

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI MASA PANDEMI 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**

**NINDIANI**  
17 0402 0110

**IAIN PALOPO**  
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**2021**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI MASA PANDEMI 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*



**Dr. Takdir, SH., MH.**

**IAIN PALOPO**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nindiani  
NIM : 17 0402 0110  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-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.

Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



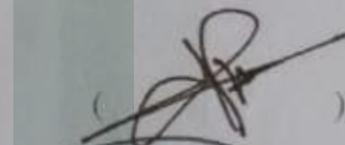
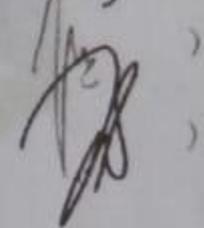
Nindiani  
NIM 17 0402 0110

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo yang ditulis oleh Nindiani, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1704020110, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 1 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 25 Rabiul Awal 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palopo, 4 November 2021

### TIM PENGUJI

- |  |              |   |
|--|--------------|---|
| 1. Dr.Fasiha, M.E.I                      | Ketua Sidang | (  )   |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A | Penguji I    | (  )  |
| 3. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M          | Penguji II   | (  ) |
| 4. Dr. Takdir, S.H., M.H                 | Pembimbing   | (  ) |

Mengetahui

Dekan IAIN Palopo  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Rambli, M., MM  
NIP 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Hendra Safri, S.E., M.M  
NIP 19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam atas Nabi Muhammad SAW. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak. Terkhusus kepada orang tua saya, ayahanda Samiung dan ibu Hudaya yang menjadi penyemangat utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

2. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Ak., CA., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Takdir, S.H M.H., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Fasiha, S.E.I., M.El., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah, dan Muzzayyana Jabani, ST.MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
3. Hendra Safri S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A dan Ibu Muzayyanah Jabani, ST., M.M yang menjadi penguji skripsi saya. Terimakasih atas koreksi dan arahnya kepada saya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing, Dr. Takdir, SH., MH. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.
6. Dosen Penasehat Akademik, Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat penulis Nirmalasari yang selalu ada dalam suka maupun duka untuk penulis.
10. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 (khususnya kelas F) yang telah banyak membantu dan bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2017 sampai sekarang.

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 mendapatkan Ridho-Nya aamiin.

Akhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan bersama dan semoga usaha penulis, bernilai ibadah disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah disisi-Nya. Aamiin.



Palopo, 20 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nuzi', with a horizontal line underneath.

Penulis

**IAIN PALOPO**

## 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	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	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	Ẓa	Ẓ	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.



#### 4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *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:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

#### 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	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عُدُّوْ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), 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 *ال* (*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’*  
شَيْءٌ : *syai’un*  
أُمِرْتُ : *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 :*dīnullāh*  
بِاللَّهِ :*billāh*

Adapun *tā' 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 nama terakhir itu 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)

W= Wafat Tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4

HR = Hadis Riwayat

MI = Madrasah Ibtidaiyah

MTS = Madrasah Tsanawiyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR HADIS</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	8
B. Landasan Teori .....	11
C. Kerangka Pikir .....	32
D. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Definisi Operasional Variabel .....	35
D. Populasi dan Sampel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Instrumen Penelitian .....	39
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	39
H. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	51
B. Pembahasan .....	56

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS.Ali Imran 3: 159 .....	2
Kutipan Ayat QS. An-Nisa 4:29 .....	21



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR HADIS

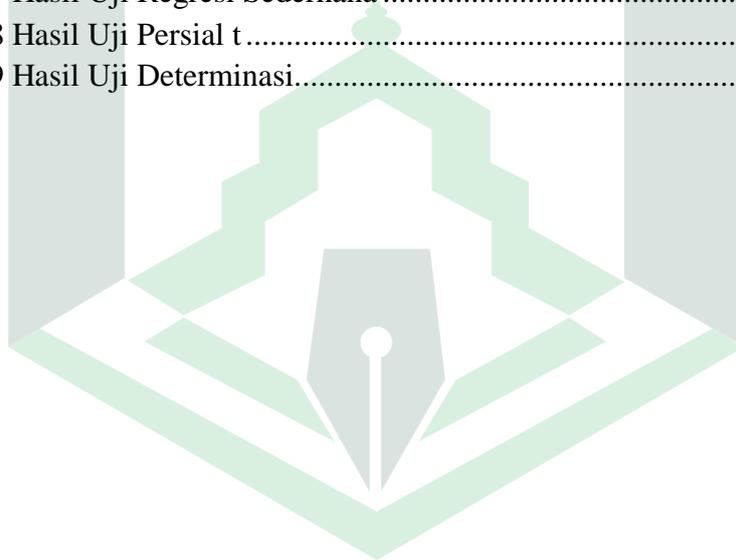
Hadis 1 Hadis tentang pegadaian syariah.....	21
--	----



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Biaya Administrasi Gadai .....	25
Tabel 2.2 Tarif Ijarah dalam Pegadaian Syariah .....	25
Table 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibitas .....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah...	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Linier .....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Persial t .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi.....	56



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu .....	47
Gambar 4.2 Uji Normalitas Variabel Pelayanan.....	52
Gambar 4.3 Uji Normalitas Variabel Tingkat Kepuasan.....	53



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran:
1. Kuesioner Penelitian
  2. Dokumentasi
  3. Surat Keputusan (SK)
  4. Surat Izin Penelitian
  5. Riwayat Hidup



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR ISTILAH

SWT	= <i>Subhana wata'ala</i>
SAW	= <i>Shallallahu'alahi wasallam</i>
AS	= <i>'Alahi Salam</i>
QS.../...:4	= Q.S Ali Imran/:159 atau Q.SAn-Nisa/4:29
HR	= Hadist Riwayat
IAIN	= Institut Agama Islam Negeri
ATM	= Anjungan Tunai Mandiri
EDC	= <i>Electronic Data Capture</i>
COVID	= <i>Corona Virus Disease</i>



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

**Nindiani, 2021.** “*Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Takdir.

Skripsi ini membahas tentang “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi pada tahun 2021. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan/insidental, sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner sedangkan teknik analisis data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas, uji analisis regresi sederhana, uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji r. Berdasarkan hasil uji t pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan hasil uji t sebesar  $5,601 > 1,661$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan R Square sebesar 0,244 menunjukkan sekitar 24,4% variabel pelayanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan berpengaruh sebesar 24,4% terhadap kepuasan nasabah dikarenakan adanya aturan standar pelayanan yang dikeluarkan pemerintah seperti membatasi waktu pelayanan selama pandemi, menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan seperti memakai masker, mencuci tangan atau menggunakan hand sanitizer, menjaga jarak, melakukan transaksi secara digital untuk meminimalisir terjadinya potensi perpindahan virus dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi selama pandemi, hal ini dapat memberikan kepuasan pada nasabah di masa pandemi.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kepuasan, Pegadaian Syariah

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Di era globalisasi persaingan dalam dunia bisnis semakin kuat baik itu ditingkat nasional maupun internasional, hal ini membuat para pelaku bisnis memeras otak untuk menemukan peluang dalam persaingan tersebut. Adanya persaingan ini, membuat perusahaan untuk terus berinovasi dan mengembangkan ide-ide baru agar dapat bertahan dalam persaingan dan mampu menumbuhkan motivasi perusahaan dalam meningkatkan kinerja serta memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para pelanggan karena pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau perorangan pada konsumen yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki namun dapat dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan.<sup>1</sup>

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisiensi.<sup>2</sup> Jadi, pelayanan sangat penting untuk diperhatikan dalam perusahaan karena dengan pelayanan dapat membawa perusahaan menuju kesuksesan. Maka dari itu, dengan memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas sangat diperlukan untuk

---

<sup>1</sup>Fitri Madona, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang," *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*, UIN Raden Fatah Palembang, (Juli 2017): 12, <http://eprints.radenfatah.ac.id>

<sup>2</sup> Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik," *Jurnal Otoritas* 1, No. 2, (Oktober 2011): 85, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/download/22/20>

memenuhi harapan dan keinginan konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menciptakan kepuasan nasabah yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan karena layanan sudah menjadi jasa yang harus dibayar oleh setiap perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan.

Dalam QS. Ali Imran ayat 159 Islam juga telah mengajarkan kita untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada setiap orang dalam menjalankan usaha baik itu berupa barang atau jasa. Adapun ayatnya yaitu sebagai berikut:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ص</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ص</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ص</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ص</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ<sup>ص</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Terjemahnya:

*“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal.”<sup>3</sup>*

Berdasarkan ayat diatas menyatakan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas dapat diciptakan dengan memberikan pelayanan lemah lembut dan

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim, 2014): 71.

penuh perhatian, dalam memberikan pelayanan kita harus dapat memahami pelanggan serta memberikan perhatian kepada nasabah agar sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi ditentukan oleh perilaku dan karakter karyawan karena tujuan pelayanan diciptakan agar dapat membantu, memudahkan, menyenangkan dan memberikan manfaat yang baik bagi nasabah atau pelanggan. Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pada perusahaan karena nasabah akan menilai kualitas sebuah pelayanan berdasarkan persepsi mereka semakin tinggi tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas sebuah pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk dengan kinerja yang diharapkan.<sup>4</sup> Jadi dapat diartikan kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan untuk tetap berjalannya bisnis atau usaha perusahaan. Memberikan kepuasan kepada nasabah merupakan keinginan bagi setiap perusahaan karena kepuasan nasabah sangat penting bagi kelangsungan hidup dan meningkatkan keunggulan persaingan dalam perusahaan. Jika nasabah atau pelanggan puas terhadap pelayan yang diberikan maka akan cenderung untuk menggunakan kembali jasa perusahaan di kemudian hari. Jadi kepuasan nasabah sangat penting diperhatikan oleh setiap perusahaan.

---

<sup>4</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "*Manajemen Pemasaran*". Edisi Dua Belas, (Jakarta: Indeks, 2007), 177.

Munculnya pandemi COVID-19 (*Corona Virus Disease*) meresahkan seluruh dunia termasuk di Indonesia, seiring mewabahnya virus corona atau COVID-19 ke ratusan negara, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan tersebut dilaksanakan di seluruh Indonesia oleh pemerintah dengan dipandu secara terpusat oleh Kementerian Kesehatan RI.<sup>5</sup> Masuknya virus tersebut ke Indonesia membuat pemerintah meningkatkan kesiagaan dan mengeluarkan kebijakan bagi seluruh masyarakat seperti membatasi hubungan sosial (*social distancing*), meniadakan kegiatan ibadah di tempat umum, mengurangi aktivitas ekonomi dan menghimbau untuk bekerja di rumah. Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tersebut sengaja dilakukan agar masyarakat terhindar dari penularan dan penyebaran *covid-19*, namun adanya kebijakan tersebut dapat memberikan dampak buruk yang bahkan berisiko tinggi bagi masyarakat dan pada akhir Maret tahun 2020 jumlah kasus positif korona bertambah di Indonesia sehingga kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Nasution dan kawan-kawan dalam penelitiannya menyatakan bahwa Pandemi COVID-19 yang menyebar membawa risiko yang sangat buruk bagi perekonomian dunia termasuk Indonesia khususnya di pariwisata, perdagangan serta investasi.<sup>6</sup> Dampak pandemi COVID-

---

<sup>5</sup>Dalinama Telaumbanua. "Urgensi Pembentukan Aturan Terkait Pencegahan Covid-19 di Indonesia" *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Agama* 12 No. 1, (2020): 59, [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0,5&qsp=5&q=pencegahan+covid+19&qst=br#d=gs\\_qabs&u=%23p%3Ds\\_98K4E1O68J](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&qsp=5&q=pencegahan+covid+19&qst=br#d=gs_qabs&u=%23p%3Ds_98K4E1O68J)

<sup>6</sup>Nasution, dkk. "Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Perekonomian Indonesia". *Jurnal Benefita* 5 No. 2, (Juli 2020): 212, <http://ejournal.ildikti10.id>

19 menyebabkan rendahnya sentiment investor terhadap pasar dan pada akhirnya membawa pasar kearah cenderung negatif. Hadirnya pegadaian syariah di tengah pandemi merupakan solusi bagi masyarakat yang membutuhkan sejumlah uang dalam memenuhi kebutuhannya, pada saat *new normal* banyak nasabah yang datang ke pegadaian untuk menggadaikan harta bendanya seperti emas. Masyarakat memilih pegadaian karena proses pencairan dananya sangat cepat dan memudahkan, hanya dengan membawa barang jaminan maka sejumlah dana dapat diperoleh. Namun, saat ini sistem pelayanan pada pegadaian syariah mengalami sedikit perubahan akibat adanya pandemi COVID-19 membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan bagi para perusahaan agar tetap menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

Memberikan pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan merupakan hal baru yang harus dijalankan setiap perusahaan, adanya protokol kesehatan tersebut seperti mencuci tangan sebelum memasuki ruangan, menjaga jarak, memakai masker dapat menghindari terjadinya penularan dan penyebaran virus korona. Dengan adanya penerapan protokol kesehatan dalam pelayanan menuntut nasabah untuk beradaptasi dengan pelayanan yang diberikan, hal inilah yang harus diperhatikan pihak pegadaian syariah terkait pelayanan yang diberikan agar tingkat kepuasan nasabah meningkat secara maksimal meskipun di tengah pandemi. Dengan begitu nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan terus menggunakan jasa pada pegadaian syariah. Atas dasar inilah yang membuat penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh terkait sistem pelayanan yang diterapkan dan pengaruhnya terhadap tingkat

kepuasan nasabah di masa pandemi, maka dari itu penulis menuangkannya dalam judul **“Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat teoritis, yaitu dapat memberikan pemahaman yang baru dan lebih mendalam terkait pengaruh pelayanan di masa pandemi terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah kota Palopo.

#### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis adapun manfaat yang dapat diperoleh pada penelitian ini yaitu:

- a. Meningkatkan kemampuan penulis dalam memecahkan masalah serta mengimplementasikan ilmu yang diperoleh terkait pelayanan di masa pandemi dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo.

- b. Sebagai pertimbangan dan bahan referensi untuk penelitian di masa mendatang.
- c. Memberikan informasi atau kontribusi bagi perusahaan yang diteliti mengenai pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
- d. Menambah tingkat pemahaman masyarakat kota Palopo (nasabah) terkait pelayanan yang ada pada Pegadaian Syariah sehingga meningkatkan kepuasan nasabah untuk terus menggunakan jasa perusahaan.



**IAIN PALOPO**

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

1. Ramli Ahmad Dien yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang”. Pada penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar 78,4%.<sup>7</sup> Jadi dapat disimpulkan pelayanan mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Perbedaan dalam penelitian diatas yaitu terdapat pada lokasi penelitian dimana penelitian di atas dilakukan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang sedangkan penelitian ini dilakukan pada Pegadaian Syariah Kota Palopo. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada masa penelitian dimana penelitian ini dilakukan pada masa pandemi. Adapun persamaannya yaitu terdapat pada variabel penelitian yang terdiri dari variabel pelayanan dan kepuasan.

2. Penelitian Kevin Aditya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo”. Berdasarkan hasil penelitiannya 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai

---

<sup>7</sup>Ramli Ahmaddien, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang,” *Tesis Manajemen*, Universitas Terbuka Jakarta, (Januari 2016): 76, <http://repository.ut.ac.id>

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai sebesar 73,0%.<sup>8</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu terdapat pada lokasi dan masa penelitian. Adapun persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh pelayanan terhadap kepuasan.

3. Penelitian Zainatun Mastura yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Bank Aceh)”.<sup>9</sup> Dalam penelitiannya kesimpulan pertama, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kedua, kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketiga kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, semakin baik pelayanan dan kepercayaan yang diberikan maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu pada penelitian diatas terdapat 2 variabel bebas yang terdiri dari pelayanan dan kepercayaan sedangkan penelitian ini hanya ada satu variabel bebas.

---

<sup>8</sup>Kevin Aditya, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo,” *Sripsi Manajemen*, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, (Juni 2018): 64, <http://dspace.uii.ac.id>

<sup>9</sup>Zainatun Mastura, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Bank Aceh),” *Sripsi Ekonomi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (November 2018): 141, <https://repository.ar-raniry.ac.id>

Adapun persamaannya yaitu sama-sama meneliti terkait pelayanan.

4. Penelitian Hera Afrillia dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)”. Pada penelitiannya terdapat 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, 3 dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu (*tangibles*, *responsiveness* dan *empathy*). Sedangkan 2 dimensi lain yaitu *reliability* dan *assurance* memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar 68,8%.<sup>10</sup>

Perbedaan dengan penelitian diatas yaitu terdapat pada objek penelitian dimana pada penelitian diatas meneliti pada bank syariah sedangkan pada penelitian ini melakukan penelitian pada pegadaian syariah. Adapun persamaannya yaitu sama-sama meneliti terkait pelayanan dan kepuasan nasabah.

5. Fitri Madona dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang”. Pada penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

---

<sup>10</sup> Hera Afrillia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh,” *Skripsi Ekonomi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (Oktober 2019): 99, <https://repository.ar-raniry.ac.id>

signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri dengan nilai sebesar 49,4%.<sup>11</sup>

Perbedaan dengan penelitian diatas yaitu terdapat pada objek penelitian dimana pada penelitian diatas meneliti pada bank syariah sedangkan pada penelitian ini melakukan penelitian pada pegadaian syariah. Adapun persamaannya yaitu sama-sama meneliti terkait pelayanan dan kepuasan nasabah.

## **B. Landasan Teori**

### 1. Pelayanan

#### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau aktifitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Lovelock Servicemerupakan produk tidak berwujud, berlangsung singkat dan memiliki pengalaman, yang berarti bahwa layanan tersebut merupakan produk tidak berwujud, tidak mempunyai bentuk dan tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima jasa.<sup>13</sup> Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan pelayanan adalah aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan kepada pihak lain yang bersifat sementara namun dapat dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan.

---

<sup>11</sup>Fitri Madona, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang," *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*, UIN Raden Fatah Palembang, (Juli 2017): 77, <http://eprints.radenfatah.ac.id>.

<sup>12</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019), 18.

<sup>13</sup>Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan I. (UNPAD PRESS, September 2016), 41.

## b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Tjiptono, ada lima dimensi untuk mengevaluasi layanan:<sup>14</sup>

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan perusahaan untuk menyediakan fasilitas yang ada seperti sarana dan prasarana.
- 2) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dan dapat diandalkan. Perusahaan harus memberikan kinerja yang baik untuk memenuhi harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, tidak membeda-bedakan dalam pelayanan, ramah dan presisi tinggi.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang relevan dan akurat bagi pelanggan untuk memberikan informasi secara jelas.
- 4) *Assurance* (Jaminan), yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan.
- 5) *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian individu untuk memahami keinginan pelanggan.

---

<sup>14</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019), 20.

### c. Karakteristik Pelayanan

Tjiptono memaparkan empat ciri utama suatu jasa yang meliputi:<sup>15</sup>

#### 1) *Intangibility*

Layanan tidak berwujud yang berarti bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dicicipi, dicium, disentuh atau didengar sebelum dibeli.

#### 2) *Inseparability*

Suatu jasa biasanya dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersama.

#### 3) *Variability*

Pelayanan memiliki variasi karena merupakan produk nonstandar, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenisnya, tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.

#### 4) *Perishability*

Layanan adalah produk tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

### 2. Kepuasan

#### a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk dengan kinerja yang diharapkan.<sup>16</sup> Sedangkan menurut Hasan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk

<sup>15</sup>Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan I. (UNPAD PRESS, September 2016), 43.

<sup>16</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *“Manajemen Pemasaran”*. Edisi Dua Belas, (Jakarta: Indeks, 2007), 177.

atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>17</sup> Kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam membeli kembali atau menggunakan jasa pada perusahaan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya bisa didapat jika perusahaan dapat memperhatikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Apabila ekspektasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa melebihi ekspektasi mereka maka dapat dikatakan konsumen tersebut puas. Kepuasan pelanggan dapat dilihat setelah konsumen menggunakan produk dan merasakan layanan yang diberikan.

#### b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti: “keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan pelanggan”.<sup>18</sup> Penjelasan untuk metode ini adalah:

##### 1) Sistem Keluhandan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberi pelanggan kesempatan untuk memberikan saran langsung. Informasi yang dikumpulkan melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga untuk merespon keluhan pelanggan dengan cepat.

##### 2) *Ghost Shopping*

Cara ini efektif jika para eksekutif perusahaan bersedia bertindak sebagai *ghost shopper* karyawannya berkomunikasi dan memperlakukan

<sup>17</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama. (Makassar: Global Research and Consulting Institute, 2018), 77.

<sup>18</sup> Yafie, dkk. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, No. 2, (Juni 2016): 14, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>

pelanggan misalnya dengan menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan, jika karyawan tahu mereka sedang dievaluasi, tentu saja mereka akan berperilaku sangat manis dan hasil evaluasi akan bias.

### 3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan yang sudah berhenti atau beralih untuk mencari tahu dan memahami mengapa mereka berhenti atau pindah agar dapat mengetahui dan memahami mengapa berhenti atau pindah. Hasil ini dapat digunakan untuk menangani kebijakan untuk perbaikan lebih lanjut. Memantau rasio kerugian pelanggan penting karena meningkatkan rasio kerugian pelanggan berarti perusahaan gagal memuaskan pelanggannya.

### 4) Survei

Sebuah lembaga penelitian independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan dengan adanya survei, perusahaan akan mendapatkan jawaban langsung dari pelanggan.

### c. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Menurut Lupiyoadi dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:<sup>19</sup>

#### 1) Kualitas Produk

Konsumen akan senang jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.

---

<sup>19</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 127.

## 2) Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan yang baik atau yang diharapkan.

## 3) Emosional

Konsumen akan bangga dan yakin bahwa orang lain akan terkesima ketika mereka menggunakan produk atau merek tertentu yang lebih menyenangkan. Kepuasan yang didapat bukan karena kualitas produknya tetapi karena nilai sosial yang membuat konsumen senang dengan merek tertentu.

## 4) Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi mematok harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih bagi konsumen.

## 5) Biaya

Konsumen tidak perlu membayar biaya tambahan atau menghabiskan waktu untuk mendapatkan produk atau layanan, mereka sering kali senang dengan produk atau layanan tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya yang sesuai dengan harapan konsumen.

#### d. Indikator Pengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono ada enam indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:<sup>20</sup>

##### 1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan total dapat diukur dengan mudah, yaitu bertanya kepada pelanggan secara langsung apakah mereka puas dengan menerima layanan dari perusahaan. Seperti menanyakan apakah pelanggan senang dengan layanan perusahaan secara keseluruhan atau tidak.

##### 2) Dimensi Kualitas Pelanggan atau Nasabah

Dimensi kualitas dapat dibuat dengan mengatur kepuasan konsumen menjadi beberapa faktor. Pertama, identifikasi masalah mana yang menjadi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta kesediaan pelanggan untuk menilai layanan perusahaan berdasarkan hal-hal spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan dan fasilitas fisik perusahaan. Ketiga pelanggan tersebut diminta untuk menentukan dimensi mana yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan pelanggan.

##### 3) Konfirmasi Harapan

Konfirmasi ekspektasi disertakan untuk menilai apakah layanan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

---

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Edisi I (Yogyakarta: ANDI, 2014), 368.

<sup>23</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama. (Makassar: Global Research and Consulting Institute, 2018), 77.

#### 4) Niat Beli Ulang

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan kepada pelanggan apakah dia harus menggunakan jasa perusahaan nanti atau tidak.

#### 5) Kesiapan untuk Merekomendasi

Cara lain yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan melihat kesiapan pelanggan untuk merekomendasikannya pada orang lain agar menjadi pelanggan perusahaan.

#### 6) Ketidakpuasan Pelanggan atau Nasabah

Faktor-faktor yang sering dianalisis untuk menentukan ketidakpuasan pelanggan adalah keluhan, retur, rekomendasi negatif kepada pihak lain dan pelanggan yang beralih ke perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan harus menyediakan cara untuk menyampaikan keluhan atau aduan seperti *customer service*, *call center* dan *tip box*.

### 3. Pegadaian Syariah

#### a. Pengertian Gadai Syariah (*Rahn*)

*Ar-rahn* atau gadai secara bahasa berarti *al-tsubut* dan *al-habs* yaitu penetapan dan penahanan. Secara etimologi *rahn* berarti (tetap dan lama) sedangkan menurut terminologi syaria' *rahn* berarti penahanan terhadap suatu benda yang memiliki hak sehingga dapat digunakan sebagai pembayaran atas benda tersebut. Menurut Zainuddin Dan Jamhari, gadai adalah untuk menyerahkan barang berharga dari satu orang ke orang lain sebagai penguat atau kewajiban atas hutang dagang.<sup>21</sup> Sedangkan menurut Syafe'i, Antonio Ar-

---

<sup>21</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 14.

*Rahn*(gadai) memegang salah satu aset peminjam untuk mengamankan pinjaman yang diterimanya.<sup>22</sup>

b. Rukun Gadai Syariah

Adapun rukun dalam pegadaian syariah yaitu:<sup>23</sup>

- 1) *Ar-Rahin* (yang menggadaikan) yaitu orang yang dewasa, berakal sehat, dapat diandalkan, dan memiliki harta benda yang bisa digadaikan.
- 2) *Al-Murtahin* (yang menerima gadai) yaitu, organisasi yang dipercaya *rahin* untuk meningkatkan modal melalui produk penjaminan.
- 3) *Al-Marhun/rahn* (barang yang digadaikan) yaitu, produk yang digunakan untuk mendapatkan jaminan atas hutang.
- 4) *Al-Marhun Bih*(utang), besarnya uang yang *murtahin* berikan kepada *rahin* berdasarkan besarnya tafsir *marhun*.
- 5) *Shighat, Ijab dan Qabul*, yakni kesepakatan kedua belah pihak tentang penyelenggaraan pegadaian.

c. Syarat Sah Gadai Syariah

Adapun syarat gadai syariah yaitu sebagai berikut:<sup>24</sup>

- 1) *Rahin dan Murtahin*

Pihak-pihak dalam Perjanjian *rahn*, yaitu *rahim* dan *murtahin*, harus memenuhi syarat-syarat berikut ini, yaitu: berakal sehat dan kompeten

---

<sup>22</sup>Muh.Syafe'I Antonio, *Bank Syariah dan Dari Teori Ke Praktik*, Cetakan 1.(Jakarta: Gema Insani Press.2003), 128.

<sup>23</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), 160.

<sup>24</sup>Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 37.

secara hukum. Jika ada anak yang ingin membuat akad *rahn* maka harus mendapat izin dari wali.

2) *Sighat*

*Sighat* tidak boleh terikat oleh kondisi tertentu dan juga oleh waktu dimasa yang akan datang.

3) *Marhun Bih* (Utang)

- a) Adanya hak yang wajib diserahkan kepada pemiliknya.
- b) Memungkinkan pemanfaatan. Jika sesuatu menjadi hutang yang tidak dapat digunakan, maka itu tidak sah.
- 4) Harus dikuantifikasi atau dapat dihitung jumlahnya.

5) *Marhun* (Barang)

Prinsip madzhab Maliki mengenai masalah ini adalah bahwa janji dapat dibuat dengan harga apapun untuk semua jenis usaha, kecuali jual beli mata uang (*sharf*) dan pokok dalam salam terlampir.

d. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Gadai hukumnya *jaiz* (boleh) menurut al-Kitab, as-Sunnah dan Ijma'.

Adapun landasan yang dipakai adalah:<sup>25</sup>

1) Dalil Al-Qur'an

Dalam QS. An-Nisa: 29, Allah Swt. berfirman:

---

<sup>25</sup>Muhamad, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, Cetakan 1 (Depok: PT Raja Grafindo Persada: 2020), 230.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ  
بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu”.<sup>26</sup>

## 2) Dalil Hadist

Sebagaimana dikisahkan Ummul-Mukminin Aisyah r.a., Nabi Saw.

bersabda:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ شَتَرَ طَعَامًا يَهُودِيٍّ مِنْ لَأَ  
جِلَإِوْرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya:

“Sesungguhnya Rasulullah Saw. Pernah membeli dari seorang Yahudi bahan makanan dengan cara hutang dan menggadaikan baju besinya”.<sup>27</sup>(HR. Bukhari).

## 3) Ijma' dan Qiyas Ulama

Pada dasarnya para ulama sepakat bahwa gadai diperbolehkan. Para ulama tidak pernah mempertanyakan kemampuan dan dasar hukumnya. Jumhur Ulama berpendapat bahwa gadai disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian. Berdasarkan Al-Quran dan hadits di

<sup>26</sup>Muhamad, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, Cetakan 1 (Depok: PT Raja Grafindo Persada: 2020),83.

<sup>27</sup> Abdullah bin Abdurrahman Ali Bassam, *Syarah Hadits Pilihan Bukhari-Muslim*, (Jakarta : Darul Falah, 2004), 660.

atas, menunjukkan bahwa transaksi atau perjanjian gadai dibenarkan dalam Islam, bahkan Nabi melakukannya. Namun perlu dilakukan kajian yang lebih dalam dengan melakukan *Ijtihad*.

e. Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 25/DSN-MUI/III/2002

Tentang *Rahn* menetapkan:<sup>28</sup>

Pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai dengan utang *rahn* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- 2) Barang tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* tanpa izin *rahn*.
- 3) Ongkos dan biaya penyimpanan barang gadai (*marhun*) ditanggung oleh penggadai (*rahn*). Ongkos yang dimaksud besarnya tidak boleh didasarkan pada besarnya pinjaman.
- 4) *Murtahin* tidak dapat melunasi utang, maka *marhun* dijual paksa/dilelang.

Fatwa DSN No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas Menetapkan:<sup>29</sup>

- 1) *Rahn* emas dibolehkan berdasarkan prinsip *rahn* (lihat fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*)
- 2) Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*marhun*) ditanggung oleh penggadai (*rahn*).

---

<sup>28</sup> Muhamad, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), 233.

<sup>29</sup> Muhamad, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), 233.

- 3) Ongkos sebagaimana dimaksud dalam butir 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.
- 4) Biaya penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan akad ijarah.

f. Mekanisme Keuangan dalam Pegadaian Syariah

Proses pinjam-meminjam pada pegadaian syariah masih sama dengan pegadaian konvensional. Secara umum tidak ada perbedaan dari sisi peminjam. Hanya saja, bunga yang dikenakan pada pegadaian konvensional diganti dengan biaya penitipan pada pegadaian syariah. Sedangkan pegadaian syariah mempunyai mekanisme yang sedikit berbeda. Pertama, apabila ada barang yang membutuhkan uang dan mereka datang ke pegadaian syariah maka secara teknis akan dilakukan penaksiran terhadap barang yang digadaikan. Kedua, setelah dilakukan penaksiran terhadap barang yang digadaikan, orang tersebut akan mendapatkan sejumlah dana sesuai dengan nilai taksiran tersebut.<sup>30</sup>

Mekanisme operasional pegadaian syariah implementasi dari konsep dasar *rahn* yang telah ditetapkan oleh para ulama *fiqh*. Secara teknis, pelaksanaan atau kegiatan pegadaian syariah adalah:

- 1) Jenis barang yang digadaikan
- 2) Perhiasan: emas, perak, mutiara, intan dan sejenisnya
- 3) Peralatan rumah tangga: perlengkapan dapur, perlengkapan makan/minum, perlengkapan bertanam dan sebagainya

---

<sup>30</sup>Muhamad, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, Cetakan 1 (Depok: PT Rajawali Pers, 2020), 237.

- 4) Biaya kendaraan: sepeda ontel, sepeda motor, mobil dan sebagainya

Biaya-biaya yang dikenakan dalam pegadaian syariah meliputi biaya administrasi dan biaya penyimpanan barang gadai. Adapun simulasi cara hitung gadai emas dalam skema gadai syariah yaitu dalam pegadaian syariah ada empat jenis komponen perhitungan yang wajib dipahami bila ingin menggadaikan emas, yaitu antara lain:

- a) Taksiran harga adalah perkiraan harga jual emas yang kita miliki. Taksiran ini ditentukan sepenuhnya oleh pihak pegadaian dengan menggunakan berbagai instrument pengukuran.
- b) Uang pinjaman adalah jumlah dana yang bisa kita terima atau pinjam berdasarkan barang yang kita gadaikan, yakni sebesar 90% dari nilai taksiran harga.
- c) Biaya administrasi adalah biaya yang harus kita bayarkan dalam transaksi gadai emas tersebut.
- d) *Ijarah* adalah biaya gadai yang menjadi hak pihak pemilik dana yakni pihak pegadaian. Besarnya biaya gadai di pegadaian menggunakan rumus perhitungan tersendiri dan dihitung setiap 10 hari. Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Ijarah} = (\text{Taksiran}/10.000) \times \text{tariff} \times (\text{Jangka waktu}/10 \text{ hari})$$

Tabel 2.1 Biaya Administrasi Gadai

Golongan	Plafon Marhun Bih	Biaya Administrasi/SBR
A	20.000-150.000	1.000
B	151.000-500.000	3.000
C	501.000-1.000.000	5.000
D	1.005.000-5.000.000	15.000

E	5.010.000-10.000.000	25.000
F	20.100.000-50.000.000	25.000
G	50.100.000-200.000.000	25.000

Tabel 2.2 Tarif Ijarah dalam Pegadaian Syariah

No	Jenis Marhun	Perhitungan Tarif
1.	Emas	Taksiran/10.000 x Rp90 x Jangka waktu/10
2.	Elektronik, alat rumah tangga lainnya	Taksiran/10.000 x Rp95 x Jangka waktu/10
3.	Kendaraan bermotor (mobil dan motor)	Taksiran/10.000 x Rp100 x Jangka waktu/10

Sehubungan dengan kesepakatan akad dalam pegadaian maka ada dua kesepakatan yang dilakukan oleh pihak pelaku transaksi gadai yaitu:<sup>31</sup>

- 1) Jangka waktu pinjaman dan penyimpanan barang untuk satu periode ditetapkan selama maksimum 120 hari atau empat bulan.
- 2) Nasabah dibebani untuk membayar biaya *ijarah* sebesar Rp80 (delapan puluh rupiah) untuk setiap kelipatan taksiran Rp10.000 per 10 hari yang dibayar bersamaan pada saat melunasi atau mengangsur pinjaman.
- 3) Membayar biaya administrasi yang besarnya ditetapkan oleh pegadaian pada saat pencairan uang pinjaman (Rp1.000 s.d Rp60.000).

<sup>31</sup>Muhamad, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, Cetakan 1 (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 242.

Adapun produk-produk yang dikembangkan oleh perusahaan pegadaian syariah yaitu:<sup>32</sup>

- 1) *Ar-rahn* (gadai syariah) adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan *ijarah* (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).
- 2) Mulia (*murabahah* logam mulia untuk investasi abadi) adalah penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan agunan dengan jangka waktu fleksibel.
- 3) Penaksiran nilai barang. Jasa ini diberikan bagi mereka yang menginginkan informasi tentang taksiran barang yang berupa emas, perak dan berlian. Biaya yang dikenakan adalah ongkos penaksiran barang.
- 4) Penitipan barang (*ijarah*), barang yang dapat dititipkan antara lain: sertifikat motor, tanah dan ijarah. Pegadaian akan mengenakan biaya penitipan bagi nasabahnya *Ar-ruum* atau gadai untuk pembiayaan usaha kelompok mikro kecil dan menengah (UMKM).

g. Tugas, Tujuan dan Fungsi Pegadaian Syariah

Pada dasarnya Perum Pegadaian mempunyai tugas, tujuan dan fungsi pokok sebagai berikut:<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>Muhamad, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, Cetakan 1 (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 242.

<sup>33</sup>Muhamad, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*, Cetakan 1 (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 233.

### 1) Tugas Pokok

Tugas pokok pegadaian adalah menyalurkan kredit atas dasar hukum gadai dan usaha-usaha lain yang terkait dengan tujuan pegadaian secara material.

### 2) Tujuan Pokok

Sebagai lembaga keuangan syariah non BUMN, bertujuan untuk menyediakan tempat bagi perusahaan bagi masyarakat yang menginginkan prinsip syariah bagi masyarakat muslim pada khususnya dan pada semua lapisan masyarakat non muslim pada umumnya. Selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa gadai yang sesuai dengan syariah Islam.

### 3) Fungsi Pokok

Fungsi pokok pegadaian adalah sebagai berikut:

- a) Mengelola lokasi kredit berdasarkan hukum gadai dengan mudah, cepat, aman, dan hemat biaya.
- b) Menciptakan dan mengembangkan usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian dan masyarakat.
- c) Mengelola keuangan, peralatan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.
- d) Pengawasan organisasi, cara kerja dan manajemen pegadaian.
- e) Melaksanakan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian.

Dari tugas, tujuan dan fungsi pegadaian tersebut perum pegadaian merupakan lembaga kredit yang melayani hampir semua jenis kebutuhan pembiayaan.

#### h. Produk Unit Layanan pada Pegadaian Syariah

Adapun produk unit layanan pada pegadaian syariah yaitu:<sup>34</sup>

##### 1) KCA (Kredit Cepat Aman)

Kredit Cepat Aman adalah pemberian pinjaman secara cepat, aman dan mudah, seperti jaminan dalam agunan berupa kendaraan baik mobil atau motor, kain, elektronik dan peralatan rumah tangga.

##### 2) Jasa Taksiran

Jaksa taksiran yaitu memberikan layanan bagi masyarakat yang ingin mengetahui nilai produknya seperti emas, permata, berlian dan lain-lain.

##### 3) Jasa Titipan

Jasa titipan adalah jasa penitipan barang atau surat berharga bagi orang yang ingin melakukan perjalanan dalam waktu yang lama, seperti naik haji atau pergi ke luar kota.

##### 4) Kreasi (Kredit Angsuran Fidusia)

Kredit Angsuran Fidusia yaitu untuk memberikan kredit kepada pengusaha mikro secara fidusia dimana pembayarannya dilakukan secara bertahap, kelayakan kredit ini merupakan perubahan pada produk lama yaitu Kredit Kelayakan Usaha Pegadaian.

---

<sup>34</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 101.

5) Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai)

Kredit Angsuran Sistem Gadai adalah memberikan uang pinjaman pada pengusaha mikro atas dasar gadai untuk mengembangkan bisnisnya dengan pengembalian secara cicil.

6) Kresna (Kredit Serba Guna)

Kredit Serba Guna adalah pinjaman kepada karyawan yang pelunasannya dilakukan dengan cara mencicil. Kredit ini merupakan perubahan dalam produk pinjaman pegawai (Golongan E).

7) Jasa Lelang

PT. Balai Lelang Artha Gasia merupakan perusahaan pegadaian yang menawarkan jasa lelang.

i. Jenis-Jenis Barang Jaminan

Jenis-jenis barang berharga yang dapat dijadikan sebagai jaminan oleh Perum Pegadaian adalah sebagai berikut:<sup>35</sup>

1) Barang-barang atau benda-benda perhiasan diantaranya:

- a) Emas
- b) Perak
- c) Intan
- d) Berlian
- e) Mutiara
- f) Platina
- g) Jam

---

<sup>35</sup> Hery, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Grasindo, 2020), 161.

- 2) Barang-barang berupa kendaraan seperti:
    - a) Mobil ( termasuk bajaj dan bemo)
    - b) Sepeda motor
    - c) Sepeda biasa ( termasuk becak)
  - 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 dan kain batik.
    - b) Barang-barang pecah belah dengan catatan bahwa semua barang-barang yang dijaminakan haruslah dalam kondisi baik dan dalam arti masih dapat dipergunakan atau bernilai.
- 

j. Persamaan dan Perbedaan Gadai dan *Rahn*

Persamaan gadai dan *rahn*:<sup>36</sup>

- 1) Hak gadai berlaku atas uang pinjaman.
- 2) Adanya asuransi sebagai jaminan barang.
- 3) Tidak diperbolehkan menggunakan barang yang dijaminkan.
- 4) Biaya produk yang dijaminkan ditanggung oleh pemberi gadai.
- 5) Jika batas waktu pinjaman telah berakhir, saham dapat dijual atau dilelang

Perbedaan *Rahndan* Gadai:

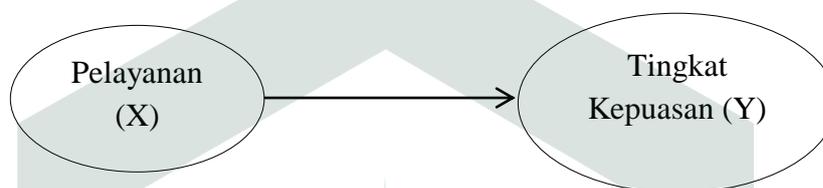
- 1) *Rahn* dalam Hukum Islam, hal itu dilakukan secara sukarela atas dasar bantuan tanpa mencari untung, tetapi gadai menurut hukum perdata, selain bantuan, juga menarik untung dengan cara membangkitkan bunga atau sewa modal tertentu.
- 2) Dalam hukum perdata, hak gadai hanya berlaku untuk benda bergerak. Namun menurut hukum Islam, *Rahn* berlaku untuk semua aset, baik bergerak maupun tidak.
- 3) Dalam *Rahn*, menurut hukum Islam tidak ada bunga untung adanya hanya sewa tempat.
- 4) Gadai menurut hukum perdata, dilakukan oleh lembaga bernama Perum Pegadaian, *Rahn* menurut hukum Islam dapat dilaksanakan tanpa melalui lembaga.

---

<sup>36</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 229.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan sementara dari suatu indikasi yang merupakan objek masalah dalam penelitian, kerangka pikir disusun berdasarkan dengan gambar atau model yang berupa konsep yang menjelaskan tentang hubungan variabel satu dengan variabel yang lain. Kerangka untuk berpikir dibuat sendiri, bukan milik orang lain.<sup>37</sup>



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka pikir di atas maka dapat diuraikan dalam penelitian ini yakni Pegadaian Syariah memberikan pelayanan kepada nasabah dimana pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka nasabah akan terus menggunakan jasa pada Pegadaian Syariah.

### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan

---

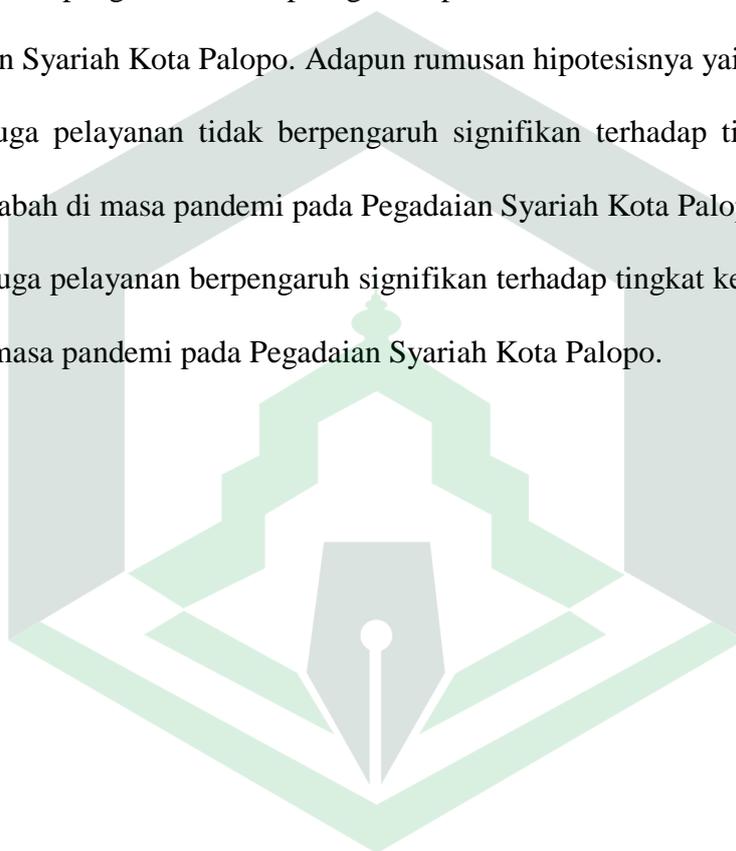
<sup>37</sup> Rosmawati, Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kegagalan Bank Mega Syariah untuk mempertahankan eksistensinya di Kota Palopo, *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*, IAIN Palopo, (2017), 49.

pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.<sup>38</sup>

Berdasarkan deskripsi teoritis dan penelitian yang relevan serta kerangka pemikiran dalam penelitian ini, maka hipotesis untuk penelitian ini yaitu diduga pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo. Adapun rumusan hipotesisnya yaitu:

H0: Diduga pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo.

H1: Diduga pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo.



**IAIN PALOPO**

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 96.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>39</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.<sup>40</sup>

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

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang berlokasi di Jl. Andi Tadda (samping ruko pasar Andi Tadda Palopo). Lokasi ini sengaja dipilih karena Pegadaian tersebut sudah beroperasi sejak lama dan dikenal banyak masyarakat. Penelitian dilakukan pada tahun 2021.

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 8.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 29.

### C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Pelayanan (X)	Aktifitas tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki namun dapat dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)
2.	Tingkat Kepuasan (Y)	Perasaan puas atau kecewa yang tercipta setelah membandingkan persepsidan harapan tentang keberhasilan atau hasil produk.	1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan 2. Dimensi Kualitas Pelanggan atau Nasabah 3. Konfirmasi Harapan 4. Niat Beli Ulang 5. Kesiediaan untuk Merekomendasi

## 6. Ketidakpuasan

Pelanggan atau

Nasabah

---

**D. Populasi dan Sampel**

## 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk penelitian dan dapat ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu pada tahun 2021 yaitu sebanyak 7.627 nasabah.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>41</sup> Dalam penentuan jumlah sampel digunakan teknik pengambilan sampel, adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Teknik *sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>42</sup>

Menurut Slovin, saat menentukan jumlah sampel dapat dicari dengan rumus:

---

<sup>41</sup>Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 64.

<sup>42</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 124.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu (0,1)

Sampel untuk penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Slovin*, jumlah sampel penelitian ada 99 responden, dapat dilihat di bawah ini:

$$n = \frac{7.627}{1 + 7.627(0,1)^2} = 98,70$$

n= 98,70 dibulatkan menjadi 99 sampel

Jadi jumlah sampel yang diteliti ialah sebanyak 99 responden.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder kemudian dikumpulkan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara berikut:

##### 1. Observasi

Menurut Hadi, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antaranya adalah proses observasi dan ingatan.<sup>43</sup> Observasi akan

---

<sup>43</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung:alfabeta,2016), 203.

dilakukan terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di dalam Pegadaian Syariah Luwu dan kegiatan yang berlangsung di dalamnya.

## 2. Angket/Kuesioner

Angket adalah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden.<sup>44</sup>

Teknik pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, keyakinan dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial. Skala likert dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala 4 poin, tujuannya yaitu untuk menghilangkan jawaban netral atau ragu-ragu terhadap suatu pernyataan karena jawaban netral memiliki makna ganda yang belum bisa memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Selain itu jawaban netral akan menghilangkan banyak data dalam penelitian ini.

Adapun skor dari masing-masing skala likert 4 poin yaitu sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1
- b. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- c. Setuju (S) dengan skor 3
- d. Sangat Setuju (SS) dengan skor 4

---

<sup>44</sup>Subanadan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Cetakan II. (Bandung: CV Pustaka Media, 2005), 135.

## F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti ketika pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.<sup>45</sup> Tujuannya agar penelitian sistematis dan mudah. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi dan kuesioner. Kedua instrumen ini akan digunakan dalam pengumpulan data dimana observasi akan dilakukan terhadap fasilitas yang ada pada Pegadaian Syariah dan proses yang berlangsung di dalamnya. Selanjutnya membagikan kuesioner kepada para nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian.

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengukur keakuratan item dalam angket atau skala, suatu instrumen yang valid akan memiliki nilai yang tinggi. Namun, jika instrumennya kurang valid, memiliki nilai rendah.<sup>46</sup>

Kriteria uji ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$  (pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ ) dapat dikatakan angket valid.
- b. Jika nilai  $r^{\text{hitung}} < r^{\text{tabel}}$  (pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ ) kuesioner dikatakan tidak valid.

---

<sup>45</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 203.

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 221.

Standar validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan standar validitas  $> 0,361$  sehingga jika pertanyaan memiliki nilai diatas nilai  $r_{tabel}$  maka butir pertanyaan dianggap valid.<sup>47</sup> Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dilakukan kepada 30 responden.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Ket
1.	Pelayanan (X)	1	0,486	0,361	Valid
		2	0,374	0,361	Valid
		3	0,602	0,361	Valid
		4	0,502	0,361	Valid
		5	0,392	0,361	Valid
		6	0,560	0,361	Valid
		7	0,532	0,361	Valid
		8	0,594	0,361	Valid
		9	0,564	0,361	Valid
		10	0,446	0,361	Valid
		11	0,642	0,361	Valid
		12	0,538	0,361	Valid
		13	0,507	0,361	Valid
2.	Tingkat Kepuasan (Y)	1	0,679	0,361	Valid
		2	0,602	0,361	Valid
		3	0,645	0,361	Valid
		4	0,641	0,361	Valid
		5	0,511	0,361	Valid
		6	0,588	0,361	Valid

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS Versi 20

<sup>47</sup>Ridwanda Sunarto. *Pengantar Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta 2009), 53.

Berdasarkan tabel 3.1 diatas dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan memiliki nilai  $R_{hitung} > \text{nilai } R_{tabel}$  dan semuanya bernilai positif, dengan demikian semua item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

## 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan dalam mengukur angket yang merupakan indikator variabel. Dapat dikatakan bahwa suatu alat ukur dapat diandalkan apabila alat ukur yang digunakan dapat memberikan hasil yang sama walaupun berbeda ilmuwan yang menggunakannya secara berulang. Kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika jawaban konsisten dari waktu ke waktu diatas ketentuan yang ditetapkan. Suatu variable *reliable* jika nilai  $(\alpha) > 0,60$ .<sup>48</sup>

Tabel 3.2 Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Pelayanan	0,773	Reliabel
2	Tingkat Kepuasan	0,665	Reliabel

*Sumber:* Diolah Menggunakan SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel 3.2 diatas dapat dilihat nilai  $(\alpha)$  pada variabel pelayanan dan tingkat kepuasan  $> 0,60$  maka dapat dikatakan kuesioner dalam penelitian ini *reliable* karena nilai  $(\alpha) > 0,60$ .

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan beberapa langkah antara lain:

<sup>48</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 87.

## 1. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam model regresi digunakan untuk menguji nilai residual yang terbentuk pada regresi, apakah berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik *normalprobability plot* (normal p-p plot). Jika titik-titik tersebar di sepanjang garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka data biasanya terdistribusi. Cara lain yang digunakan untuk menguji data normal adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.

### b. Uji Linearitas

Uji linier digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen yang diprediksi memiliki hubungan linier dengan variabel dependen atau tidak.

## 2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan bantuan statistik IBM SPSS 20. Persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:s

Y = variabel terikat (dependen)

X = variabel bebas (independen)

a = konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = koefisien regresi

$e = \text{error trem}$

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen secara individual untuk menjelaskan variabel dependen. Uji ini dilakukan dalam kondisi berikut:

- 1) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya pada saat yang sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya pada saat yang sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Cara lain yang dapat dilakukan dalam pengujian ini adalah dengan menggunakan pengujian nilai signifikan t pada taraf  $\alpha$  5%. Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai target t dan nilai target 0,05, dengan ketentuan:

- 1) Jika signifikansi  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

2) Jika signifikansi  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima artinya variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada dasarnya mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variabel dependen. Jika nilai *adjusted*  $R^2$  kecil dapat diartikan kemampuan variabel untuk menerangkan variabel dependen terbatas, begitupun sebaliknya.



**IAIN PALOPO**

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah**

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003. Kemudian berdiri beberapa Pegadaian Syariah diberbagai daerah salah satu cabangnya berada di jalan Andi Tadda Kota Palopo. Sejak awal kemerdekaan, Pegadaian Syariah dikelola oleh pemerintah dan sudah beberapa kali berubah situs, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari tahun 1961 No. 178 kemudian berdasarkan PP. No. 10/1990 yang diperbaharui dengan PP. No. 103/2000 berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) hingga sekarang.

Pada saat itu, kegiatan perusahaan terus berjalan dan asset bertambah. Namun seiring dengan perubahan zaman Pegadaian Syariah dihadapkan pada tuntutan kebutuhan untuk berubah pula dalam arti untuk meningkatkan kinerja tumbuh lebih besar lagi dan lebih professional dalam memberikan layanan. Oleh karena itu untuk lebih memberikan keleluasaan pengelola manajemen dalam mengembangkan usahanya pemerintah meningkatkan status Pegadaian Syariah dari perusahaan jawatan (PERJAN) menjadi perusahaan umum (PERUM) yang dituangkan dalam peraturan pemerintah No. 10/1990 tanggal 10 April 1990, perubahan dari PERJAN ke PERUM. Pada tahun 2012 bentuk badan hukum

berubah dari PERUM ke PERSERO pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011.<sup>49</sup>

Tujuan PERUM Pegadaian Syariah kembali dipertegas dalam peraturan pemerintah RI No. 103 tahun 2000 yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai dan juga menjadi penyedia jasa dibidang keuangan lainnya yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

## 2. Visi Misi

Adapun visi misi pegadaian yaitu:<sup>50</sup>

### a. Visi Pegadaian

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

### b. Misi Pegadaian

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian

---

<sup>49</sup> Pegadaian, Sejarah Pegadaian Syariah, <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>(diakses 20 Juni 2021)

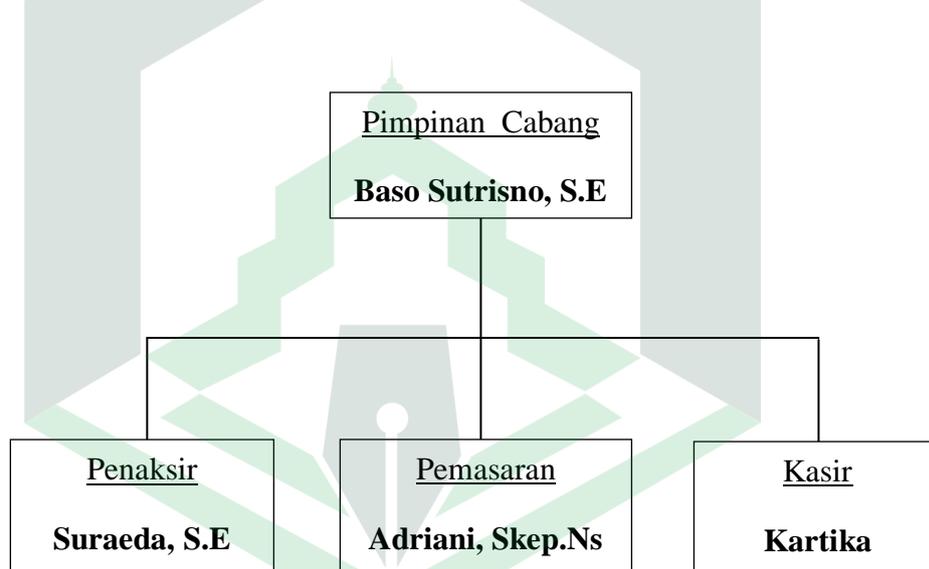
<sup>50</sup> Pegadaian, Visi-Misi Pegadaian Syariah, <https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi>(diakses 20 Juni 2021)

dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### 3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Cabang Pegadaian Syariah Luwu yaitu sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cabang Pegadaian Syariah Luwu

Sumber: Pegadaian Syariah Luwu, 2021

Deskripsi tugas dan jabatan di Cabang Pegadaian Syariah Luwu:

*Pimpinan Cabang*, sebagai pemimpin pelaksanaan teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

*Penaksir*, bertugas menaksir *marhun*(barang jaminan) untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka

mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Secara organisator pimpinan cabang bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah dan juga membantu kelancaran pelaksanaan tugas di Kantor Cabang.

*Pemegang anggunan*, bertugas melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukaan *marhun* selain barang dan keamanan serta keutuhan *marhun*.

*Kasir*, bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.

*Keamanan*, bertugas mengamankan harta perusahaan dan *rahin* dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

## **B. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah: lama menjadi nasabah, jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Peneliti memperoleh informasi tentang responden dengan menyebarkan kuisioner atau pertanyaan, sedangkan responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang masih aktif melakukan transaksi di pegadaian syariah pada tahun 2021. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar responden pada Cabang Pegadaian Syariah Luwu lebih banyak melakukan transaksi di Pegadaian Syariah

selama 5 tahun. Tabel berikut merangkum poin-poin utama responden dari hasil kuesioner.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
Baru	8	8
1 Tahun	18	10
2 Tahun	15	21
3 Tahun	9	11
4 Tahun	18	21
5 Tahun	21	25
6 Tahun	4	5
7 Tahun	4	5
8 Tahun	2	2
Jumlah	99	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden loyal menggunakan jasa pada Pegadaian syariah, responden yang lama menjadi nasabah paling banyak selama 5 tahun yaitu 25% sedangkan yang paling sedikit responden yang lama menjadi nasabah pada Pegadaian syariah selama 8 tahun yaitu 2% .

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan dari pada laki-laki. Berikut rinciannya:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
Perempuan	69	79
Laki-Laki	30	21
Jumlah	99	100

*Sumber* : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 79% dan sisanya 21% berjenis kelamin laki-laki.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia seseorang sangat mempengaruhi aktivitas sesuai dengan kebutuhannya. Dari hasil survei menggunakan pertanyaan, terlihat bahwa persentase responden yang mengikuti survei termasuk dalam kategori usia dewasa dan dirinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kelompok umur/usia (Tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
< 20	4	4
20-30	46	47
31-40	29	29
41-50	18	18
>51	2	2
Jumlah	99	100

*Sumber* :Data primer yang diolah, 2021

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa sebanyak 46 responden berusia 20-30 tahun, 29 responden yang berusia 31-40 tahun, 18 responden berusia 41-50 tahun, 4 responden yang berusia < 20 tahun dan 2 responden yang berusia > 51 tahun.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan juga dapat mempengaruhi aktivitas sesuai dengan kebutuhannya. Dari hasil survei menggunakan pertanyaan dapat dirinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
PNS	-	-
Pegawai Swasta	11	11
Wiraswasta	40	40
Dan Lain-Lain	48	49
Jumlah	99	100

Sumber :Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 diatas kebanyakan responden bekerja sebagai ibu rumah tangga, tukang ojek, petani/pekebun yaitu sebanyak 48 responden, sedangkan 40 responden bekerja sebagai wiraswasta dan 11 responden bekerja sebagai pegawai swasta.

### C. Hasil

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### a) Uji Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov ialah bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, nilai residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan lebih dari 0,05. Hasil dari Kolmogorov-Smirnov ialah sebagai berikut:

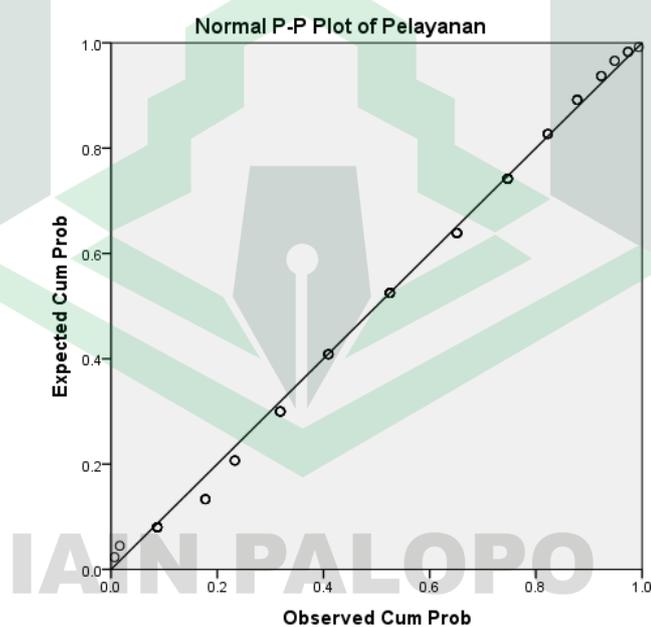
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.27998952
Most Extreme	Absolute	.123
Differences	Positive	.107

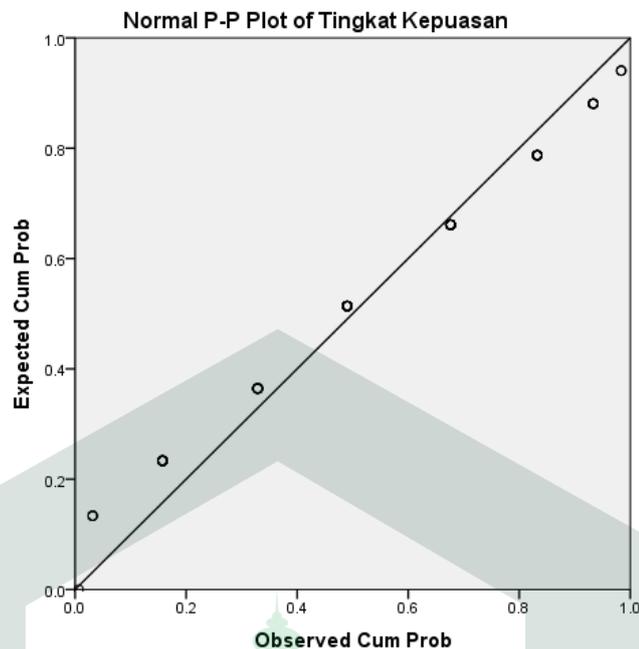
Negative	-123
Kolmogorov-Smirnov Z	1.226
Asymp. Sig. (2-tailed)	.099
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

Sumber :Output SPSS yang diolah

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan metode *one sample Kalmagorov-Smirnov*, hasil uji nilai signifikan memiliki nilai 0,099. Artinya, hasil tersebut lebih besar dari sig 0,05. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa uji normalitas data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Uji ini dapat diketahui juga dengan melihat grafik normal *probability plot* (normal p-p plot):



Gambar 4.2 Uji Normalitas Variabel Pelayanan (X)



Grafik 4.3 Uji Normalitas Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Berdasarkan grafik diatas titik-titik tersebar disepanjang garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

#### b) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* pada SPSS 20. Untuk hasil dari pengujian linearitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas

		Sum of	df	Mean	F	Sig.
		Squares		Square		
Tingkat	Betwee (Combined)	233,185	15	15,546	2,926	,001
Kepuasan *	n			164,74	31,00	
Pelayanan	Groups	164,743	1	3	6	,000

Deviation from Linearity	68,441	14	4,889	,920	,541
Within Groups	440,997	83	5,313		
Total	674,182	98			

Sumber :Output SPSS yang diolah

Berdasarkan hasil uji linieritas didapatkan nilai signifikan sebesar 0,541 nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel pelayanan dan tingkat kepuasan terdapat hubungan yang linear.

## 2. Uji Regresi Sederhana

Dalam regresi sederhana, penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Perhitungan statistik yang digunakan dalam analisis regresi sederhana ialah menggunakan SPSS 20. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah untuk melihat apakah ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.253	2.983		1.090	.278
	Pelayanan	.380	.068	.494	5.601	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber :Output SPSS yang diolah

Berdasarkan tabel di atas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 3,253 sedangkan untuk variabel tingkat kepuasan (b) adalah sebesar 0,380 sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,253 + 0,380X$$

Konstanta (a) memiliki nilai sebesar 3,253 artinya jika variabel penelitian pelayanan diabaikan maka tingkat kepuasan nasabah meningkat sebesar 3,253. Sedangkan nilai koefisien regresi variabel tingkat kepuasan (b) bernilai positif sebesar 0,380 memberikan arti bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan jika variabel pelayanan mengalami peningkatan 1 poin, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,380 poin.

### 3. Uji Hipotesis

#### a) Uji Parsial (Uji t)

Uji t yaitu uji untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau tingkat signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan begitu juga sebaliknya. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau tingkat signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil uji t dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.8 Hasil uji parsial (Uji t) Hasil Output SPSS Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Luwu

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.253	2.983		1.090	.278
	Pelayanan	.380	.068	.494	5.601	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien pelayanan sebesar 5,601 sedangkan hasil signifikan dari variabel pelayanan (X)

0,000 < taraf signifikan 0,05 artinya signifikan, untuk  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t-test, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $n-k$  dimana  $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel jadi  $99-2 = 96$  maka  $t_{tabel}$  adalah 1,661. Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,601 > 1,661$ ) maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

b) Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

Nilai koefisien determinasi (R Square) dapat digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.9 Hasil Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494 <sup>a</sup>	.244	.237	2.29171

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber : Output SPSS

Nilai R Square diatas diketahui 0,244 atau 24,4% menunjukkan sekitar 24,4% variabel pelayanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan. Sedangkan sisanya 75,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, lebih rinci hasil analisis dari pengujian data dapat dijelaskan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan (Y), hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,601 > 1,661$ ) dan signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) menunjukkan bahwa  $H_1$

diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Nilai regresi yang didapat adalah sebesar 0,380 dengan signifikan 0,000 memberikan arti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan dengan pengaruh sebesar 24,4%.

Hasil penelitian ini konsisten dengan pernyataan teori yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyoadi yang menyatakan bahwa pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen, ketika konsumen mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>51</sup> Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona pada tahun 2017 yang menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan.<sup>52</sup>

Adanya pengaruh pelayanan sebesar 24,4% pada tingkat kepuasan nasabah diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada nasabah, dimana pelayanan selama pandemi lebih ditingkatkan seperti penataan ruang pegadaian syariah rapih dan bersih sehingga nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi. Selain itu, pegadaian syariah menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan

---

<sup>51</sup>Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 127.

<sup>52</sup>Fitri Madona, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang," *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*, UIN Raden Fatah Palembang, (Juli 2017): 79, <http://eprints.radenfatah.ac.id>

pelayanan seperti menyediakan tempat cuci tangan dan menyediakan hand sanitizer sebelum memasuki ruangan, memakai masker, menjaga jarak, membatasi jumlah nasabah dalam ruangan 50% dari biasanya, melakukan transaksi secara digital melalui aplikasi Pegadaian Syariah. Jadi selama pandemi nasabah disarankan melakukan transaksi secara digital agar lebih memudahkan nasabah dalam proses pembayaran seperti penebusan barang jaminan, tabungan emas, cicil emas dan lain-lain. Dengan adanya aplikasi ini nasabah bisa melakukan transaksi dimana saja tanpa harus datang ke pegadaian untuk antri. Selain itu, saat ini juga transaksi sudah bisa dilakukan di BRI Link, Indomaret maupun Shoopepay. Dengan adanya kemudahan dalam bertransaksi dapat memberikan kepuasan pada nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah selama pandemi sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di masa pandemi. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada pegadaian syariah kota palopo.

**IAIN PALOPO**

## **BAB V PENUTUP**

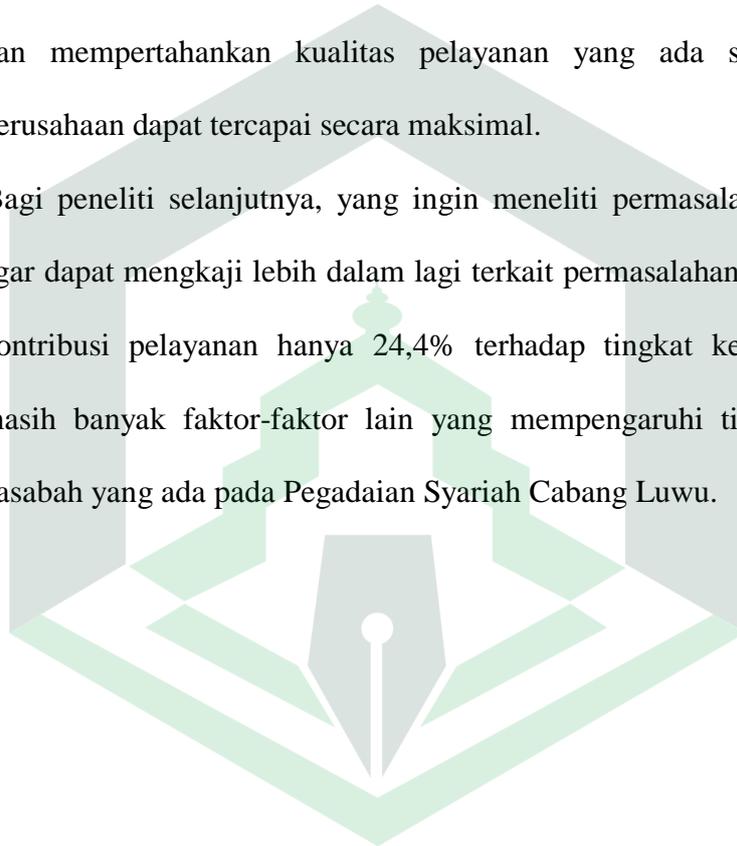
### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta hasil analisis data yang diperoleh dengan SPSS 20, maka penulis menarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu dimasa pandemi dengan pengaruh sebesar 24,4%. Selama pandemi Pegadaian Syariah mengikuti standar pelayanan yang dikeluarkan pemerintah seperti menerapkan protokol kesehatan yang terdiri dari mencuci tangan atau menggunakan hand sanitizer sebelum memasuki ruangan, memakai masker, menjaga jarak, melakukan transaksi secara digital melalui aplikasi pegadaian syariah. Hal ini dapat memudahkan nasabah dalam pembayaran karena transaksi dapat dilakukan dimana saja. Dengan demikian pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di masa pandemi. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada pegadaian syariah kota palopo.

## **B.Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan adapun saran yang dapat penulis berikan kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, yang ingin meneliti permasalahan yang sama agar dapat mengkaji lebih dalam lagi terkait permasalahan tersebut karena kontribusi pelayanan hanya 24,4% terhadap tingkat kepuasan, artinya masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu.



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

Abdullah bin Abdurrahman Ali Bassam. *Syarah Hadits Pilihan Bukhari-Muslim*.

Jakarta: Darul Falah, 2004.

Arikunto, Antonio, Syafe'I. *Bank Syariah dan Dari Teori Ke Praktik*. Cetakan 1.

Jakarta: Gema Insani Press, 2003.

Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Cetakan

Pertama. Makassar: Global Research and Consulting Institute, 2018.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Surabaya: Halim, 2014.

Hery, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Grasindo, 2020.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Dua Belas.

Jakarta: Indeks, 2007.

Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:

Salemba Empat, 2001.

Muhamad. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*. Cetakan 1. Depok: PT

Raja Grafindo Persada, 2020.

Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan I. UNPAD

PRESS, 2016.

Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi*

*Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia,

2019.

Ridwan dan Sunarto. *Pengantar Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2009.

Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Sutedi, Adrian. *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2011.

#### **JURNAL:**

Aditya, Kevin. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo." *Sripsi Manajemen*, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, (Juni 2018): 93-64. <http://dspace.uui.ac.id>

Afrillia, Hera. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)," *Skripsi Ekonomi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (Oktober 2019): 136-99. <https://repository.ar-raniry.ac.id>

Ahmaddien, Ramli. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang." *Tesis Manajemen*, Universitas Terbuka Jakarta, (Januari 2016): 103-76. <http://repository.ut.ac.id>

- Fitri Madona. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang." *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*, UIN Raden Fatah Palembang, (Juli 2017): 102-12. <http://eprints.radenfatah.ac.id>
- Mahsyar, Abdul, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik." *Jurnal Otoritas* 1, No.2, (Oktober 2011):90-85. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/download/22/20>
- Mastura, Zainatun. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Bank Aceh," *Sripsi Ekonomi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (November 2018): 195-141. <https://repository.ar-raniry.ac.id>
- Nasution, Dito Aditia Darma, Erlina, Iskandar Muda. "Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Perekonomian Indonesia." *Jurnal Benefita* 5, No. 2 (Juli 2020): 224-212. <http://ejournal.lldikti10.id>
- Sari, Rukmana Feti, "Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Majapahit Semarang." *Skripsi Ekonomi dan Bisnis*, IAIN Salatiga, (Maret 2017): 30-20. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id>
- Sukur, Moch Halim, Bayu Kurniadi, Haris dan Ray Faradillahisari, "Penanganan Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Hukum Kesehatan." *Jurnal Inicio Legis* 1, No. 1 (Oktober 2020): 17-4. <https://journal.trunojoyo.ac.id>

Telaumbanua, Dalinama. “Urgensi Pembentukan Aturan Terkait Pencegahan Covid-19 di Indonesia” *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Agama* 12 No. 1, (2020): 59-70.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0,5&qsp=5&q=pencegahan+covid+19&qst=br#d=gs\\_qabs&u=%23p%3Ds\\_98K4E1O68J](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&qsp=5&q=pencegahan+covid+19&qst=br#d=gs_qabs&u=%23p%3Ds_98K4E1O68J)

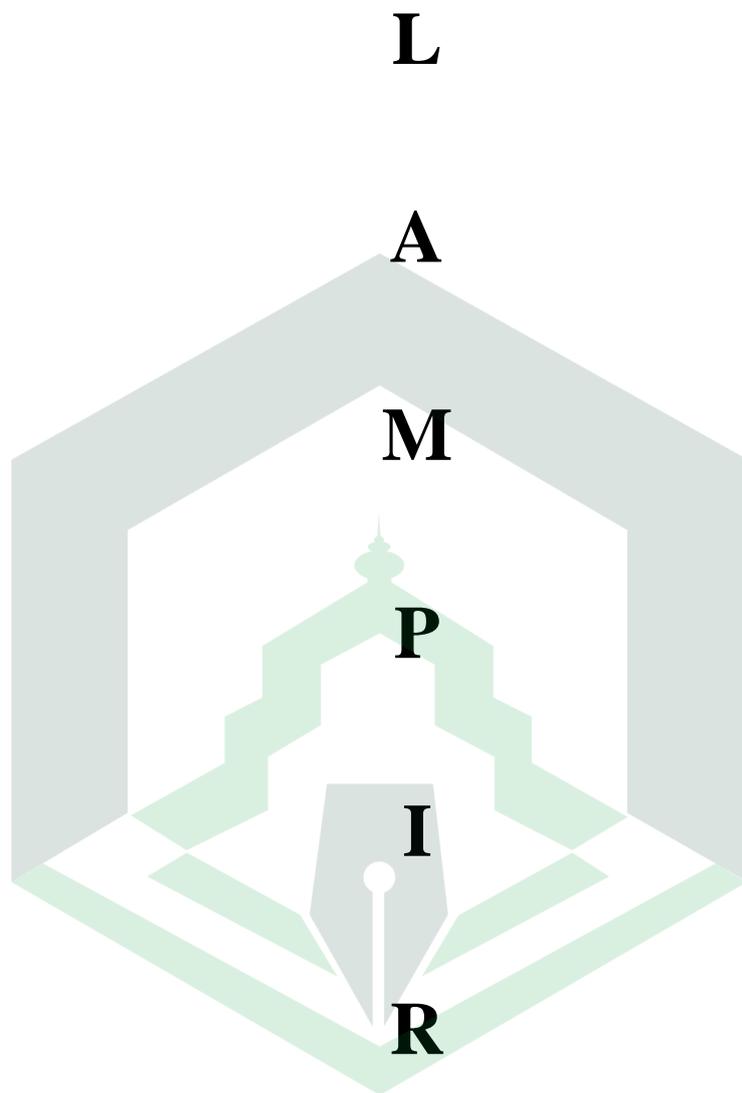
Yafie, Ahmad Safrizal, Suharyono dan Yusri Abdillah. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, No. 2 (Juni 2016): 18-14.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac>

**WEBSITE:**

Pegadaian. “Sejarah Pegadaian Syariah,” 20 Juni 2021.  
<https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>

Pegadaian. “Visi-Misi Pegadaian Syariah,” 20 Juni 2021.  
<https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi>

IAIN PALOPO



IAIN PALOPO  
A

N

**KUESIONER**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASANNASABAH DI MASA PANDEMI PADA  
PEGADAIAN SYARIAHKOTA PALOPO**

Perkenalkan nama saya Nindiani dari PRODI Perbankan Syariah, disela-sela kesibukan anda, saya mohon dengan hormat kesediaan anda untuk mengisi kuesioner berikut ini dalam penelitian penyelesaian studi saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo”. Atas kesediaan dan partisipasi anda saya ucapkan banyak terimakasih.

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Lama Menjadi Nasabah :
3. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki (L)
  - b. Perempuan (P)
4. Usia :
 

a. <20 Tahun	e. 41-50 Tahun
b. 20-30 Tahun	f. >51 Tahun
c. 31-40 Tahun	
5. Pekerjaan :
 

a. PNS	c. Wiraswasta
b. Pegawai Swasta	d. Dan Lain-Lain

**B. PETUNJUK DALAM PENGISIAN KUESIONER**

1. Lengkapilah identitas diri anda pada formulir data responden.
2. Isilah setiap pernyataan dengan memberi tanda (✓) sesuai dengan skala berikut:

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**PELAYANAN (X)**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
<b>A.</b>	<b><i>Tangible (Bukti Fisik)</i></b>				
1.	Penataan ruang atau interior Pegadaian Syariah rapi dan kebersihannya selalu terjaga				
2.	Menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan				
3.	Menyediakan tata cara pengisian formulir				
4.	Suasana Pegadaian Syariah tenang dan nyaman				
<b>B.</b>	<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>				
5.	Melayani nasabah dengan tepat waktu				
<b>C.</b>	<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>				
6.	Pegawai cepat dalam menanggapi masalah pada keluhan nasabah				
7.	Kesediaan dalam membantu nasabah				
8.	Keadilan dalam melayani nasabah				
<b>D.</b>	<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>				
9.	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan				

	terhadap pelayanan				
10.	Terjaminnya keamanan dalam bertransaksi				
11.	Kualitas produk yang disediakan sangat baik				
<b>E.</b>	<b><i>Empathy</i>(Empati)</b>				
12.	Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan nasabah baik				
13.	Mengetahui keinginan nasabah				

#### TINGKAT KEPUASAN (Y)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
<b>A.</b>	<b>Kepuasan Nasabah Keseluruhan</b>				
1.	Pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah sangat baik dan memuaskan				
<b>B.</b>	<b>Dimensi Kualitas Nasabah</b>				
2.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pegadaian Syariah sangat baik				
<b>C.</b>	<b>Konfirmasi Harapan</b>				
3.	Pelayanan yang diberikan pegawai Pegadaian Syariah sesuai dengan harapan				
<b>D.</b>	<b>Niat Beli Ulang</b>				
4.	Fasilitas yang ada di Pegadaian Syariah sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa Pegadaian kembali				
<b>E.</b>	<b>Kesediaan untuk Merekomendasi</b>				
5.	Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan membuat kita bersedia				

	merekomendasikan Pegadaian Syariah pada orang lain.				
<b>F.</b>	<b>Ketidakpuasan Nasabah</b>				
6.	Pegawai tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi				



**IAIN PALOPO**

**HASIL KUESIONER PENELITIAN  
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
PADA PEGADAIAN SYARIAH KOTA PALOPO**

1. Pelayanan

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	44
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	50
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
6	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	46
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	41
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	49
9	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	49
10	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	47
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	39
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	48
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
18	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	47
19	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	46
20	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	45
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	48
23	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
26	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
27	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43
28	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	44
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44
30	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	41
31	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	46
32	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	46
33	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	46
34	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	46



76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	37
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
81	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
82	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	42
83	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	45
84	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42
85	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	44
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	42
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
88	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	42
89	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	43
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42
91	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	44
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
94	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	42
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
96	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	48
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51

## 2. Tingkat Kepuasan

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
1	3	3	3	3	3	2	17
2	3	3	3	3	4	3	19
3	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	3	3	20
5	4	4	4	4	3	4	23
6	4	4	3	4	4	4	23
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	3	4	4	4	4	23
9	4	4	4	4	4	4	24
10	3	3	4	4	4	4	22
11	3	3	3	3	3	4	19
12	3	3	3	3	4	3	19

13	4	4	4	4	4	3	23
14	3	3	3	2	4	4	19
15	3	3	3	4	3	4	20
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	4	3	4	3	20
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	3	3	3	4	4	20
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	3	3	3	4	21
23	3	3	3	3	3	3	18
24	3	3	3	3	2	3	17
25	4	4	3	3	4	4	22
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	4	3	3	3	3	19
28	3	4	3	3	3	4	20
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	2	3	3	3	17
31	3	3	4	4	4	4	22
32	3	4	3	4	3	4	21
33	3	4	4	3	4	3	21
34	4	3	4	3	4	3	21
35	3	3	4	3	3	3	19
36	4	3	4	3	4	3	21
37	3	4	3	4	3	4	21
38	4	3	4	3	4	3	21
39	3	3	4	4	3	3	20
40	3	3	3	4	4	4	21
41	3	4	3	3	4	3	20
42	3	4	3	4	4	3	21
43	2	3	3	2	3	4	17
44	4	4	3	4	3	4	22
45	3	4	3	4	4	4	22
46	4	4	4	4	3	4	23
47	3	3	4	3	3	3	19
48	4	4	4	4	3	3	22
49	4	3	4	4	3	3	21
50	4	4	3	3	3	4	21
51	4	3	4	3	3	4	21
52	3	3	3	3	3	3	18
53	3	4	3	3	3	4	20

54	3	3	3	3	3	3	18
55	4	4	4	3	3	4	22
56	4	3	3	3	3	3	19
57	4	4	4	4	3	4	23
58	3	3	3	3	3	3	18
59	3	3	3	3	3	3	18
60	4	3	3	3	3	4	20
61	3	3	3	3	3	3	18
62	4	3	4	3	3	3	20
63	3	3	3	3	3	4	19
64	4	4	4	3	3	4	22
65	4	4	3	3	3	4	21
66	3	3	3	3	3	3	18
67	4	4	3	3	3	4	21
68	4	3	4	3	4	4	22
69	4	4	4	3	3	3	21
70	4	4	3	4	3	4	22
71	4	3	4	3	4	4	22
72	4	4	4	3	4	3	22
73	4	3	3	3	3	3	19
74	3	4	3	3	3	3	19
75	3	3	3	3	3	3	18
76	3	3	3	3	3	3	18
77	4	3	3	3	3	4	20
78	4	3	3	3	3	4	20
79	4	3	3	3	3	4	20
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	3	3	3	3	3	18
82	4	3	3	3	3	3	19
83	4	3	3	3	3	4	20
84	4	3	3	3	3	4	20
85	4	3	3	3	3	4	20
86	4	3	4	4	3	3	21
87	3	3	3	3	3	3	18
88	4	3	3	3	4	4	21
89	4	3	4	3	4	4	22
90	4	3	3	3	3	4	20
91	4	3	4	3	3	4	21
92	4	3	3	3	3	4	20
93	3	3	3	3	3	3	18
94	3	4	3	3	3	4	20

95	3	3	3	3	3	3	18
96	3	3	3	3	3	4	19
97	3	3	3	3	3	3	18
98	3	3	3	3	3	3	18
99	4	4	4	4	3	4	23



**IAIN PALOPO**

## Hasil Uji Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Cabang Pegadaian Syariah Luwu

### 1. Uji Validitas

#### a. Variabel Pelayanan (X)

		Correlations													
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X
X1	Pearson Correlation	1	.316*	.293**	.132	.193	.169	.236*	.043	.115	.173	.248*	.150	.316*	.486**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.192	.056	.095	.019	.675	.258	.089	.014	.139	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	.316**	1	.017	.190	.089	.179	-.092	.235*	.054	-.005	.066	.336*	.119	.374**
	Sig. (2-tailed)	.001		.864	.059	.381	.076	.365	.019	.599	.957	.515	.001	.240	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	.293**	.017	1	.317*	.025	.269**	.340**	.260**	.342**	.486*	.439*	.127	.181	.602**
	Sig. (2-tailed)	.003	.864		.001	.807	.007	.001	.009	.001	.000	.000	.210	.073	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	.132	.190	.317**	1	-.047	.340**	.182	.345**	.188	.164	.175	.355*	.083	.502**
	Sig. (2-tailed)	.192	.059	.001		.645	.001	.071	.000	.062	.106	.084	.000	.417	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99

X5	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.193	.089	.025	-.047	.151	.092	.098	.295**	.061	.205*	.214*	.189	.392**	
X6	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.169	.179	.269**	.340*	.159	.261	.468**	.100	.079	.375*	.268*	.135	.560**	
X7	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.236*	-.092	.340**	.182	.092	.268**	.301	.258**	.170	.360*	.249*	.261*	.532**	
X8	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.043	.235*	.260**	.345*	.098	.460**	.305**	.129	.176	.428*	.305*	.327*	.594**	
X9	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.675	.019	.009	.000	.337	.000	.002	.204	.082	.000	.002	.001	.000	
X9	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99
	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.115	.054	.342**	.188	.295**	.105	.258**	.129	.294*	.387*	.258*	.324*	.564**	

X10	Sig. (2-tailed)	.258	.599	.001	.062	.003	.300	.010	.204	.003	.000	.010	.001	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	
	Pearson Correlation	.173	-.005	.486**	.164	.061	.079	.170	.176	.294**	1	.259*	.079	.114	.446**
	Sig. (2-tailed)	.089	.957	.000	.106	.551	.439	.093	.082	.003	.010	.441	.263	.000	
X11	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
	Pearson Correlation	.248*	.066	.439**	.175	.205*	.375**	.360**	.428**	.387**	.259*	1	.158	.216*	.642**
	Sig. (2-tailed)	.014	.515	.000	.084	.042	.000	.000	.000	.000	.010	.118	.031	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	
X12	Pearson Correlation	.150	.336*	.127	.355*	.214*	.268**	.249*	.305**	.258**	.079	.158	1	.176	.538**
	Sig. (2-tailed)	.139	.001	.210	.000	.034	.007	.013	.002	.010	.441	.118	.082	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	
	Pearson Correlation	.316**	.119	.181	.083	.189	.135	.261**	.327**	.324**	.114	.216*	.176	1	.507**
X13	Sig. (2-tailed)	.001	.240	.073	.417	.061	.182	.009	.001	.001	.263	.031	.082	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	

X	Pearson Correlation	.486**	.374*	.602**	.502*	.392**	.560**	.532**	.594**	.564**	.446*	.642*	.538*	.507*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### b. Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.248*	.439**	.231*	.134	.382**	.679**
	Sig. (2-tailed)		.013	.000	.021	.185	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	.248*	1	.162	.428**	.108	.289**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.013		.109	.000	.287	.004	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	.439**	.162	1	.347**	.354**	.079	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.109		.000	.000	.437	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	.231*	.428**	.347**	1	.185	.202*	.641**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000		.067	.045	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	.134	.108	.354**	.185	1	.143	.511**
	Sig. (2-tailed)	.185	.287	.000	.067		.159	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y6	Pearson Correlation	.382**	.289**	.079	.202*	.143	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.437	.045	.159		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y	Pearson Correlation	.679**	.602**	.645**	.641**	.511**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	13

### b. Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	6

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.27998952
	Absolute	.123
Most Extreme Differences	Positive	.107
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.226
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## b. Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat Kepuasan * Pelayanan	(Combined)	233.185	15	15.546	2.926	.001
	Linearity	164.743	1	164.743	31.006	.000
	Deviation from Linearity	68.441	14	4.889	.920	.541
	Between Groups					
	Within Groups	440.997	83	5.313		
Total		674.182	98			

## 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.253	2.983		1.090	.278
	Pelayanan	.380	.068	.494	5.601	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.253	2.983		1.090	.278
	Pelayanan	.380	.068	.494	5.601	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

### b. Uji R<sup>2</sup>

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494 <sup>a</sup>	.244	.237	2.29171

a. Predictors: (Constant), Pelayanan



**BUMN**  
Hadir untuk negeri

Pegadaian

## Demi kebaikan Bersama

- 1. CUCI TANGAN**  
Gunakan Hand sanitizer atau cucilah tangan anda ,  
sebelum masuk ke dalam kantor.
- 2. PAKAI MASKER**  
Gunakan Masker atau penutup mulut,  
terutama jika terdapat gejala FLU dan BATUK.
- 3. JAGA JARAK**  
Maaf ,Jumlah antrian dalam ruang tunggu  
nasabah, kami batasi agar tidak full dan sesak.
- 4. TRANSAKSI NON TUNAI**  
Lebih aman transaksi Non Tunai atau  
menggunakan Aplikasi Pegadaian digital Service
- 5. SADAR & PENGERTIAN**  
Sadar arti Pentingnya, menjaga kebersihan.  
Mohon Pengertiannya,jika kami melayani dengan menggunakan  
masker, sarung tangan, ataupun alat pelindung diri lainnya.
- 6. JAGA KESEHATAN**  
Jaga Kesehatan kita dengan tetap menerapkan Pola  
Hidup Sehat, Konsumsi Vitamin dan Olahraga yang cukup.

**Mohon Maaf...**  
**Atas Ketidaknyamanan Layanan Kami.**

**ANTISIPASI**  
**VIRUS CORONA**  
#bersamamelawancorona







SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 116 TAHUN 2021  
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.  
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : Penunjukan Pembimbing Dari Ketua Prodi
- Menetapkan : **MEMUTUSKAN**  
KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal diterapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo

Pada Tanggal : 15 Juni 2021

a.n. Rektor

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ramlah M

Tembusan :

1. Kabiro AUAK;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Peringgal.

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 116 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI  
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

---

- I Nama Mahasiswa : Nindiani  
NIM : 17 0402 0110  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap  
Minat Nasabah pada Pegadaian Syariah Kota Palopo
- III Pembimbing Utama : Dr. Takdir, SH., MH

Palopo, 15 Juni 2021

a.n. Rektor  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,

Ramlah N...

**IAIN PALOPO**



IAIN PALOPO  
SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 227 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI TUGAS AKHIR MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program SI, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA PROGRAM SI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperturnya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

IAIN PALOPO

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 02 Agustus 2021



Rektor  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

- Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
  2. Mahasiswa yang bersangkutan
  3. Peringgal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO  
NOMOR : 227 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Nindiani  
NIM : 17.0402.0110  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi pada Pegadaian Syariah Kota Palopo.
- III. Tim Dosen Penguji :
- |                       |   |
|-----------------------|---|
| Ketua Sidang          | : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.                |
| Sekretaris            | : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. |
| Penguji Utama (I)     | : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A.        |
| Pembantu Penguji (II) | : Muzayyanah Jabani, ST., M.M.          |

Palopo, 02 Agustus 2021

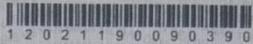


Rektor  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Ramlah M

IAIN PALOPO





1 2 0 2 1 1 9 0 0 9 0 3 9 0

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 328048

ASLI

**IZIN PENELITIAN**

NOMOR : 390/IP/DPMPSTP/VI/2021

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama	: NINDIANI
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Dusun Lowa Kab. Luwu
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 17 0402 0110

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI MASA PANDEMIK PADA PEGADAIAN SYARIAH KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian	: PENGADAIAN SYARIAH CABANG KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 29 Juni 2021 s.d. 29 Juli 2021

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Diterbitkan di Kota Palopo  
 Pada tanggal : 29 Juni 2021  
 pl. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

**MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si**  
 Pangkat : Pembina Tk.I  
 NIP. 19780611 199612 1 001

**IAIN PALOPO**

**Tembusan :**

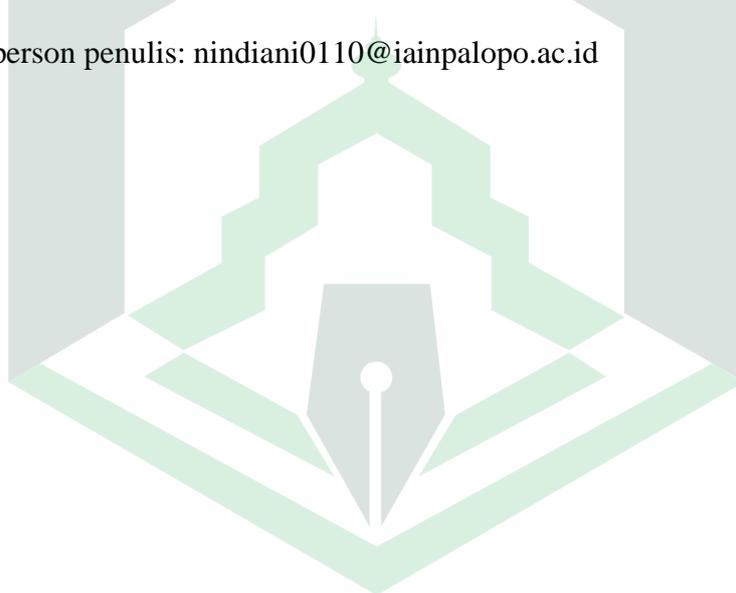
1. Kepala Badan Kembang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1462 SWG
4. Kadibares Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kembang Kota Palopo
7. Jinsaja terkait kegiatan pelaksanaan penelitian

## RIWAYAT HIDUP



**Nindiani**, lahir di Lowa pada tanggal 07 Agustus 1998. Penulis merupakan anak kedelapan dari sembilan bersaudara dari pasangan seorang ayahanda Samiung dan ibu Hudaya. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Dusun Lowa Desa Muladimeng Kec. Ponrang Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 58 Salolo, pendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempuh di MTs. Padang Sappa diselesaikan pada tahun 2013 dan pada tahun yang sama penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Luwu dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan mengambil jurusan Perbankan Syariah.

Contact person penulis: [nindiani0110@iainpalopo.ac.id](mailto:nindiani0110@iainpalopo.ac.id)



# IAIN PALOPO