

**DAMPAK PANDEMI *COVID-19* TENTANG PENGGUNAAN LAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PEGADAIAN
SYARIAH DI KOTA PALOPO**

Skripsi

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



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

2023

**DAMPAK PANDEMI *COVID-19* TENTANG PENGGUNAAN LAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PEGADAIAN
SYARIAH DI KOTA PALOPO**

skripsi

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



Dr. H. M. Rasbi S.E., M.M

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jena Aulia Pratiwi Anzyr
NIM : 19 0402 0171
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan segala akibatnya yang saya peroleh karenanya dibarengkan.

Dari sini pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 14 Juli 2023
Yang menyatakan,


JENA AULIA PRATIWI
NIM. 19 0402 0171

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Dampak Pandemi Covid-19 tentang Penggunaan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah di Kota Palopo yang ditulis oleh Jesmi Aulis Pratiwi Arayer Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0171, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang ditandatangani pada hari Jum'at tanggal 14 Juli 2023 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 25 Dzulhijjah 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memah gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 10 Agustus 2023

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwani, S.HI., M.HI. Ketua Sidang
2. Eri Indra Setiawan, S.E., M.M. Sekretaris Sidang
3. Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M. Penguji I
4. Dr. Faisla, S.EI., M.EI. Penguji II
5. Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M. Pembimbing

Mengedahmi

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Dr. Hj. Anita Marwani, S.HI., M.HI.
NIP. 19620124 200901 1 005

Eri Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 025

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أ.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayahnya serta memberikan kesehatan dan kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Dmpak pandemic covid-19 tentang penggunaan layanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian syariah di Kota Palopo ”** setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang ekonomi syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Muh. Ansyar sabri dan ibunda Elianti, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anaknya, serta saudaraku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah SWT, mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Serta saya mengucapkan

terimah kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada :

1. Dr. Abbas langaji, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor Bidang akademik dan pengembangan kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang admistrasi umum, perencanaan dan keuangan Dr, Masruddin, S.S., M.Hum., dan Wakil Rektor Bidang kemahasiswaan dan kerjasama Dr. Mustaming S.Ag., M.H.I. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menurut ilmu pengetahuan.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Wakil Dekan Bidang akademik Dr. Fasiha, M.El. Wakil Dekan Bidang administrasi umum perencanaan dan keuangan Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. dan Wakil Dekan Bidang kemahasiswaan dan kerjasama Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Mursyid, S.Pd., M.M selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo beserta staf yang telah memberikan motivasi serta membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. H. M. Rasbi S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat menyusun skripsi ini.

5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M selaku Penguji I dan Dr. Fasiha. M.EI selaku penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh Staf Pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan PT. pegadaian syariah Kota Palopo, beserta pegawai, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
8. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda muh. Ansyar sabri dan ibunda Elianti, terimakasih banyak telah mengasuh dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang.
9. Sahabat penulis ayu ashari , sri ainirauf, dan beberapa teman yang menemani saya dalam melakukan tes wawancara, dan sudah bersedia meluangkan waktunya.
10. Kepada semua teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2019 (khususnya kelas PBS G), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini berbagai kekurangan yang ada dan kekeliruan yang terjadi jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas.

Palopo , 8 april 2023

Jesmi Aulia Pratiwi Ansyar



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
أ	Alif	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	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	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	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 (ء).

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
أو	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلًا : *hauḷa*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ... ...ى	<i>Fathah dan alif atau yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
...ى	<i>Kasrah dan yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
و	<i>Dammah dan wāw</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

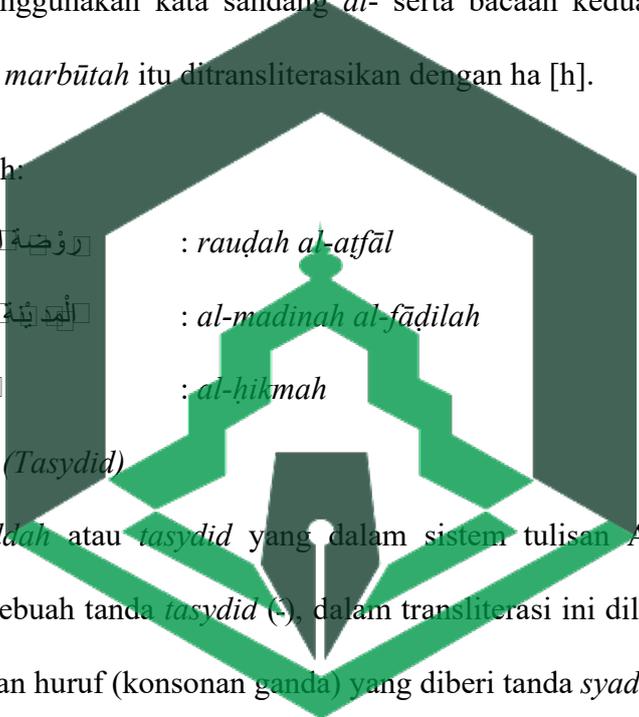
- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيلَ *qīla*
- يَقُولُ *yaqūlu*

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:



رَوْحَةَ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-afāl</i>
الْمَدِينَةِ الْفَاضِلَةِ	: <i>al-madinah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةِ	: <i>al-hikmah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُوعِ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوِّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf **ع** ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (**اِ**), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *i*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf **ا** (*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-zalzalah* (*az-zalzalah*)

الْفَلْسَفَةُ : *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*

النَّوْع : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī
risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

9. Lafz al-Jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينِ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, di transliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هم في رحمة الله *hum fi rahmatillā*

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 Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-lazi unzila fihi al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi Naṣr Ḥāmid Abū Zayd Al-Tufi

Al-Maslahah fi al-Tasyri' al-Islami

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (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 rusyḍ, ditulis menjadi: Ibnu Rusyḍ, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyḍ, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abu Zaīd, ditulis menjadi: Abu Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū).

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subhanahu wa ta'ala</i>
saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alāhi al-salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= 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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Sumber Data.....	25
C. Instrument penelitian.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29

A. Gambaran umum pegadaian syariah	29
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan ayat 1 QS al-baqarah ayat 283.....4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka piker	24
Gambar 2.2 strukrur organisasi pegadaian syariah	31



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Izin Meneliti
- Lmpiran 3 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 5 Nota Dinas Verifikasi
- Lampiran 6 Halaman Persetujuan Penguji
- Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah
- Lampiran 8 Surat Keterangan MBTA
- Lampiran 9 Sertifikat PBAK
- Lampiran 10 Sertifikat Toelf
- Lampiran 11 Sertifikat Mahad
- Lampiran 12 Daftar Riwayat



ABSTRAK

Jesmi aulia pratiwi ansyar, 2023. “Dampak pandemi covid-19 terhadap penggunaan layanan jasa pegadaian pada PT pegadaian syariah di Kota Palopo”. Skripsi program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan Bisnis Islam institut agama islam negeri palopo. Dibimbing oleh Dr. H. M. Rasbi S.E., M.M

Penelitian ini di latar belakang oleh fenomena adanya peningkatan pada layanan produk di PT. pegadaian syariah di Kota Palopo pada tahun 2020. Di sisi lain banyak usaha yang mengalami penurunan pendapatan pada saat pandemi *Covid-19* dari awal pandemi *Covid-19* pada bulan Maret 2020 hingga saat ini. Karena adanya pandemi *Covid-19* banyak sektor yang mengalami penurunan, termasuk sektor perekonomian yang semakin hari semakin menurun di karenakan adanya beberapa perintah PSBB ataupun lockdown di berbagai daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendapatan lapangan (*field research*) untuk mendapatkan hasil dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pandemi covid-19 telah membawa dampak negative besar terhadap perekonomian Indonesia terutama pada layanan pegadaian di PT. pegadaian syariah di Kota Palopo di mana terjadi kecenderungan peningkatan layanan dan jasa nasabah dimasa covid-19. Kecenderungan peningkatan ini dapat dilihat dari produk yang paling diminati oleh nasabah yaitu produk rahn, produk aman dan produk haji. Kebijakan yang dilakukan oleh pegadaian di masa pandemi dapat membantu laju pertumbuhan ekonomi di masa pandemi. Dampak dari pademi covid-19 PT. pegadaian syariah di kota palopo menjadi upaya memenuhi kebutuhan hidup dengan jasa dan layanan yang di tawarkan di diharapkan dapat meningkatkan perekonomian di masa pademi covid-19 dan tidak bertentangan dengan system ekonomi syariah.

Kata kunci : Pegadaian Syariah, Rahn, layanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia saat ini sedang di hadapkan pada bencana nasional berupa pandemi covid-19. Penyebaran covid-19 tercatat sangat cepat dan masih di Indonesia, pandemi covid-19 ini di sinyalir bukan hanya menyerang kesehatan, namun juga ekonomi secara global, tak terkecuali Indonesia. Menanggapi hal tersebut, Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa *covid-19* akan memperburuk ekonomi Indonesia, bahkan pertumbuhan ekonomi di prediksi bakal tumbuh hanya sebesar 2,5 % bahkan bisa mencapai 0 %.¹

Selain itu, kalangan pengusaha menilai covid-19 telah membawa dampak negatif besar terhadap perekonomian Indonesia. Pasalnya, *covid-19* telah mengganggu mata rantai produksi industri sehingga perputaran bisnis menjadi tidak lancar, sementara kewajiban para pengusaha tetap harus berjalan. akibatnya banyak karyawan yang terpaksa hilang pekerjaannya karena PHK. Nilai rupiah terus melemah tajam yang semakin memperkuat perekonomian Indonesia akan terus melambat. Penerapan PSBB setidaknya memberikan dampak yang signifikan bagi kegiatan masyarakat. PSBB terus berjalan, namun kebutuhan hidup selama masa PSBB juga harus terpenuhi. Hal inilah yang

pegadaian agar memperoleh dana dengan cara menggadaikan barang seperti emas, barang elektronik, alat-alat pertanian dan perikanan, kendaraan dan sertifikat. Penelitian ini di latar belakang oleh fenomena adanya peningkatan pada

¹ Agus waluyo. "virus corona selama 6 bulan membuat daya masyarakat menurun", (merdeka.com, 2 september 2020)

layanan produk di PT. Pegadaian Syariah di kota palopo pada tahun 2020. Di sisi lain banyak usaha yang mengalami penurunan pendapatan pada saat pandemi *Covid-19* dari awal pandemi *Covid-19* pada bulan Maret 2020 hingga saat ini. Karena adanya pandemi *Covid-19* banyak sektor yang mengalami penurunan, termasuk sector perekonomian yang semakin hari semakin menurun di karenakan adanya beberapa perintah PSBB ataupun lockdown di berbagai daerah.

Usaha pegadaian adalah segala sesuatu yang menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan termasuk di selenggarakan berdasarkan prinsip syariah. Lembaga keuangan non bank yang pembinaan dan pengawasannya sekarang sudah berada di bawah naungan OJK. OJK penerbitan POJK Nomor 31/pojk.05/2016 tentang Usaha Pegadaian. Di dalamnya, OJK mengizinkan perusahaan pegadaian berbadan hukum perusahaan terbuka ataupun koperasi, konvensional maupun syariah.

Hadirnya pegadaian syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari perum pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah merupakan hal yang perlu mendapatkan sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat memberikan kemashlahatan sesuai dengan yang di harapkan masyarakat dan menjatuhkan diri praktik-praktik riba, qimar (spekulasi),

maupun gharar (ketidak transparan) yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kedzaliman pada masyarakat dan nasabah.²

Dalam gadai syariah, yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai dengan di harapkan masyarakat dan menjatuhkan diri dari praktik-praktik riba, qimar (spekulasi), maupun gharar (ketidak transparanan) yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kedzaliman pada masyarakat dan nasabah. Gadai dalam fikih di sebut rahn yang menurut bahasa adalah nama barang yang di jadikan sebagai jaminan kepercayaan. Barang yang di gadaikan dapat berupa kendaraan, emas, atau barang bergerak lainnya.³

Rahn atau gadai merupakan salah satu kategori perjanjian hutang piutang yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berutang menggadaikan barang jaminan atas utangnya itu.⁴ Dalam pegadaian syariah terdapat dua akad yaitu akad rahn dan akad ijarah. Akad rahn di lakukan pihak pegadaian untuk menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah. Sedangkan akad ijarah yaitu aka di pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa di ikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini di mungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melalui akad.

Dalam bahasa Arab disebut Rahn. Rahn menurut bahasa adalah jaminan hutang ,gadai juga di namai al-Hasbu, artinya penahanan. Sedangkan menurut

² Sasli rais, *pegadaian syariah konsep dan system oprasional* : suatu kajian kontemporer, (Jakarta: UI press, 2005)

³ Heri sudarsono, *bank dan lembaga keuangan syariah*, (yogyakarta : ekonisia, 2009)

⁴ Sholahuddin, *lembaga ekonomi dan keuangan islam*, (surakarta: muhammadiyah universitypreas, 2006)

syara' artinya akad yang objeknya menahan harga terhadap sesuatu hak yang mungkin di peroleh bayaran yang sempurna darinya. Dalam definisinya rahn adalah barang yang di gadaikan, rahin adalah orang yang menggadaikan, sedangkan murtahin adalah orang yang memberikan pinjaman. Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang di terimanya. Barang yang di tahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat di jelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.

Secara umum pengertian gadai adalah kegiatan menjaminkan „barangbarang berharga“ kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang, dimana barang yang di jaminkan akan di tebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.

Produk-produk PT. Pegadaian Syariah di kota palopo produk gadai syariah (Rahn) :

- a. Produk gadai syariah (Rahn) Rahn adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabahnya hanya akan dipungut biaya administrasi dan ijarah (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).
- b. Produk Amanah adalah pembiayaan yang berprinsip syariah yang di tujukan kepada Pegawai Negeri Sipil, karyawan swasta, dan pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

- c. Produk Rahn Tasjily Tanah adalah pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin seperti petani, pengusaha, karyawan, profesional dan pensiunan dengan jaminan sertifikat tanah dan bangunan.

Menurut konsep rahn, barang yang berharga menjamin utang yang dapat di gunakan sebagai sumber pelunasan itu apabila tang tersebut pada waktunya tidak dapat di lunasi oleh barang yang berhutang. Agungan tersebut di jual dan hasil penjualannya di pakai sebagai sumber penulunasan. Barang jaminan itu dapat di jual/dihargai apabila dalam waktu yang di setuju kedua belah pihak, utang tidak dapat di lunasi oleh debitur.⁵ keberadaan gadai telah lama ada dalam Islam, dengan di turunkan wahyu kepada Nabi Muhammad SAW, sebagaimana firman SWT di dalam Al-Qur'an surah Al Baqaroh ayat 283 :

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

Terjemahnya :

Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁶

⁵ Sultan Remy Sjadeini. Perbankan syariah produk-produk dan aspek-aspek hukumnya, (Jakarta : kencana, 2014)

⁶ Departemen Agama Republic Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahan*, (Jakarta, PT panja cemerlang, 2014)

Pinjaman dengan menggadaikan marhun sebagai jaminan marhun bih dalam bentuk rahn itu di bolehkan, dengan ketentuan bahwa murtahin, dalam hal ini pegadaian, mempunyai hak menahan marhun sampai semua marhun bisa dilunasi. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik rahin, yang pada prinsipnya tidak boleh di manfaatkan murtahin, kecuali dengan seizin rahin, tanpa mengurangi nilainya, serta sekedar sebagai pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya, biaya pemeliharaan dan perawatan marhun adalah kewajiban rahin, yang tidak boleh di tentukan berdasarkan jumlah marhun bih. Apabila marhun bih telah jatuh tempo, maka murtahin memperingatkan rahn untuk segera melunasi marhun bih, jika tidak dapat melunasi marhun bih, maka marhun dijual paksa melalui lelang sesuai syariah dan hasilnya digunakan untuk melunasi marhun bih, biaya pemeliharaan dan penyimpanan marhun yang belum dibayar, serta biaya pelelangan. Kelebihan hasil pelelangan menjadi milik rahn dan kekurangannya menjadi kewajiban rahin.⁷

B. Batasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan dan terarahnya penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan suatu masalah yang akan diteliti yaitu **“Dampak Pandemi covid-19 Tentang Pengguna Layanan Jasa terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah di Kota Palopo.**

C. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

⁷ Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MI/2002 tentang Rahn

Bagaimana dampak pandemi covid-19 tentang pengguna layanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT. pegadaian syariah di kota palopo?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dampak pandemi covid-19 tentang pengguna layanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT. pegadaian syariah di kota palopo

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

penelitian di harapkan dapat menambah wawasan mengenai dampak tentang penggunaan layanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT. pegadaian syariah di kota palopo

2. Manfaat praktis

Secara praktis adapun manfaat yang dapat di peroleh pada penelitian ini yaitu:

- a. Meningkatkan kemampuan penulis dalam memecahkan masalah serta mengimplementasikan ilmu yang di peroleh terkait dampak di masa pandemi.
- b. Sebagai pertimangan dan bahan referensi untuk penelitian di masa mendatang.
- c. Memberikan informasi atau kontribusi bagi perusahaan yang di teliti mengenai dampak di masa pandemic.
- d. Menambah tingkat pemahaman masyarakat kota palopo terkait dampak pandemi pada pengadain syariah sehingga meningkatkan nasabah untuk menggunakan jasa perusahaan.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peneliti terdahulu yang relevan

Penelitian terdahulu di gunakan oleh penulis dengan tujuan untuk mendapatkan bahan acuan atau perbandingan agar terhindar dari adanya kesamaan terhadap penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai perbandingan dari penelitian :

1. Penelitian yang di lakukan oleh Liza Oktaviani yang berjudul “Minat masyarakat dalam menggunakan pegadaian syariah (studi pada perumahan anindiya Rt. 29 Rw. 01 Betungan)”. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik purposive sampling. Dari hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa masyarakat perumahan Anindiya Rt.29 Rw.01 Betungan berminat untuk menggunakan pegadaian syariah karena Pegadaian syariah membantu masyarakat yang kurang modal untuk membuka usaha atau meminjamkan dana tersebut dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah dan masyarakat banyak mengajukan pinjaman dengan menggadaikan Emas, STNK, BPKB motor atau mobil serta barang berharga lainnya. Dari hasil penelitian terhadap 30 orang responden masyarakat ini berminat menggunakan pegadaian syariah akan tetapi ada juga masyarakat yang belum berminat dikarenakan masyarakat belum memahami dan mengetahui produk-produk yang ada di pegadaian syariah.⁸ Perbedaan dalam penelitian di atas

⁸ Liza oktaviani, “ minat masyarakat dalam menggunakan pegadaia syariah (studi pada perumahan anindyta Rt. 29 Rw. 01 betungan).

yaitu terdapat pada lokasi penelitian di mana penelitian di atas di lakukan pada perumahan anindiya Rt. 29 Rw. 01 betungan. Adapun persamaan dari penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

2. Penelitian dilakukan oleh Feni Hariyati yang berjudul “Efektivitas layanan pegadaian syariah digital services (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di cabang pegadaian syariah Jelutung”. Industri terus mengalami perkembangan, hal ini terbukti dengan adanya kemajuan dalam berbagai bidang terutama teknologi. Akan tetapi tidak semua teknologi memberikan kemudahan dan berdampak positif untuk penggunaannya apabila tidak ditangani dengan tepat. Oleh sebab itu, skripsi ini bertujuan untuk mengungkapkan efektivitas dari pelayanan secara online yang dilakukan oleh pegadaian syariah Jelutung melalui *mobile aplikasi* Pegadaian Syariah Digital Services (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah.⁹ Metode pengumpulan data kualitatif deskriptif ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas layanan PSDS ditinjau melalui 7 dimensi yaitu efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. dari ketujuh dimensi tersebut ada 3 dimensi yang belum tercapai secara maksimal yakni efisiensi, reliabilitas, dan daya tanggap. sedangkan untuk mencapai keefektivan tersebut di tinjau dari pelaksanaan fungsi manajemennya yang terdiri atas *planning, organizing, actuating, controlling*. Yang sudah berjalan dengan baik dibawah pimpinan

⁹ Feni hariati, “ efektifitas layanan syariah digital service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di cabang pegadaian syariah jelutung”

kepala cabang Pegadaian syariah Jelutung langsung. Kemudian mengenai peningkatan jumlah nasabah yang terjadi tidak begitu banyak akan tetapi sudah memenuhi ekspektasi yaitu menasar nasabah diusia muda atau kaum millennial.¹⁰ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu terdapat pada lokasi dan masa penelitian. Adapun persamaan dari penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Anisya Putri Syam Sinambela yang berjudul “ Penerapan system gadai emas pada cabang pegadaian syariah setia budi.” Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana Penerapan Sistem Gadai Emas pada Cabang Pegadaian Syariah Setia Budi serta resiko yang dapat terjadi pada gadai emas dan bagaimana strategi Cabang Pegadaian Syariah Setia Budi mengatasi resiko-resiko tersebut. Pada pembiayaan gadai emas ini terdapat beberapa akad yang harus terpenuhi yaitu akad rahn, akad qard, dan akad ijarah. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Dengan mendeskripsikan tahapantahapan pembiayaan gadai emas, resiko yang terjadi dalam pembiayaan gadai emas dan strategi mengatasi risiko pembiayaan gadai emas pada cabang pegadaian syariah setia budi. kemudian penulis menganalisis dengan menggunakan materi dari referensi buku, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah penulis dapatkan. Dari hasil penelitian ini, tahapantahapan pembiayaan gadai emas yang paling utama yaitu adanya rahin serta marhun yang dibawa, kemudian diserahkan kepada murtahin, lalu murtahin memproses peminjaman rahin. Risiko yang

¹⁰ Anisya putri syam sinambela, penerapan system gadai emas pada cabang pegadaian syariah setia budi ”

dapat terjadi pada cabang pegadaian syariah yaitu penipuan barang, pembiayaan bermasalah, dan fluktuasi harga emas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas terdapat 2 variabel bebas yang pertama penerapan system gadai emas dan pembiayaan gadai emas. persamaan dari penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

B. Landasan teori

Dalam penelitian ini *grand theory* yang di gunakan adalah pelayanan. Menurut Sampara dalam Sinambela ,pelayanan adalah Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

1. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan sebuah upaya dalam memberikan layanan kepada individu lainnya serta untuk menyediakan segala kebutuhan orang lain yang bersifat langsung. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau usaha dari perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dari nasabahnya ataupun pelanggannya dalam membutuhkan sesuatu.

Menurut mahmoedin, menjelaskan pelayanan merupakan suatu aktivitas atau sekumpulan aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk membantu konsumen atau memecahkan permasalahan yang mereka hadapi.

Menurut otham dan owen, menjelaskan alasan pegadaian syariah harus sadar akan pentingnya suatu penggunaan pelayanan, adalah, pertama, produk dan

layanan pegadaian syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah suka pada pekerjaan yang selesai itqan yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau memberikan segala sesuatu dengan kualitas tertinggi.

Secara etimologis menurut kamus besar bahasa Indonesia masyarakat pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang di layani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat di miliki. pelayanan juga dapat di artikan setiap tindakan membantu, menolong, menyenangkan, dan mempunyai manfaat bagi orang lain.¹¹

Bentuk-bentuk pelayanan yang tidak dapat terlepas dari tiga macam hal, yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan.

a. Pelayanan dengan cara lisan

Pelayanan dengan cara lisan di lakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

¹¹ Daryanto dan ismanto, konsumen pelayanan dan pelayanan prima, (*yogyakarta:ghava media,2014*)

c. Pelayanan melalui perbuatan

Pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80% di lakukan oleh petugas-petugas tingkat mencegah dan bawah, oleh karna itu factor keahlian dan keterampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.¹²

Berdasarkan pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam pelayanan ada Kualitas Pelayanan anantara lain definisi Kualitas Pelayanan menurut para ahli :

- a. Kotler dalam Daryanto ,menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- b. Gronroos dalam Daryanto, menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Didalam pelayanan terdapat Jasa yang dikemukakan oleh beberapa para ahli diantaranya :

¹² Daryanto dan ismanto,konsumen dan pelayanan prima....

1. Menurut *Gronroos*, dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Ramdani menyatakan bahwa *“a service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily , take place in interactions between the customer and service employees and/or physical resources or good and/or system of the service provider, which are provide as solutions to customer problems”*. Artinya adalah suatu layanan/jasa adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang lebih kurangnya tidak berwujud, tetapi bukan keharusan , terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan layanan dan/atau sumber daya atau barang fisik dan/atau sistem penyedia layanan, yang mana menyediakan solusi untuk masalah pelanggan.
2. Layanan Jasa Pegadaian
 - a. Tabungan Emas Tabungan emas pegadaian adalah layanan penitipan saldo yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk tabungan emas pegadaian memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman, dan terpercaya.
 - b. Jasa Kirim dan Terima Uang Pegadaian jasa pengiriman uang, layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan remintasi berskala internasional.
 - c. Jasa Pembayaran Online Pegadaian jasa pembayaran online merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BJS, dan lain-lain.
 - d. Jasa Sertifikasi Jasa sertifikasi adalah jasa pengujian terhadap sebuah batu mulia, emas dan perhiasan lainnya yang dilakukan oleh gemologis

dilaboratorium gemologi untuk mengetahui jenis, keaslian, kualitas dan spesifikasi-spesifikasi yang lain dibutuhkan dan untuk memberikan kepastian dan keyakinan kepada pemilik, penjual maupun pembeli. Jasa sertifikasi menyediakan layanan professional untuk sertifikasi batu mulia dengan tenaga gemologis andal bersertifikat internasional dengan didukung peralatan yang modern, canggih dan mampu untuk menghasilkan pengujian yang presisi dan komprehensif.

- 
- e. Jasa Taksiran Pegadaian jasa taksiran adalah layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian, dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan pegadaian.co.id 34 bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau. Layanan jasa taksiran ini memudahkan masyarakat mengetahui tentang karatase dan kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami kebingungan atas nilai pasti perhiasan yang dimilikinya.
- f. Jasa Titipan Pegadaian jasa titipan adalah layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan, emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor. Jika mendapatkan kesulitan dalam mengamankan barang berharga dirumah saat akan keluar kota atau luar negeri, melaksanakan ibadah haji, sekolah diluar negeri, dan kepentingan lainnya. Percayakan barang berharga milik anda untuk dititipkan dipegadaian karena keamanan menjadi prioritas kami.
- g. Safe Deposi Box60 Safe Deposit Box merupakan jasa kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus. Keamanan

barang dan surat berharga terjamin ditempatkan diruangan khusus yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api.

3. Karakteristi Jasa

Menurut Griffin²³⁴ dalam Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa karakteristik jasa adalah sebagai berikut :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat , dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
- b. *Unstorability* . Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini juga disebut Inseparability (tidak dapat dipisahkan), jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. *Customization/Variabilty*. Jasa didesain khusus yang memiliki berbagai jenis tipe untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.¹³

4. Kualitas pelayanan Jasa

Menurut otham dan owen, mengembangkan model CARTER. CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas pelayanan pada perbankan syariah dengan 6 dimensi yang disebut *compliance of law* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reability* (kehandalan), *tangible* (wujud), *emphaty* (empati), *responsiviness* (tanggapan), masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- a. *Compliance of law* (kepatuhan), yang berarti kemampuan untuk tunduk kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi islam.

¹³ otler, Philip & Kevin Lane Keller "Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2" hal: 45-49, cetakan II, 2008, PT Indexs- Tjiptono, Fandy "Manajemen Jasa" hal 15-18, edisi pertama 1996, penerbit Andi, Yogyakarta

b. *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator :

- 1) Jaminan kemudahan pelayanan. Jaminan kemudahan diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa mudah dalam melakukan transaksinya.
- 2) Jaminan keamanan pelayanan. Jaminan keamanan juga diperlukan oleh nasabah agar mereka merasa aman dalam melakukan kegiatan transaksi di bank

c. Dimensi *Reability* (kehandalan) terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan disaat Covid-19. Kecermatan atau ketelitian karyawan sangat diperlukan agar saat melakukan pelayanan tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas disaat Covid-19. Dalam melakukan pelayanan, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, 15 sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

d. Dimensi *Tangible* (wujud) terdiri atas indikator :

- 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, bersih, indah dan disediakan ruang yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan, pewangi ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan.

2) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layana seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu lama.

e Dimensi Emphaty (empati) terdiri atas indikator :

1) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun Keramahan dan sopan santun karyawan sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya karyawan.

2) Mendahulukan kepentingan nasabah. Nasabah merupakan prioritas dalam proses pelayanan di bank. Sebagai karyawan sebaiknya mendahulukan kepentingan nasabah dari pada kepentingan pribadi

f. Dimensi Responsiviness (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :

1) Respon keluhan nasabah. Setiap penyedia layanan wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Seringnya keluhan terjadi karena karyawan tidak melaksanakan pelayanan dengan baik.

2) Pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat. pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan karyawan memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

2. Dampak pandemic terhadap perekonomian indonesia

pandemi Covid-19 berdampak negative terhadap ekonomidi Indonesia di sektor apapun kegiatan ekonomi tersebut. Di masa pandemi Covid-19,

kebutuhan masyarakat semakin kompleks, terutama kebutuhan-kebutuhan primer. masyarakat yang memiliki UMKM tetap berusaha agar usahanya berjalan. mengandalkan bantuan pemerintah hanya menambah umur sebentar, oleh karena itu tidak sedikit dari masyarakat yang memanfaatkan jasa pembiayaan dari Lembaga keuangan non bank, salah satunya pegadaian. Dalam kondisi ekonomi terdesak, peran pegadaian Syariah lebih terasa manfaatnya dibandingkan perbankan Syariah. Hal ini dikarenakan kemudahan mendapatkan dana hasil gadai di pegadaian Syariah dengan administrasi yang ringkas. Hal ini berbeda jauh dengan perbankan Syariah yang menerapkan administrasi yang ketat dan berbelit-belit. ¹⁴

3. Pengertian Gadai Syariah

Dalam bahasa Arab disebut rahn. Rahn menurut bahasa adalah jaminan hutang ,gadai juga di namai al-Hasbu, artinya penahanan. Sedangkan menurut syara' artinya akad yang objeknya menahan harga terhadap sesuatu hak yang mungkin di peroleh bayaran yang sempurna darinya. Dalam definisinya rahn adalah barang yang di gadaikan, rahn adalah orang yang menggadaikan, sedangkan murtahin adalah orang yang memberikan pinjaman.

Gadai dalam bahasa arab disebut rahn. rahn menurut bahasa adalah jaminan hutang, gadaika, seperti juga dinamai Al-Habsu artinya penahanan. Transaksi hukum gadai yang biasa disebut rahn adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan sesuatu barang sebagai tanggungan hutang taqiyyuddin

¹⁴ Hanoatubun, S. (2020). Dampak Covid -19 Terhadap Perekonomian Indonesia Volume 2 Nomor 1

berpendapat tentang tentang rahn yaitu “menjadikan harta sebagai bahan jaminan”.¹⁵

rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang di terimanya. Barang yang di tahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. secara sederhana dapat di jelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.¹⁶

Secara umum pengertian gadai adalah kegiatan menjaminkan, barang-barang berharga” kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang, dimana barang yang di jaminkan akan di tebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.¹⁷

Menurut Prof. Dr. Zainuddin Ali, sebagaimana di kutip oleh Dr. Mardani dalam bukunya, secara etimologis, rahn mempunyai arti tetap atau kekal. Sedangkan secara terminologis, rahn adalah menahan salah satu harta milik nasabah sebagai barang jaminan atas utang/pinjaman yang diperoleh dari kantor pegadaian syariah. Adapun pengertian rahn menurut Imam Abu Zakaria al-Anshary, dalam kitabnya Fathul Wahab, mendefenisikan rahn adalah menjadikan benda sebagai kepercayaan dari suatu yang dapat dibayarkan dari harta itu bila utang tidak di bayar. Sedangkan menurut Ahmad Azhar Basyir Rahn adalah

¹⁵ Mirnawati, “strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan jumlah penjualan produk rahn di pegadaian syariah” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

¹⁶ Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Cet ke-2

¹⁷ Dahlan Siamat, Manajemen Lembaga Keuangan Ed. 2, Cet. II, (Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001)

menahan sesuatu barang sebagai tanggungan utang, atau menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara' sebagai tanggungan marhun bih, sehingga dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang dapat di terima.¹⁸

Pengertian gadai yang ada dalam hukum positif agak berbeda dengan pengertian gadai dalam syariah, sebab pengertian gadai dalam hukum positif menurut Burgerlijk Wetbook (Kitab Undang-undang Hukum Perdata) adalah hak yang di peroleh seorang yang mempunyai utang atau oleh orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seseorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang yang memeberikan utang untuk menggunakan barang bergerak yang telah di serahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

Sesuai dengan landasan konsep diatas, pada dasarnya Psi Islam yaitu:

- a. Akad Rahn. Rahn yang di maksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang di terimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dengan akad ini pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.
- b. Akad ijarah. yaitu akad memindahkan hak guna atas barang dan/atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa di ikuti dengan pemindahan ke pemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini di mungkinkan bagi

¹⁸ Muhammad Syafi;I Antonio, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2012)

pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

4. Kepuasan nasabah

Menurut Kotler, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa (Lovelock and Waright).¹⁹

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan pelanggan setelah pelanggan tersebut menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan barulah pelanggan akan dapat memberikan tanggapannya tentang produk atau jasa tersebut sudah sesuai dengan keinginan ataupun harapan pelanggan. Kepuasan merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Lovelock and Waright). Kepuasan pelanggan akan tercapai jika faktor utama dari pelayanan tersebut tersedia, yaitu kesiapan sumber daya manusia dalam melayani calon pelanggan (Khasmir). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas layanan yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan dari kualitas yang diberikan menjadi prioritas bagi perusahaan.²⁰

Adapun 5 indikator kepuasan nasabah meliputi:

1. Kualitas produk yang di hasilkan

¹⁹ Ariani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.. Dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 17(2):

²⁰ Ariani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.. Dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 17(2):

Kualitas produk yang baik barang atau jasa yang di hasilkan perusahaan sangatlah menentukan puas tidaknya pelanggan.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan

Tak hanya produk, pelayanan perusahaan terhadap pelanggan pun harus dipertimbangkan. Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan melakukan pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan.

3. Harga produk

Factor kepuasan pelanggan lainnya adalah harga produk yang kita jual. Pelanggan akan merasa puas, bila harga produk yang ditawarkan terjangkau di saku mereka. Apalagi, jika produk yang di tawarkan mempunyai kualitas yang mumpuni. Walaupun begitu, tak ada salahnya bila kamu memasang harga produk sedikit lebih mahal.

4. Kemudahan mengakses produk

Selain harga, kemudahan dalam mengakses produk menjadi factor lain puasnya pelanggan. Pelanggan sangat ingin bila produk bisa dibeli atau diperoleh dengan cara mudah.

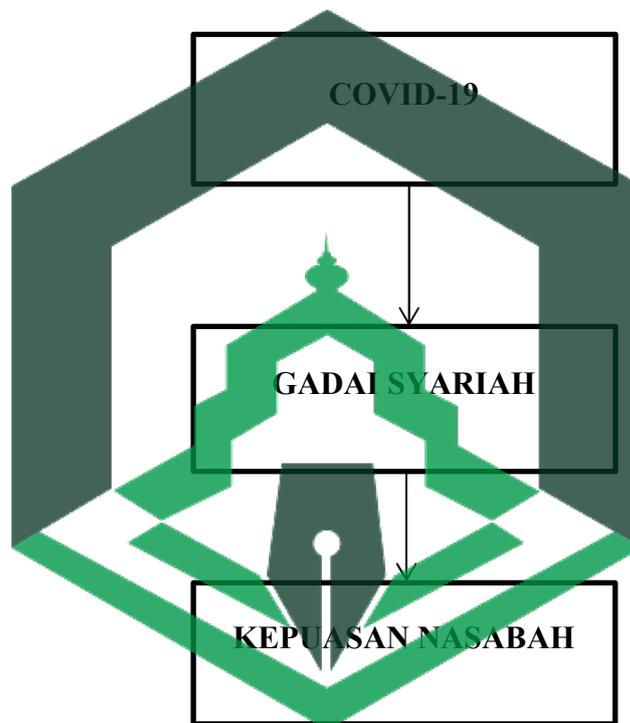
5. Cara mengiklankan produk

Iklan sangat membantu untuk mempromosikan produk kamu. Selain itu, iklan juga bisa menjadi salah satu penentu kepuasan pelanggan. Guna bisa memperoleh kepuasan nasabah, sebaiknya kamu tidak mengiklankan produk menggunakan bahasa tidak mudah di mengerti.²¹

C. Kerangka berfikir

²¹ Anggie warsito, indikator kepuasan pelanggan...

Dalam memecahkan suatu masalah perlu di susun suatu kerangka pemikiran agar mempunyai bentuk yang terarah pada pemecahan masalah. Skema pemikiran dampak pandemi covid-19 terhadap penggunaan layanan jasa pegadaian pada PT pegadaian syariah di Kota Palopo adalah sebagai berikut:



Gambaran.2 1 kerangka pemikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah di kemukakan, di lihat dari tempat penelitiannya maka jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. penelitian

ini juga termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan penelitian kualitatif karena data yang di gunakan berupa pendapatan ,opini, tingkat kepuasan dan lain sebagainya. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai apa adanya yang dilakukan untuk memperoleh informasi keadaan saat ini.

B. Sumber data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.²² Data diperoleh dan dikelola langsung dari pimpinan dan karyawan PT. pegadaian syariah di Kota Palopo dengan melalui observasi, dan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. berupa data yang diperoleh dari bukubuku, dokumen serta literatur-literatur yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu di Kota Palopo Sulawesi selatan, Indonesia dan waktu penelitian yaitu mulai februari sampai bulan mei 2023.

D. Instrument

Alat atau instrument utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta, dan

²² Muhamad, *metodologi penelitian ekonomi islam: pendekatan kualitatif*, (Jakarta: rajawali pers, 2008)

mengambil data penelitian. penelitian harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai.

E. Keabsahan data

Dalam penelitian ini perlu yang namanya keabsahan data supaya mendapatkan tingkat kevalidan dan kepercayaan seberapa jauh kebenaran dari hasil penelitian. Uji keabsahan data dalam penelitian dapat menggunakan beberapa cara di antaranya:

1. Uji Triagulasi atau menguji data

a. Triagulasi sumber

Data diperiksa keabsahannya menggunakan berbagai sumber, setelah itu peneliti melakukan analisis data.

b. Triagulasi teknik

Dengan membandingkan data dengan sumber yang sama menggunakan beberapa metode yang berdeda, maka digunakan metodologi triagulasi untuk menilai reabilitas data. Peneliti mengumplkan data untuk penelitian ini dengan mengambil data melalui arsip di kantor pegadaian syariah di Kota Palopo, wawancara, dan dokumentasi.

c. Triagulasi waktu

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara pengambilan data yang dilakukan diwaktu yang berdeda untuk melihat kesamaan atau perbedaan informasi data.²³

2. Uji Transferabilitas

²³ Salim & syahrums, *metodologi penelitian kualitatif*, (bandung : ciptapustaka media, 2012)

Transferabilitas berkenaan dengan generalisasi. Sampai dimana generalisasi yang dirumuskan juga dapat berlaku bagi kasus-kasus lain diluar penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti tidak dapat menjamin memberlakukan penelitian pada subjek lain. Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk menggeneralisasi hasil penelitian sebab penelitian kualitatif tidak menggunakan *purposive sampling*.

3. Uji Dependabilitas

Dependabilitas yang bersifat reliabel disebut dependabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti dapat memberikan informasi tentang penelitian bahkan ketika mereka tidak melakukan penelitian yang sebenarnya di lapangan. Audit disuruh proses penelitian dilakukan sebagai bagian dari uji ketergantungan. Untuk memastikan validitas penelitian, pendekatan ini memerlukan auditor independen dan supervisor yang mengaudit semua kegiatan penelitian yang dilakukan, mulai dari fokus pada topik hingga mengakses lapangan, memilih sumber data, melakukan analisis data, dan menarik kesimpulan.²⁴

4. Uji Obyektifitas

Obyektifitas berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan usaha yang sudah dilakukan, apabila hasil penelitian merupakan hasil proses dan kegunaan dari penelitian maka bisa dikatakan penelitian tersebut ialah sesuai standar *confirmability*.

F. Teknik Pengumpulan Data

²⁴ Umar sidiq, muh.miftahul choiri, *metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan* (ponogoro :CVC Nata karya, 2019)

Adapun metode yang di kumpulkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

yaitu teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab sebanyak 15 responden juga langsung kepada pimpinan dan karyawan PT. pegadaian syariah dikota palopo.

2. Dokumentasi

Dokumentasi²⁵ merupakan kumpulan data, bisa berupa data yang akan ditulis, dilihat, disimpan, dan digulirkan dalam penelitian. dimaksud dengan dokumentasi berupa foto, video, film, memo, surat, catatan harian dan memorabilia segala macam dari studi kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara partisipan.

G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu tahapan yang sangat penting dalam suatu penelitian sehingga akan mendapatkan hasil yang akan mendekati kebenaran yang ada. Menurut Bogdan dan Taylor mengatakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden dan metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak

²⁵ Sugiyono, *penelitian dan pengembangan (research and development / R & D*, (Bandung : CV . alfabeta, 2015)

penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang di hadap. di dalam penelitian ini memandang individu atau organisasi dalam suatu keutuhan.²⁶

Untuk itu di dalam penelitian ini di gunakan deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul yang berbentuk naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo di tuangkan dalam bentuk uraian yang logis dan sistematis dengan cara menginterpretasikan data dan memaparkan dalam bentuk kalimat untuk menjawab permasalahan-permasalahan pada bab-bab selanjutnya dan melalui pembahasan tersebut di harapkan permasalahan tersebut dapat terjawab sehingga memudahkan untuk di tarik kesimpulan dalam permasalahan tersebut.²⁷

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang di gunakan oleh peneliti yaitu:

- a. Reduksi data, yaitu penulis merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya bila di perlukan.
- b. Penyajian data, yaitu penyajian data dalam bentuk uraian singkat atau teks yang bersifat naratif.

²⁶ Lexy J. Maleong. *Metodologi penelitian kualitatif*. (bandung: PT. Remaja rosdakarya, 2010)

²⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), cet. 3

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi data

Mengenai penelitian “dampak pandemic covid 19 tentang pengguna layanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT. pegadaian syariah di Kota Palopo” akan di ulas dalam pendeskripsian data ini. Penelitian ini memerlukan waktu yang berlangsung antara tanggal 29 februari hingga 29 mei 2023. Pembahasan pada penelitian ini mengenai projek pendeskripsian secara kualitatif dengan meninjau bagaimana dampak pandemic covid-19 pada PT pegadaian syariah. Untuk mengetahuinya, dimulai dengan menjelaskan data yang telah di peroleh di lokasi penelitian sebelum masuk pada tahap mengevaluasi dan penyajian hasilnya.

1. Gambaran umum lokasi penelitian
 - a. Sejarah pegadaian syariah

Sejarah pegadaian dimulai pada tahun 1746 saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagian lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan system gadai. Dan pada tahun 1811 pemerintah inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, masyarakat diberi keleluasaan usaha pergadaian. Di tahun 1901 didirikan pegadaian Negara pertama di sukabumi (jawa barat pada tanggal 1 april 1901). Tahun 1905 pegadaian sdh berbentuk lembaga resmi “jawata”1905. Di tahun 1961 bentuk badan hokum berubah “jawata” ke “pn” berdasarkan peraturan pemerintah pengganti undang-undang (perpu) n0. 19 tahun 1960 jo peraturan pemerintah (pp) no. 178 tahun 1961. Kemudian di tahun 1969 pegadaian syariah bentuk badan hokum

berubah dari “PN” ke “PEJAN” berdasarkan peraturan pemerintah (pp) no. 7 tahun 1969. Selanjutnya di tahun 1990 pegadaian berubah dari “perjan” ke “perum” berdasarkan peraturan pemerintah “pp” no. 10 tahun 1990 yang diperbarui dengan peraturan pemerintah (pp) no. 103 tahun 2000. Di tahun 2012 kembali pegadaian syariah berubah dari “perum” ke “persero” pada tanggal 1 april 2012 berdasarkan peraturan pemerintah (pp) no.51 tahun 2011. dan di tahun 2021 pegadaian syariah sudah berubah dari “persero” ke “perseroan terbatas” pada tanggal 23 september 2021 itu berdasarkan peraturan pemerintah (pp) no. 37 tahun 2021.

b. Visi dan misi pegadaian syariah

1. Visi

Menjadi *the most valuable financial company* di Indonesia dan sebagian agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

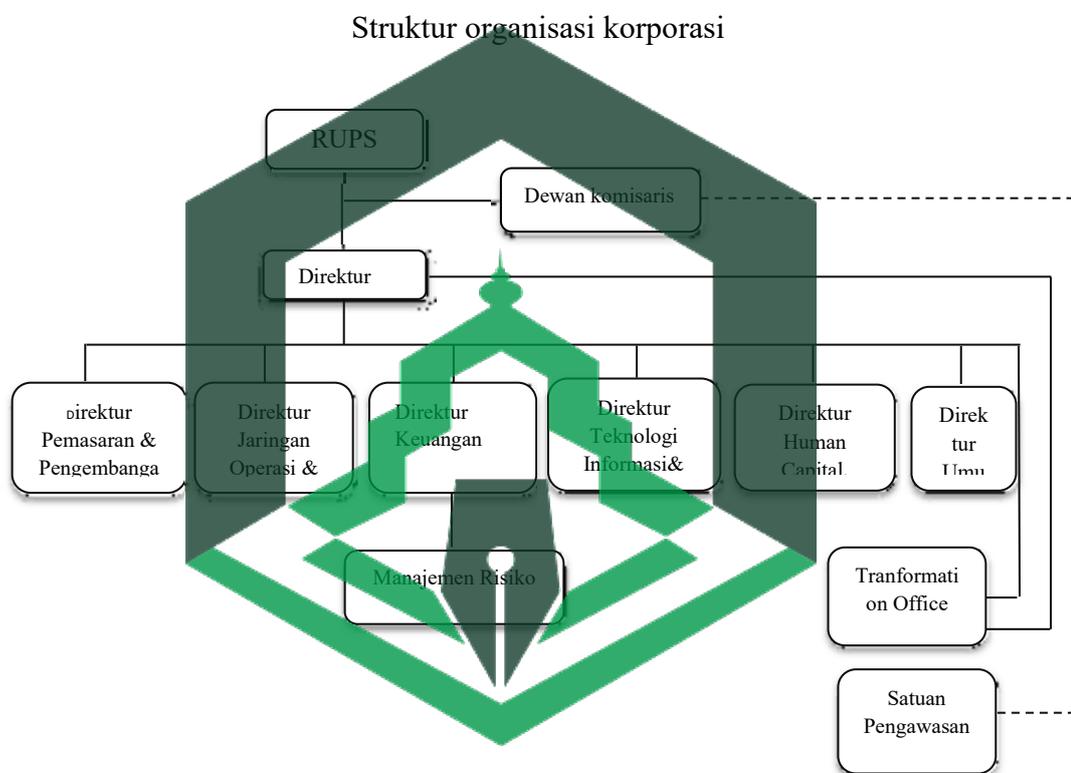
2. Misi

- a) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
- b) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
- c) Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui :
 1. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 2. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 3. Praktek manajemen resiko yang kokoh
 4. SDM yang professional berbudaya kinerja baik

c. Budaya perusahaan

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi persero, maka telah di terapkan budaya perusahaan yang harus selalu di pelajari, di pahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan pegadaian yaitu jiwa akhlak yang terdiri dari: amanah, kompeten, harmonis, loyal adaptif, dan kolaboratif.

d. Struktur organisasi



Gambar 2.2 struktur organisasi perusahaan

Sumber : PT. pegadaian syariah kota palopo

e. Produk-produk pegadaian syariah di PT. pegadaian syariah di kota palopo

1. Pinjaman gadai

a. Gadai emas

Peagadaian gadai emas adalah pemberian kredit dengan system gadai yang di berikan ke seluruh golongan nasabah untuj krbutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas,baik emas batangan maupun perhiasan.

Keunggulan dari gadai emas, yaitu:

- 1) Tersedia di lebih dari 4.000 outlet pegadaian dan aplikasi pegadaian digital
- 2) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai atau transfer ke rekening bank
- 3) Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat di perpanjang dengan cara sewa modal saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman
- 4) Tidak perlu membuka rekening bank, dengan perhitungan sewa modal
- 5) Prosedur pengajuannya sangat mudah
- 6) Pelunasan dapat dilakukan setiap saat
- 7) Pinjaman mulai dari Rp. 50.000.- s.d. Rp500.000.000.- atau lebih
- 8) Barang jaminan aman dan diasuransikan

b. Gadai non emas

Gadai non emas adalah pemberian kredit dengan system gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang bergerak non emas seperti gawai, eletronik atau barang rumah tangga lainnya.

Keunggulan dari gadai non emas, yaitu:

- 1) Barang jaminan bervariasi
- 2) Proses yang cepat, mudah, dan aman
- 3) Barang jaminan aman disimpan di pegadaian
- 4) Biaya administrasi yang ringan
- 5) Sewa modal terjangkau
- 6) Uang pinjaman dapat diterima secara tunai atau transfer

c. Gadai kendaraan

Gadai kendaraan adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan keseluruhan golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan kendaraan bermotor.

Keunggulan dari gadai kendaraan, yaitu:

- 1) Uang pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000,- sampai lebih dari Rp. 500.000.000 (BMPK)
- 2) Dapat diperpanjang berapa kali
- 3) Sewa modal mulai dari 1% per bulan (reguler) atau 0.05% per 15 hari (fleksibel)
- 4) Layanan mudah, cepat, dan aman
- 5) Tanpa perlu buka rekening dan uang pinjaman dapat ditransfer ke rekening nasabah
- 6) Kendaraan aman di titip dipegadaian

d. Gadai tabungan emas

Gadai tabungan emas adalah gadai dengan agunan berupa emas titip milik nasabah, artinya tabungan emas dari pegadaian yang dimiliki oleh nasabah bisa digadaikan.

Keunggulan dari gadai tabungan emas, yaitu:

- 1) Dilayani oleh outlet pegadaian dan PDS, serta pegajuan mudah dan cepat
- 2) Plafon pinjaman berdasarkan besaran tertentu saldo tabungan emas

- 3) Barang pinjaman adalah titipan emas yang diblokir
- 4) Pilih toner adalah 30 hari, 60 hari, 90 hari, dan 120 hari
- 5) Minimal sisa saldo adalah 0,1 gram
- 6) Sewa modal 0,75% per 15 hari
- 7) Biaya administrasi 0,05% minimal Rp. 2000 maksimal Rp. 25.000

e. Gadai angsuran emas

Gadai angsuran emas adalah gadai kredit system kepada semua golongan nasabah untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif menggunakan jaminan emas, baik emas batangan maupun emas perhiasan dengan system pembayaran angsuran bulanan

Keunggulan dari gadai angsuran emas, yaitu:

- 1) Prosedur pengajuan sangat mudah, calon nasabah perlu membawa agunan emas
- 2) Layanan gadai angsuran emas tersedia dilebih dari 4000 outlet pegadaian di seluruh Indonesia
- 3) Pinjaman bisa mencapai 95% dari nilai taksiran agunan
- 4) Jangka waktu pinjaman fleksibel. Dengan pilihan jangka waktu 6, 12, 24, 36 bulan
- 5) Pelunasan dapat dilakukan kapan saja
- 6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal
- 7) Pinjaman mulai Rp. 1000.000,- hingga Rp. 250.000.000.-
- 8) Sewa modal relative mudah dengan angsuran tetap per bulan.

f. Gadai efek

Gadai efek adalah layanan pemberian pinjaman dengan jangka waktu hingga 90 hari dengan jaminan berbentuk saham dan atau obligasi tanpa warkat (skiptles) yang tercatat diperdagangkan bursa efeke Indonesia

Keunggulan dari gadai efek, yaitu:

- 1) Proses pengajuan mudah dan dapat dilakukan secara online mulai aplikasi pegadaian digital
- 2) Pinjaman mulai dari Rp. 5000.000 sampai dengan Rp. 20.000.000.000
- 3) Sewa modal (bunga) terjangkau dan jangka waktu flksibel
- 4) Aman dan diawasi otoritas jasa keuangan (OJK)

g. Gadai emas syariah

Gadai emas syariah adalah pemberian secara syariah dengan system gadai yang di berikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas (emas perhiasan, emas batangan) dan berlian yang terkait emas.

Keunggulan dari gadai emas syariah, yaitu:

- 1) Pelayanan rahn tersedia di lebih dari 600 outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia dan aplikasi pegadaian syariah digital
- 2) Pinjaman (kredit) mulai dari 50 ribu sampai dengan 1 milyar keatas
- 3) Proses pinjaman tanpa harus membuka rekening
- 4) Prosedur pengajuannya sangat mudah
- 5) Pinjaman berjangka waktu 4 bulan dan dapat di perpanjang berkali-kali
- 6) Penerimaan mahrum bih dalam bentuk tunai atau transfer ke rekening nasabah

- 7) Prosedur pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit
 - 8) Pelunasan dapat di lakukan sewaktu-waktu
- h. Gadai non emas syariah

Gadai non emas syariah adalah produk pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai dengan jaminan berupa gawai, elektronik atau barang rumah tangga lainnya dengan proses yang mudah dan sesuai syariah.

Keunggulan dari gadai non emas, yaitu:

- 1) Pinjaman mulai dari Rp. 1 juta sampai dengan lebih dari Rp 1 miliar
- 2) Mu'nah pemeliharaan mulai dari 0,47% per 10 hari
- 3) Jangka waktu sampai dengan 120 hari
- 4) Sesuai fatwah dewan syariah nasional (DSN-MUI)
- 5) Marhum bervariasi berupa smartphone, laptop, kamera, televise dan barang rumah tangga lainnya
- 6) Marhum aman di simpan di pegadaian

i. Gadai kendaraan syariah

Gadai kendaraan syariah adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan system gadai yang di berikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan kendaraan bermotor

Keunggulan dari gadai kendaraan syariah, yaitu:

- 1) Sesuai fatwah dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia (DSN-MUI)
- 2) Pinjaman mulai dari Rp 1.000,000 sampai dengan lebih dari Rp 500,000.000,-
- 3) Mu'nah pemeliharaan mulai dari 0,47 per 10 hari

- 4) Marhum kendaraan bermotor baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat)
 - 5) Marhum aman di simpan di pegadaian
 - 6) Dapat dilunasi sewaktu-waktu
2. Pinjam non gadai
 - a. Pinjama usaha

Pinjaman usaha adalah pemberian kredit dengan angsuran bulanan yang di berikan kepada pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) unuk pengembangan usaha dengan system fidusia menggunakan barang jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor.

Keunggulan dari pinjaman usaha, yaitu:

- 1) Prosedur pengajuan kredit sangat cepat dan mudah. Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor
- 2) Sewa modal (bunga pinjaman) relative murah dengan angsuran tetap per bulan
- 3) Dilayani di seluruh outlet pegadaian dan aplikasi pegadaian digital
- 4) Pinjaman mulai dari Rp. 1,000.000
- 5) Jangka waktu pinjaman fleksibel. Dengan pilihan jangka waktu 12, 18, 24, 36, 48 bulan
- 6) Prosedur kredit hanya butuh 3 hari, dan dana dapat segera cair
- 7) Pelunasan dapat di lakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal

b. pinjaman usaha syariah

Arum pinjaman usaha syariah adalah pinjaman dengan angsuran bulanan yang di berikan kepada usaha kecil dana menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan system fidusia menggunakan jaminan BPKB kendaraan bermotor.

Keunggulan dari arum pinjaman usaha syariah, yaitu:

- 1) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI
- 2) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan
- 3) Pegadaian meberikab tarif menarik dan kompetitif
- 4) Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah
- 5) Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah
- 6) Marhum bih (uang pinjman) mulai dari Rp. 1 juta-400 juta
- 7) Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12, 18, 24, 36 bulan

c. Pinjaman serba guna

Pinjaman serba guna adalah kredit yang di berikan kepada karyawan dan non karyawan untuk keperluan konsutif dengan agunan BPKB kendaraan bermotor

Keunggulan dari pinjaman serba guna, yaitu:

- 1) Proses pengajuan kredit mudah dan cepat
- 2) Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 100.000.000
- 3) Angsuran tetap setiap bulan
- 4) Pinjaman berjangka waktu fleksibel antara 12 sampai 36 bulan
- 5) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu

d. Cicilan kendaraan

Cicilan kendaraan adalah pemberian pinjaman dengan prinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan serta profesional guna pembelian kendaraan bermotor dalam kondisi baru maupun second

Keunggulan dari cicilan kendaraan, yaitu:

- 1) Uang muka terjangkau
- 2) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan
- 3) Prosedur pengajuan cepat dan mudah
- 4) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap
- 5) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menentramkan
- 6) Bebas pilih dealer dan kendaraan diantara langsung kerumah

e. Cicilan emas

Cicilan emas adalah layanan pembiayaan emas batangan kepada masyarakat secara cicilan. Cicilan emas dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan seperti dana pendidikan, ibadah haji dan lainnya

Keunggulan dari cicilan emas, yaitu:

- 1) Emas batangan dapat dimiliki secara cicilan
- 2) Proses mudah dengan layanan professional
- 3) Alternative dengan investasi yang aman untuk menjaga portopolio asset
- 4) Sebagai asset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak

- 5) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 0.5 gram s.d. 1kilogram
- 6) Uang muka mulai dari 15% s.d. 50% dari menilai emas batangan
- 7) Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d. 36 bulan
- 8) Cicilan emas tetap setiap bulannya hingga lunas
- 9) Tersedia beragam pilihan btand ternama (ANTAM, galeri 24, UBS dan latos archi)

f. Cicilian emas arisan

Cicilan emas arisan adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk kelompok arisan dengan harga yang pasti dan tidak di pengaruhi flektuasi harga emas.

Keunggulan dari cicilan emas arisan, yaitu:

- 1) Pembayaran uang muka 10%
 - 2) Jaminan emas 24 karat bersertifikat
 - 3) Pembayaran angsuran dapat dilakukan secara online (melalui pegadaian digital , ATM, internet banking, dan mobile banking) atau di outlet pegadaian
 - 4) Pilihan investasi emas mulai dari 0,5 gram sampai 1 kilogram
 - 5) Pilihan waktu pembayaran hingga 36 bulan
 - 6) Penetapan harga di lakukan di awal arisan
 - 7) Mendapatkan emas bersertifikat LBMA/SNI
- g. Pegadaian cicilan emasku

Pegadaian cicilan emasku adalah produk pembiayaan emas batangan yang ditujukan untuk seluruh masyarakat yang ingin berinvestasi emas, sekaligus mendapatkan benefit tambahan berupa asuransi perlindungan diri.

Keunggulan dari pegadaian cicilan emasku, yaitu:

- 1) Jaminan emas 24 karat bersertifikat SNI/LBMA
- 2) Berat emas bervariasi. Mulai dari 1gr, 5gr, 10gr, sampai 25gr
- 3) Mendapatkan benefit berupa asuransi perlindungan diri
- 4) Uang muka ringan
- 5) Angsuran tetap meskipun harga emas naik

h. Pegadaian Gadai sertifikat

Pegadaian gadai sertifikat adalah pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah setingkat SHM dan HGB.

Keunggulan dari pegadaian gadai sertifikat, yaitu:

- 1) Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000- Rp. 200.000.000
- 2) Proses pengajuan mudah
- 3) Jaminan berupa sertifikat setingkat HGB dan SHM
- 4) Sesuai prinsip syariah
- 5) Dapat dilunasi sewaktu-waktu

i. Pegadaian KUR syariah

Pegadaian kur syariah adalah fasilitas pinjaman kepada (nasabah) yang memiliki usaha produktif untuk pengembangan usahanya dalam jangka waktu tertentu berdasarkan akad rahn (gadai syariah).

f. Produk-produk layanan jasa PT. pegadaian syariah dikota palopo

1. Layanan jasa

a. Tabungan emas

Tabungan emas adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas.

Produk tabungan emas pegadaian memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.

Keunggulan dari tabungan emas, yaitu:

- 1) Tersedia di seluruh outlet pegadaian dan melalui pegadaian *digital service*, agen pegadaian dan *marketplace*
- 2) Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 1 gram
- 3) Harga jual dan *buyback* yang kompetitif
- 4) Biaya administrasi dan pengelolaan ringan
- 5) Dijamin karatase 24 karat.

b. Pegadaian jasa pengiriman uang

Pegadaian jasa pengiriman uang adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan remintasi berskala internasional.

Keunggulan dari pegadaian jasa pengiriman uang, yaitu:

- 1) Proses transaksi aman dan terpercaya
- 2) Biaya kompetitif
- 3) Pengiriman dan penerimaan tidak harus memiliki rekening bank
- 4) Transaksi secara real time

c. Jasa pembayaran online

Jasa pembayaran online adalah merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS, dan lain-lain.

Keunggulan dari jasa pembayaran online, yaitu:

- 1) Pembayaran secara real time, sehingga memberikan kepastian dan kenyamanan bertransaksi
- 2) Biaya kompetitif
- 3) Pembayaran dapat dilakukan untuk lebih dari satu tagihan
- 4) Prosedur mudah dan dilakukan dalam satu loket layanan
- 5) Dapat dilakukan secara online melalui aplikasi pegadaian digital

d. Jasa sertifikat

Jasa sertifikasi adalah jasa pengujian terhadap sebuah batu mulia, emas perhiasan lainnya yang dilakukan oleh gemologis di laboratorium gemology untuk mengetahui jenis, keaslian, kualitas dan spesifikasi-spesifikasi yang lain dibutuhkan dan untuk memberikan kepastian dan keyakinan kepada pemilik, penjual maupun pembeli. Jasa sertifikat menyediakan layanan professional untuk sertifikasi batu mulia dengan tenaga didukung peralatan yang modern, canggih dan mumpuni untuk menghasilkan pengujian yang presisi dan komprehensif.

Keunggulan dari jasa sertifikasi, yaitu:

- 1) ISO 9001:2015 certified
- 2) Gemologist bersertifikat internasional; GIA, AIGS, HRD, SSEF
- 3) Didukung peralatan paling canggih

4) Satu-satu lab gemology BUMN

e. Jasa taksiran

Jasa taksiran adalah layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keprluan investasi ataupun keprluan bisnis dengan biaya yang relative terjangkau. Layanan jasa taksiran ini memudahkan masyarkat mengetahui tentang karatase dan kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami keimbangan atas nilai pasti perhiasan yang di miliknya.

Keunggulan dari jasa taksiran, yaitu:

- 1) Layanan jasa taksiran tersedia diseluruh cabang pegadaian di seluruh Indonesia
- 2) Proses mudah
- 3) Pelayanan professional
- 4) Hasil uji terpercaya, karna di uji dan taksir oleh juru taksiran berpengalaman
- 5) Layanan sertifikasi atas barang berharga yang telah diuji
- 6) Biaya terjangkau

f. Jasa titipan

Pegadaian jasa titipan adalah layanan kepada masyarakat yang ingin yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor. Jika mendapatkan kesulitan dalam mengamankan barang berharga dirumah sendiri saat akan keluar kota atau luar negeri, melaksanakan ibadah haji, sekolah dilaur negeri, dan keoengtingan lainnya.

Percayakan barang berharga milik anda untuk dititipkan di pegadaian karena keamanan menjadi prioritas kami.

Keunggulan pegadaian jasa titipan, yaitu:

- 1) Layanan jasa titipan tersedia outlet tertentu pegadaian di seluruh Indonesia
- 2) Proses mudah
- 3) Aman terpercaya
- 4) Jangka waktu penitipan dua minggu sampai satu tahun dan dapat diperpanjang
- 5) Biaya terjangkau

g. *Safe deposit box*

Safe deposit box merupakan jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga terjamin didapatkan diruangan khusus yang kokoh, tahan bomgkar dan tahan api.

Keunggulan dari *safe deposit box*, yaitu:

- 1) Tidak harus memiliki rekening tabungan
- 2) Tariff biaya pendaftaran Rp. 10.000
- 3) Tariff sewa kompetitif
- 4) Tersedia dalam berbagai ukuran
- 5) Tersedia bagi perorangan atau badan usaha
- 6) Waktu sewa 1 tahun dan dapat di perpanjang

B. Hasil Penelitian

Hasil Penelitian Untuk mengetahui hasil penelitian terkait dampak Covid19 terhadap kualitas pelayanan pada PT pegadaian syariah di kota palopo,

peneliti menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Othman dan Owen (2001) yaitu CARTER yang terdiri dari *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), dan *Responsiviness* (ketanggapan). Berikut dipaparkan dampak covid-19 yang di tengah dihadapi oleh pegadaian syariah di kota palopo yaitu:

1. Dimensi *Compliance* (Kepatuhan)

Dimensi *Compliance* merupakan kepatuhan dalam menerapkan nilai-nilai Islami dalam melakukan kegiatannya termasuk dalam kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh pegadaian. Sebagai bentuk *compliance* yang diterapkan pegadaian syariah tidak hanya dilihat dari produk yang ditawarkan saja namun juga tercermin dari perilaku karyawan yang sesuai syariah Islam. disiplin dalam menerapkan perilaku yang islami membuat nasabah atau pengguna layanan akan berspekulasi bahwa pegadaian tersebut telah benar-benar menerapkan atau menaati ajaran Islam, dan tidak hanya sebatas kata syariah. Untuk melihat dimensi *Compliance* pada pegadaian syariah disaat covid-19 dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Patuh melakukan pelayanan secara Islami dan protokol kesehatan

Disaat covid-19 ini pemberi layanan seperti pegadaian syariah tetap terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya dan mereka tetap patuh melakukan pelayanan secara Islami karena itu merupakan bagian dari kepatuhan syariah yang harus tetap mereka laksanakan setelah pegadaian syariah menjadi pegadaian syariah pada tahun 2021 lalu. berkaitan dengan patuh dalam melakukan pelayanan yang Islami disaat covid-19 terlihat bahwa covid-19 tidak

menjadi penghalang untuk pegadaian syariah dalam menerapkan pelayanan yang sesuai ajaran islam. seperti yang peneliti lihat banyak karyawan yang sudah menerapkannya dilihat dari cara berpakaian karyawan, produk pegadaian yang ditawarkan mendepankan bagi hasil, dan patuh terhadap anjuran yang ditetapkan pemerintah pada masa covid19. Hal ini sesuai dengan pernyataan bagian *Customer Service* bahwa:

“Saat ini kita tidak memberlakukan menutup operasional disaat siang, operasional tetap berjalan. Sehingga, jika ada karyawan yang duluan siap bisa langsung shalat setelah azan dan istirahat. Nanti setelah itu, baru rolling atau gantian jadi operasioanal tetap jalan dan ibadah juga jalan.”(Wawancara: 28 april 2023).

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Covid-19 tidak memberikan dampak buruk bagi karyawan dalam menjalankan ibadah dan kepatuhan karyawan dalam menerapkan ajaran-ajaran Islam di dalam aktivitas pelayanan yang harus mengikuti peraturan pada masa covid-19.

2. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan yang diterima oleh nasabah. Jaminan merupakan suatu perlindungan terhadap upaya yang dilakukan kepada nasabah sehingga ketika mereka mendapatkan layanan semua sudah terjamin mudah dan aman. Untuk mengukur dimensi *Assurance* pada bank aceh syariah kantor pusat operasional disaat covid-19 dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Karyawan memberikan jaminan kemudahan dalam transaksi disaat Covid-19

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh nasabah agar proses pelayanan yang dilakukan lebih cepat dan efisien dari segi waktu. Pegadaian syariah sudah memberikan jaminan kemudahan bagi nasabahnya yang ingin bertransaksi. Seperti contohnya saat nasabah masuk kedalam pegadaian maka nasabah akan langsung bertemu dengan security yang sangat membantu nasabah. Security akan menanyakan kepada nasabah terkait keperluannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan bagian *Customer Service* bahwa:

“Untuk proses transaksi saat ini sudah bisa dilakukan dimana saja, karena sistemnya online. Akan tetapi, ada transaksi yang memang harus tetap dilakukan di kantor secara langsung”. (Wawancara: 28 april 2023).

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap nasabah:

“Saya rasa pegadaian Syariah saat ini sudah memberikan jaminan kemudahan bagi nasabahnya disaat Covid-19 ini.”(Wawancara: 28 april 2023)

Jaminan kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan terkhusus pada saat covid-19 ini masyarakat lebih *aware* terhadap orang lain. Sehingga kemudahan sangat diperlukan agar nasabah tidak merasa kebingungan dalam transaksi.

b. Karyawan memberikan jaminan keamanan dalam transaksi disaat covid-19

Keamanan dalam proses pelayanan disaat covid-19 sangat diperlukan karena dalam proses transaksi nasabah harus menunggu untuk dipanggil nomor antrian, sehingga nasabah harus lebih dulu duduk bersamaan dengan nasabah lain. Namun, dilihat dari situasi sekarang yaitu pandemi covid-19 terdapat perbedaan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* bahwa:

“Saat ini keamanan dalam pelayanan terlihat dari posisi kursinya yang tidak boleh rapat-rapat. Kemudian kita menyediakan hand sanitizer jika

misalnya didalam ruangan ramai, maka diluar ruangan tetap kita sediakan kursi untuk nasabah. Karena kita tetap mematuhi protokol kesehatan.” (Wawancara:28 april 2023).

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah:

“Ada, bank memberikan jaminan keamanan dengan mengarahkan atau memberikan arahan untuk menerapkan physical distancing, dan menggunakan hand sanitizer.” (Wawancara: 28 april 2023).

Jaminan keamanan disaat Covid-19 sangat diperlukan agar nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi didalam situasi pandemi. Sehingga anjuran-anjuran atau protokol kesehatan harus tetap dipatuhi untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dalam melakukan layanan.

3. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Dimensi *Reability* (Kehandalan) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan nasabah. kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang sudah ditentukan. dalam pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan terdiri dari ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan dan kecakapan dalamanggapi keluhan. Untuk mengukur dimensi *Reability* (Empati) diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kecermatan karyawan dalam melayani disaat Covid-19 Kecermatan atau ketelitian

karyawan dalam melayani nasabah sangat penting bagi proses pelayanan, jika karyawan pegawai syariah tidak cermat maka dapat menimbulkan kesalahan dalam proses input data. sehingga, diperlukan kecermatan karyawan dalam proses

layanan agar tidak menimbulkan pekerjaan yang baru. Disaat covid-19 kecermatan karyawan dilihat dari ketelitian karyawan dalam melayani nasabahnya sebelum bertransaksi. karena jika karyawan tidak cermat maka akan ada nasabah yang masuk ke dalam lingkungan bank tidak menggunakan masker dan mengabaikan aturan-aturan yang diberlakukan disaat covid-19. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh nasabah:

“Sudah sangat cermat, karena mereka pada saat kita masuk kedalam pegadaian, mereka langsung menanyakan kepada kita apakah kita sudah cuci tangan kemudian mereka memeriksa suhu dan kemudian mereka menganjurkan untuk selalu memakai masker supaya bisa menjamin keamanan dan kenyamanan kita selama berada didalam pegadaian sampai selesai transaksi dengan pihak pegadaian.” (Wawancara: 28 april 2023)

Nasabah menambahkan:

“Disaat Covid-19 kalau dari protokol kesehatannya sudah cermat, dan dari ketepatan waktunya juga sudah.” (Wawancara, 28 april 2023).

Sangat jelas bahwa karyawan dalam melakukan proses pelayanan sudah cermat disaat covid-19, dan tetap teliti agar tidak menimbulkan kesalahan yang dapat merugikan orang lain.

b. Standar pelayanan disaat covid-19

pegadaian mengikuti peraturan PBI dan Fatwa MUI dan disesuaikan dengan peraturan yang berlaku saat ini. Disaat Covid-19 ini standar pelayanan yang berlaku sama seperti sebelum Covid-19 hanya saja ada beberapa hal yang diterapkan untuk mengikuti anjuran dari pemerintah. Hal ini berdasarkan hasil wawancara oleh karyawan bagian *Customer Service* bahwa:

”Pada segi standar pelayanan, pegadaian syariah masih tetap melakukan pelayanan seperti biasanya. Namun, yang membedakan hanya penerapan protokol kesehatan.” (Wawancara: 28 april 2023).

4. Dimensi *Tangible* (Wujud)

Dimensi *Tangible* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi yang digunakan karyawan dalam melakukan pelayanan. Jika dimensi ini dilihat oleh nasabah sudah baik maka masyarakat akan menilai juga sudah baik, khususnya disaat covid-19 ini fasilitas fisik sangat diamati oleh masyarakat jika lingkungan sudah nyaman maka nasabah juga nyaman bertransaksi disaat covid-19 ini. Untuk mengukur dimensi *Tangible* (Wujud) diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kenyamanan tempat pada proses pelayanan disaat covid-19

Kenyamanan tempat sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam bertransaksi. Disaat covid-19 tidak membatasi pegadaian syariah untuk tetap memberikan kenyamanan bagi nasabahnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan nasabah:

“Kondisi lingkungan pegadaian Syariah disaat covid-19 sangat nyaman, sangat menyenangkan, bersih dan ruangan yang sangat rapi.” (Wawancara: 28 april 2023)

Kemudian nasabah menambahkan:

“Lingkungannya sudah nyaman, semua perlengkapannya juga sudah lengkap dan sebelum masuk dianjurkan untuk cuci tangan, hand sanitizer, dan sudah sesuai dengan protokol kesehatan.” (Wawancara: 28 april 2023).

Kenyamanan tempat sangat harus dijaga bagi penyedia layanan, namun dilihat dari pelayanan yang diberikan disaat covid-19 bahwa pegadaian syariah tetap memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan kenyamanan kepada nasabah yang melakukan transaksi dan itu merupakan upaya *stakeholder*

pegadaian syariah dalam mematuhi anjuran pemerintah terkait dengan menerapkan protokol kesehatan dilingkungan kerja.

b. Kedisiplinan karyawan dalam melayani nasabah disaat Covid-19

Kedisiplinan merupakan hal penting yang harus dilakukan karyawan dalam memberikan pelayanan disaat covid-19. Disiplin merupakan persyaratan terhadap pembentukan sikap, prilaku dan pola kehidupan yang akan membentuk kepribadian karyawan dengan penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan hal itu akan memberikan suasana kerja yang lebih kondusif dan dapat mendukung pencapaian tujuan kerja perusahaan. Karyawan harus tetap mementingkan keperluan nasabah dibandingkan keperluan pribadi, dari sisi lain disaat covid-19 dalam memberikan pelayanan karyawan harus mematuhi protokol kesehatan yang sangat baik agar tidak merugikan karyawan lain dan juga nasabah. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* bahwa:

“Tentu saja sangat penting dek, karena jika salah satu karyawan tidak disiplin maka efeknya akan ke semua orang yang berada disekitarnya. Dan juga nasabah jika tidak memakai masker maka tidak diperbolehkan untuk masuk.” (Wawancara, 28 april 2023).

Disiplin merupakan modal utama yang harus dimiliki oleh karyawan khususnya dibagian pelayanan yang berinteraksi kepada nasabah untuk menunjukkan kinerja, prilaku dan sikap yang baik, dan disiplin dilakukan agar nasabah puas terhadap yang dilakukan oleh karyawan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara individu terhadap nasabah.

Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah

Keramahan karyawan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik bagi nasabah, karena pada kenyataannya masyarakat atau nasabah akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya terdapat orang-orang ramah yang melayaninya. Selain ramah, sikap sopan juga diperlukan oleh karyawan dalam melayani nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan nasabah:

“Karyawan sangat ramah mereka memberikan pelayanan itu merupakan salah satu sikap mereka, dan germin dari pelayanan yang diberikan oleh pegadaian Syariah.”(Wawancara: 28 april 2023)

Keramahan dan sikap sopan memang penting untuk dimiliki oleh karyawan dalam proses memberikan pelayanan khususnya disaat covid-19.

b. Mendahulukan kepentingan nasabah

dalam proses pelayanan merupakan prioritas yang utama dalam pelayanan. Apapun keperluan dan kebutuhan nasabah harus segera dilayani. Saat ini pegadaian syariah tetap memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin disaat covid-19 ini. Seperti yang peneliti amati, karyawan tetap mementingkan kepentingan nasabah sesuai dengan nomor antrian dan tidak membeda-bedakan antara nasabah satu dengan nasabah lainnya dan tetap mendahulukan nasabah sesuai dengan antrian. kemudian bank merupakan pemberi layanan yang disiplin, berbeda dengan instansi lain, sehingga mereka tetap memberikan pelayanan

dengan mengutamakan kepentingan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* bahwa:

“Jika dilihat, saat sekarang ini pegadaian sedang ramai, dan tetap ada yang meminta untuk duluan dalam transaksinya. Tapi tidak bisa, kecuali antrian dari *customer service* kami alihkan ke no antrian lain. Karena sekarang harus tetap mengikuti antrian.” (Wawancara: 28 april 2023).

Mendahulukan kepentingan nasabah memang sangat penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika nasabah tidak diahulukan maka akan memberikan citra yang buruk bagi perusahaan.

6. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) merupakan sikap tanggap karyawan ketika memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan sesuai waktu yang sudah ditentukan. pelayanan yang cepat merupakan sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. sikap tanggap ini berkaitan erat dengan akal dan cara berfikir karyawan yang ditunjukkan kepada nasabah. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) diukur melalui indikator sebagai berikut:

A. Merespon respon keluhan nasabah

Dalam memberikan pelayanan khususnya disaat covid19 ini karyawan wajib merespon nasabah yang datang. Nasabah akan merasa dihargai oleh karyawan ketika karyawan dapat memberikan respon yang baik kepada nasabah. Merespon nasabah dapat memberikan efek positif bagi kualitas pelayanan pada pegadaian syariah dan memberikan citra yang baik bagi perusahaan. karyawan merespon dan dengan tanggap kepada para nasabah yang ingin melakukan transaksi dibuktikan ketika nasabah yang sudah selesai mendapatkan pelayanan,

karyawan langsung memanggil nomor antrian selanjutnya dan bertanya kepada nasabah apa yang perlu dibantu. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari seorang nasabah bahwa:

“Saat ini respon karyawan sudah baik, tanggapannya saat kita datang sudah ramah. Dan juga awalnya akan disambut oleh satpam dan dibantu kebutuhannya.” (Wawancara: 28 april 2023).

Kemudian nasabah menambahkan:

“Karyawan pegadaian Syariah ketika kita meminta bantuan mereka sudah melayani dengan siap dan saya rasa itu sudah bagus.” (Wawancara: 28 april 2023)

Nasabah akan merasa senang jika karyawan di pegadaian Syariah merespon nasabah dengan sangat baik terhadap keperluan nasabah disaat Covid-19. Ini akan menjadi suatu penilaian yang bagi di pegadaian Syariah selaku penyedia layanan.

B. Melakukan pelayanan tepat waktu disaat Covid-19

Pelayanan yang tepat waktu merupakan hal yang penting bagi nasabah, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat nasabah menjadi menunggu. Namun, disaat covid-19 ini karyawan pegadaian syariah sudah konsisten melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Dilihat dari pernyataan yang diberikan nasabah:

“Karyawan sudah melakukan layanan dengan tepat waktu disaat Covid-19, yang lama hanya menunggu antrian saja.” (Wawancara: 28 april 2023)

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegadaian syariah tetap terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya seperti adanya jaminan yang berupa perlindungan terhadap transaksi nasabah,

memberikan kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh nasabah. dalam memberikan pelayanan khususnya disaat Covid-19 ini karyawan wajib merespon nasabah yang datang. merespon nasabah dapat memberikan efek positif bagi kualitas pelayanan pada pegadaian syariah melakukan pelayanan tepat waktu disaat covid-19. Selain itu, pelayanan yang tepat waktu merupakan hal yang penting bagi nasabah karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat nasabah menjadi menunggu.

Kenyamanan tempat sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam bertransaksi. Disiplin merupakan modal utama yang harus dimiliki oleh karyawan khususnya dibagian pelayanan yang berinteraksi kepada nasabah untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan sikap yang baik, dan disiplin dilakukan agar nasabah puas terhadap yang dilakukan oleh karyawan. nasabah dalam proses pelayanan merupakan prioritas yang utama dalam pelayanan. Apapun keperluan dan kebutuhan nasabah harus segera dilayani. covid-19 tidak menghalangi pegadaian syariah dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, pegadaian syariah tetap mengikuti prosedur kesehatan guna untuk tetap menjaga kesehatan karyawan dan nasabah.

C. Pembahasan

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegadaian syariah pandemi covid-19 berdampak negative terhadap ekonomi di Indonesia di sektor apapun kegiatan ekonomi tersebut. Di masa pandemi covid-19, kebutuhan masyarakat semakin kompleks, terutama kebutuhan-kebutuhan primer. masyarakat yang memiliki UMKM tetap berusaha agar usahanya berjalan., oleh

karena itu tidak sedikit dari masyarakat yang memanfaatkan jasa pembiayaan dari Lembaga keuangan non bank, salah satunya pegadaian. dalam kondisi ekonomi terdesak, dan pegadaian syariah tetap taat dalam menjalankan kewajibannya sebagai khalifah yaitu tetap melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tidak lupa karyawan pegadaian Syariah tetap beribadah kepada Allah SWT walaupun disaat pandemi covid-19. Dalam segi kegiatannya, Pihak pegadaian Syariah selalu mengikusti proses yang berlangsung sesuai dengan standar SOP untuk menjaga kenyamanan nasabah.

Kenyamanan menjadi prioritas daya tarik untuk nasabah, jika nasabah tidak nyaman dalam suatu pegadaian maka nasabah tidak ingin untuk bertransaksi menggunakan pengadaian itu tersebut. pegadaian syariah memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dalam menggunakan pegadaian syariah baik dalam segi menggadaikan suatu barang.

Pegadaian syariah juga selalu memberikan rasa dipercaya oleh nasabah karena selalu memberikan jaminan adanya keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Kondisi menggadaikan barang berupa emas agar nasabah masih stabil atau masih dalam konidisi on track tidak ada mengalami kenaikan yang signifikan dan penurunan yang signifikan. Hal inilah yang menjadikan bukti bahwa pihak pegadaian Syariah merespon dengan tanggap terhadap keluhan yang sering terjadi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan teknik wawancara kepada karyawan pegadaian dan beberapa nasabah, maka peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Covid-19 tidak berdampak secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan pada PT pegadaian syariah pada bidang penyaluran dana artinya pelayanan pegadaian terhadap nasabah dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kesehatan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari keenam dimensi kualitas pelayanan pada bidang penyaluran yaitu *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan) yang sudah terpenuhi dengan baik oleh pihak pegadaian syariah.
2. Covid-19 berdampak terhadap salah satu dimensi Reability pada bidang penyaluran dana sehingga pegadaian syariah lebih cermat dalam menilai nasabah yang ingin mengambil pembiayaan. Pihak pegadaian memberikan pelayanan seperti fasilitas relaksasi dan restrukturisasi terbaru kepada nasabah pembiayaan yang terkena dampak atau perusahaan-perusahaan yang terkenak dampak covid-19.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka peneliti mempertimbangkan untuk memberikan beberapa saran kepada pegadaian, akademisi, dan masyarakat sebagai masukan. Adapun saran peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pegadaian syariah diharapkan untuk mengevaluasi, mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dimasa pandemi ini dan seterusnya.
2. Bagi Akademisi dan peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti pada pegadaian syariah lain yang ada di palopo sehingga pihak pegadaian dan lainnya dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan pegadaian syariah kepada nasabah.
3. Bagi Masyarakat, peneliti menyarankan untuk dapat menggunakan *Islamic Corporate Governance* untuk tetap melakukan transaksi pada pegadaian syariah baik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, yang hendak melakukan penelitian pada tema yang sama maka diharapkan penelitian ini bisa menjadi salah satu referensi. Dan di harapkan juga peneliti selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR PUSATAKA

- Agus waluyo. “virus corona selama 6 bulan membuat daya masyarakat menurun”, (merdeka.com,2 september 2020)
- Agus waluyo,. (2 september 2020). *Virus Corona Selama 6 Bunlan Membuat Daya*.
- Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009)
- Anggie warsito, indikator kepuasan pelanggan
- Anisya putri syam sinambela “penerapan system gadai emas pada cabang pegadaian syariah setia budi”
- Ariani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.. Dalam Jurnal Ilmu Admnistrasi dan Organisasi, 17(2):
- Ariani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.. Dalam Jurnal Ilmu Admnistrasi dan Organisasi, 17(2):
- Dahlan Siamat, Manajemen Lembaga Keuangan Ed. 2, Cet. II, (Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001)
- Daryanto dan ismanto, konsumen pelayanan dan pelayanan prima, (yogyakarta:ghava media,2014)
- Hanoatubun, S. (2020). Dampak Covid -19 Terhadap Perekonomian Indonesia Volume 2
- Daryanto dan ismanto,konsumen dan pelayanan prima....
- Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MI/2002 tentang Rahn
- Feni hariati, “ efektifitas layanan syariah digital service (PSDS) dalam meningkatkan jumlah nasabah di cabang pegadaian syariah jelutung”
- Hendi Suhendi, Fiqih Muamalah, Cet. Ke-1
- Heri sudarsono, *bank dan lembaga keuangan syariah*, (yogyakarta : ekonisia, 2009)
- Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Cet ke-2
- Liza oktaviani, “ minat masyarakat dalam menggunakan pegadaia syariah (studi pada perumahan anindyta Rt. 29 Rw. 01 betungan.
- Mardani, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013),

- Muhammad Sholikul Hadi, Pegadaian Syariah, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003)*
- Muhammad Syafi;I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2012)*
- Muhammad, *metodologi penelitian ekonomi islam: pendekatan kualitatif, (Jakarta: rajawali pers, 2008)*
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008),*
- otler, Philip & Kevin Lane Keller "Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2" hal: 45-49, cetakan II, 2008, PT Indexs- Tjiptono, Fandy "Manajemen Jasa" hal 15-18, edisi pertama 1996, penerbit Andi, Yogyakarta
- Prihantono Prihantono, "Peran Bank Dan Pegadaian Syariah Dalam Pemenuhan Kebutuhan Ekonomi Rumah Tangga," *Khatulistiwa* 4, no. 1 (2014):
- Sasli rais, *pegadaian syariah konsep dan system oprasional : suatu kajian kontemporer, (Jakarta: UI press, 2005)*
- Sholahuddin, *lembaga ekonomi dan keuangan islam, (surakarta: muhammadiyah universitypreas, 2006)*
- Sugiyono, *penelitian dan pengembangan (research and development / R & D, (Bandung : CV . alfabeta, 2015)* Lexy J. Maleong. *Metodologi penelitian kualitatif. (bandung: PT. Remaja rosdakarya, 2010)*
- Sultan Remy Sjadeini. *Perbankan syariah produk-produk dan aspek-aspek hukumnya, (Jakarta : kencana, 2014)*

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1 pedoman wawancara

Untuk karyawan

1. Apakah disaat covid-19 karyawan tetap patuh melakukan pelayanan yang islami dan protocol kesehatan?
2. Apakah ada jaminan kemudahan dalam pelayanan disaat covid-19?
3. Apakah ada jaminan pelayanan disaat covid-19?
4. Bagaimana kecermatan karyawan dalam melayani nasabah disaat covid-19?
5. Bagaimana standar pelayanan disaat covid-19?
6. Apakah kenyamanan tempat disaat covid-19 mempengaruhi proses pelayanan?
7. Apakah kedisiplinan karyawan disaat covid-19 penting dalam proses pelayanan?
8. Apakah karyawan sudah melayani nasabah dengan sopan dan ramah?
9. Ketika memberi pelayanan apakah karyawan mendahulukan kepentingan nasabah dari pada kepentingan pribadi?

Untuk nasabah pegadaian syariah

1. Apakah karyawan sudah cermat dalam ketika melayani saudara dalam proses pelayanan di saat covid -19?
2. Apakah pegadaian syariah sudah melakukan pelayanan sesuai standar khusus disaat covid-19?
3. Bagaimana kondisi lingkungan pegadaian syariah disaat covid-19? Nyaman atau tidak
4. Bagaimana kedisiplinan karyawan dalam melakukan proses pelayanan?
5. Bagaimana sikap karyawan dalam memberikan pelayanan? Nyaman atau tidak
6. Apakah karyawan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan disaat covid-19?
7. Bagaimana respon karyawan ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan disaat covid-19?
8. Apakah karyawan melayani dengan tepat waktu?
9. Apakah pegadaian syariah memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan disaat covid-19?

Lampiran 2 surat izin penelitian



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. A. H. M. Syarif No 3 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telp. : (0411) 299140

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 372/IDEM/PTSP/0102023

DASAR HUKUM :

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Dana Desa
- Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2016 tentang Peraturan Badan Nasional Penyelidikan
- Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Penelitian dan Non Penelitian di Kota Palopo
- Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendefinisian Kelembagaan Penyelenggaraan Penelitian dan Non Penelitian yang Merupakan Pemerintah Kota Palopo dan Kelembagaan Penelitian dan Non Penelitian yang Tidak Merupakan Pemerintah yang Berikan Pengawasan dan Pengawasan Walikota Palopo kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : JERNI ALIA PRATIWI ANSYAR
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Olong Kab Luwu
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 1900200171

Melalui dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penelitian Swipesi dengan judul

**DAMPAK PANDEMI COVID-19 TENTANG PENGGUNAAN LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. PEGADAIAN SYARAH DI KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian : PT. PEGADAIAN SYARAH KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian : 28 Maret 2023 s.d. 29 April 2023

DENGAN KETENTUAN BERAGAL SEBIRUT :

- Seluruh dan seluruh informasi penelitian harus tetap terjaga melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 - Menjadi semua peraturan pemerintah yang berlaku serta menghormati Adat Istiadat setempat.
 - Penelitian tidak mengimpang dan mengganggu yang ada.
 - Mengembalikan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 - Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bila mana pemegang izin ternyata tidak sesuai ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 30 Maret 2023

s.d. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



ERICK K. SIDIQ, S.Sos.
Pangkat : Ponsa Tk. I
NIP. 19930414 200701 1 005

Tembusan :

- Kepala Badan Kelembagaan (Prov. Sul Sel)
- Walikota Palopo
- Demografi 1400 S/WG
- Kepala Balaok
- Kepala Badan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Kota Palopo
- Kepala Badan Kelembagaan Kota Palopo
- Instansi terkait tempat pelaksanaan penelitian

Lampiran 3 Halaman persetujuan pembimbing

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul: Dampak pandemi covid-19 tentang penggunaan layanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT pegadaian syariah kota palopo

yang ditulis oleh :

Nama : Jesmi aulia pratiwi ansyar

NIM : 19 0402 0171

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program studi : Perbankan Syariah

menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diajukan pada ujian/Munqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing


Dr. H.M. Rasbi, S.E., M.M.

Tanggal:

Lampiran 4 nota dinas pembimbing

Dr. H.M. Rasbi, S.E., M.M.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : skripsi an....

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikumwr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Jesmi Auliya Pratiwi Ansyar

NIM : 19 0402 0471

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Dampak Pandemi Covid-19 Tentang Penggunaan Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah di Kota Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk dipikan pada ujian seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikumwr. wb.

Pembimbing

Dr.H.M. Rasbi, S.E., M.M.

Tanggal: 13 Juni 2023

Lampiran 5 Nota dinas

TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO

NOTA DINAS

Lamp. :

Hal : .. skripsi an, ...

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikumwr. wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Jesmi Auliya Pratiwi Ansyah

NIM : 1901020171

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Dampak Pandemi Covid-19 Tentang Penggunaan Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah di Kota Palopo

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.

2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikumwr. wb.

Tim Verifikasi:

1. Hendra Safri, S.E., M.M

tanggal :

2. Norma Yunita, S.E

tanggal : 25 Juni 2023

Lampiran 6 halaman persetujuan tim penguji

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul "Dampak pandemi covid-19 tentang penggunaan layanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT pegadaian syariah kota palopo" yang ditulis oleh Jesmi aulia pratiwi ansyar Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0171, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2023, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian munaqasyah.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. Ketua Sidang/Penguji	() tanggal :
2. Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.P., M.M. Penguji I	() tanggal :
3. Dr. Fasiha, M.El. Penguji II	() tanggal :
4. Dr. H.M. Kasbi, S.P., M.M. Pembimbing	() tanggal :

Lampiran 7 surat keterangan bebas mata kuliah

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
Jalan BKS Kota Palopo 91614 Telepon 085243175771
Email: feb@iainpalopo.ac.id Website: <http://feb.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN
NOMOR: B 612/n.19/FEBI.04/KS.02/PBS/06/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa (i) :

Nama : Jesmi Aulia Pratiwi Ansyar
NIM : 1904020171
Program Studi : Perbankan Syariah

benar telah mengikuti perkuliahan sesuai dengan kurikulum program studi perbankan syariah dan dinyatakan bebas mata kuliah yang diprogramkan sejak semester I tahun akademik 2019/2020 s.d semester VII tahun akademik 2022/2023 berdasarkan data nilai prodi.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 Juni 2023
Ketua Prodi Perbankan Syariah


Herma Safi, S.E., M.M.
NIP. 19861020 201503 1 001



Lampiran 8 surat keterangan MBTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bili Kota Palopo 91914 Telp: 085243175771
Email: ke@iainpalopo.ac.id, Website: www.iainpalopo.ac.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen pengji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan kurang baik dan menulis al-Qur'an dengan kurang baik.

Nama : Jasmi Auli Pratiwi Ansyah
NIM : 1504020171
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Perbankan Syariah

E. M. M.

Palopo, 21 Juni 2023

Dosen Pengji

Jumrah, S.T., M.E.Sy.

*coret yang tidak sesuai dengan keaslian dokumen.

Lampiran 9 sertifikat PBAK



Lampira 10 sertifikat toelf



Lampiran 11 sertifikat mahad



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO



Spahabahj

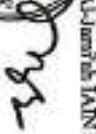
Nomor : 16.18/P/PTMA/HAD-AL-JAM'AH/1998/VIII/2020

Diberikan kepada :

JESMI AULIA PRATIWI ANSYAR
NIM : 19 0402 0171

Setelah mengikuti Program As'had Al-Jami'ah Institut Agama Islam Negeri Palopo
Sebagai tanda bukti diberikan Sertifikat ini berikut hak sesuai dengan peraturan yang berlaku
Dikeluarkan di Palopo pada tanggal Empat Juli Dua Ribu Dua Ratus

Kesala Unit
Dr. Mardji Takwin, M.HI
NIP. 19680503 199803 1 005



Prof. Dr. Asnan Pinal, M.A.
NIP. 19691104 199403 1 004

Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan ibu pimpinan



Wawancara dengan ibu pimpinan



Dokumentasi dengan ibu pimpinan



Dokumentasi dengan ibu pimpinan

Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT



Jesmi Aulia Pratiwi Ansyar, lahir di pollo tomdok, 31 agustus 2002, penulis merupakan anak pertama dari seorang ayah bernama ansyar sabri dan ibu elianti. Saat ini, penulis bertempat tinggal di desa olang, kec. Ponrang selatan, kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis selesaikan di SDN 480 maddenuang, lalu SMP 3 Lanipa, kemudian melanjutkan pendidikan SMK 5 LUWU, setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan dibidang yang ditekuni di program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact Person Penulis : jesmiaulia959@gmail.com