster Nuril Khaqiqi dan Nurul Fajria mengatakan:

Di Pegadaian Syariah, kami merasa aman karena stafnya benar-benar peduli dengan setiap pelanggannya. Setiap pegawai pegadaian syariah sangat berpengalaman dalam bidangnya, sangat handal dan profesional dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut saya, sebagai klien, reputasi pegadaian syariah lumayan, dan bunga pinjaman juga cukup rendah.

Hal ini tentunya sangat memudahkan, karena kita sebagai nasabah akan merasa yakin dan tenteram terkait keamanan pegadaian.

Pegadaian syariah selain memberikan jaminan pribadi bagi nasabahnya selama bertransaksi sebagaimana tersebut di atas, juga dapat memberikan jaminan terhadap segala jenis kehilangan atau kerusakan barang yang dititipkan kepada nasabahnya. Agar nasabah merasa nyaman dan tidak lagi khawatir akan keamanan barangnya di pegadaian.

Jaminan yang berkaitan dengan pengetahuan atau pengertian, kesopanan, kesopanan, kepercayaan terhadap penyedia jasa dan penghargaan terhadap konsumen. Ketika penyedia layanan menunjukkan rasa hormat, kesopanan, dan keramahan, hal itu meningkatkan persepsi dan nilai positif bagi konsumen terhadap lembaga yang menyediakan layanan tersebut. Keyakinan ini akan menanamkan rasa percaya diri, rasa aman, dan terhindar dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasa puas dan loyal terhadap lembaga penyedia jasa. Baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan menentukan keberhasilan suatu lembaga atau perusahaan jasa.

Berdasarkan banyak penelitian yang telah dilakukan, terdapat empat aspek pada dimensi ini, yaitu:

1. Keramahan merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Kebaikan dapat diartikan sebagai senyuman dan kesopanan.
2. Kompetensi merupakan kesan pertama yang baik, misalnya pada saat seorang pelanggan ingin membeli atau menggunakan suatu produk (barang/jasa), biasanya dia menghubungi customer support.

3. Reputasi Dengan reputasi yang baik, diharapkan pelanggan dapat berbisnis dengan perusahaan miliknya tanpa ragu.
4. Safety, kualitas pelayanan menurut ukuran penjaminan dapat diukur keamanannya. Dari segi keamanan diharapkan nasabah merasa aman dalam bertransaksi.

#### 4. Empati

Empati atau kepedulian adalah kemampuan untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. atau menggambarkan perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan mereka. Ini termasuk membangun hubungan yang mudah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman tentang kebutuhan individu klien.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Saya kira begitu karena setiap klien harus memiliki keluhan yang berbeda sehingga staf tahu bagaimana mendekati masalah klien. Kepentingan klien sangat penting bagi karyawan karena kepentingan kita juga merupakan bagian dari tanggung jawab karyawan.

Kehati-hatian dalam melayani memang sangat penting. Ketika klien merasa bahwa pegadaian peduli dengan kebutuhan dan kekhawatirannya, dia mengembangkan rasa empati dan merasa bahwa pegadaian menghargainya. Ketidaktertarikan pelanggan dapat disebabkan oleh keadaan dimana karyawan tidak mempedulikan kebutuhan klien, sehingga cenderung merasa tidak mendapatkan perhatian karyawan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan.

Kemampuan kasir dalam merespon dengan cepat dalam melayani pelanggan karena kasir dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan. Kasir Pegadaian Syariah dapat menawarkan solusi atas permasalahan yang biasa dihadapi setiap nasabah.

Keberhasilan seorang pramusaji atau pramusaji terletak pada pengetahuan yang mendalam tentang masalah pelanggannya dan kemampuan menemukan solusi yang tepat untuk masalah pelanggannya. Tentu saja, ada default ketika kita tidak dapat membaca kebutuhan klien, dan kemudian diambil tindakan yang tidak sesuai dengan kebutuhan klien. Di pegadaian syariah, semua pegawai dilibatkan dalam pelayanan. Pelayanan yang baik harus diterapkan secara jujur dan adil. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan:

Karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal, sehingga tidak ada kecemburuan sosial antar pelanggan, dengan tujuan agar pelanggan merasa nyaman dan mudah memahami hal-hal yang disampaikan oleh karyawan dan pelanggan.

Pegadaian Syariah berhubungan dengan pencetus pinjaman yang membutuhkan barang untuk dijadikan jaminan pinjaman. Dalam hal ini, pinjaman tentu saja memiliki risiko keuangan seperti B. Nasabah terlambat membayar atau nasabah bangkrut dalam usahanya. Menurut peneliti, melelang barang yang digadaikan tidak tepat karena akan menimbulkan kesan sebagai pemberi pinjaman yang baik.

Hasil survey terhadap nasabah pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

Jika tenggat waktu telah berlalu, karyawan mengkonfirmasi.

Pegadaian Syariah memiliki sistem kekeluargaan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran nasabahnya. Namun, jika nasabah tidak mampu membayar utangnya, sebagai upaya terakhir, jaminan dapat dilelang untuk menutup kerugian pegadaian syariah. Dalam beberapa kasus lelang agunan, jika harga jual agunan melebihi nilai pinjaman, maka dikembalikan kepada klien yang berhak, dan jika harga jual kurang dari nilai pinjaman klien, klien tetap diharuskan untuk membayar kekurangannya.

#### 5. Tampilan Fisik

Ini adalah hal yang nyata dalam layanan yang harus secara akurat mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Penampilan yang baik sangat penting untuk membuat kesan positif pada klien. Bisa dibayangkan jika kita menemukan service center yang sangat jorok atau jorok, pelanggan yang datang tidak akan merasa nyaman. Dia membutuhkan lingkungan yang menguntungkan. Menurut hasil survey nasabah pegadaian syariah:

Kehadiran fasilitas tersebut membuat transaksi oleh nasabah menjadi sangat nyaman. Selain peralatan yang lengkap, peralatan yang digunakan sangat canggih dan modern.

Pernyataan yang sama dari sumber lain, yaitu sebagai berikut:

Fasilitas di sini cukup lumayan dan fasilitasnya juga cukup canggih.

Sedikit berbeda dengan jawaban Asmiraianti sebagai pembeli yang berbunyi sebagai berikut:

Rumit atau tidak, saya tidak tahu, karena dari meja saya tidak bisa melihat peralatan yang mereka gunakan, apalagi peralatan kantor atau bukan.

Konsumen merupakan bagian penting dalam menjalankan bisnis. Jika sebelumnya sistem manajemen mengedepankan kepentingan pengelola, kini mengedepankan kepentingan konsumen. Pelayanan meliputi segala sesuatu yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Secara umum hasil kajian tingkat kualitas layanan keuangan mikro di Pegadaian Syariah Palopo di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di Pegadaian Syariah sudah baik. Pegadaian syariah menggunakan sistem hubungan nasabah berbasis kekeluargaan yang memiliki unsur kehandalan yang baik, daya tanggap yang baik, empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan kondisi yang baik bagi nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. *Simpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana diuraikan terdahulu, kesimpulan yang dapat dikemukakan yaitu:

1. Hasil kajian kualitas pelayanan di pegadaian syariah di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di pegadaian syariah sudah baik. Pegadaian syariah menggunakan sistem hubungan nasabah berbasis kekeluargaan yang memiliki unsur kehandalan yang baik, daya tanggap yang baik, empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan kondisi yang baik bagi nasabah.
2. Hasil kajian standar kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di Palopo diatas menunjukkan bahwa standar kepuasan nasabah diukur dari kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di pegadaian syariah. Nasabah pegadaian syariah umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pegawai pegadaian syariah ramah, sopan dan bersahabat dengan nasabah. Namun, pegadaian syariah didorong untuk memperluas penawaran layanan mereka ke daerah-daerah terpencil.

#### **B. *Saran***

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yaitu:

1. Penelitian ini tidak dapat dipungkiri masih ada beberapa hal yang kurang dalam penyusunannya, dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian serupa di masa yang akan datang.

2. Dalam rangka meningkatkan pelayanan pegadaian syariah, sebaiknya pegadaian syariah memperluas jangkauan wilayah pelayanan sehingga nasabah dapat dengan mudah menjangkau pegadaian syariah.
3. Pegadaian syariah juga harus memiliki pengembangan perbankan untuk memudahkan nasabah bertransaksi..

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. Hukum Gadai Syariah ( Jakarta: Sinar Grafika, 2013)
- Anna Fijriatul Latifah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Multy Payment Online (MPO) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis 1*, No. 1 (2021).
- Anshori, Abdul Ghafur . Gadai Syariah di Indonesia Konsep, Implementasi dan Institusionalisasi (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016).
- Desak Ayu Made Marcellina Dewi Giri Putri, “Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Manajemen Unud 6*, No. 11 (2017).
- Eing Purnama Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan (Unit Pegadain Syariah Gobah Pekanbaru)”, *Jurnal Publikasi Universitas Islam Kuantan Singingi 4*, No. 2 (2021).
- Griffin J, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2015), 24.
- Gunawan, Widjaja. Jual Beli (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).
- Kharisma Nawang Sigit, “Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan 21*, No. 1 (2017).
- Lathief, AH Azharudin. Fiqh Muamalat (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2015).
- Meliana Utami, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal CIMAE 2*, No. 1 (2019).
- Muhammad Zakiy, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen 17*, No. 2 (2017).
- Nasrun, Harun. Fiqh Muamalah (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2012).
- Nurazizah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang”, *Jurnal Studi Manajemen 3*, No. 3 (2021).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2013), 15.

- Puteri Herlanies Susanto, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza”, *Jurnal Manajemen Bisnis* 7, No. 1 (2019).
- Ria Octavia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung”, *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, No. 1 (2019).
- Singgih Muheramtohad, “Path Analysis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pegadaian Syariah Kusumanegara Yogyakarta”, *Jurnal At-Taqaddum* 11, No. 2 (2019).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 244.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).
- Syafi’ah, . Abdul Mujjeb Mabruri Tholhah AM., *Kamus Istilah Fiqh* (Jakarta:Pustaka Firdaus, 2014).
- Syaifullah, “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam”, *Jurnal UPB* 6, No. 2 (2018).
- Thalia Claudia Mawey, “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo”, *Jurnal EMBA* 6, No. 3 (2018).
- Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* 2, No. 1 (2017).
- Iskandar, Ahmad Syarief, Muhammad Nur Alam Muhajir, Erwin Erwin, and Fasiha Fasiha, ‘Customer Loyalty Model in Islamic Bank: Mosque Perspective’, *Journal of Islamic Marketing*, 2.2 (2024)  
<<https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2023-0349>>
- Muhammad, Fasiha; Yusuf; Marlina, Sihombing; Humiras Betty, and Chenini; Mujahidin; Ana Rachid, ‘The Effect of Product and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets’, *IKONOMIKA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7.2 (2022), 177–92
- Solihin; Muh. Shadri Kahar Muang, ‘The Effect Of Religiousity, Products And Services On Customer Decisions In Using Hajj And Umroh Travel Services In Makassar City’, *Jurnal Analisis Kebijakan Kementerian Agama*, 11.2 (2022), 145–58
- Yusmat, Muammar Arafat, Adzan Noor Bakri, and Muhamad Rizky Rizaldy,

‘Optimization The Role of Sharia Bank in National Economic Recovery Through Results-Based Micro-Finance’, 8.1 (2023), 53–78