

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

---

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN  
DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH KOTA  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas  
Agama Islam Universitas Islam Riau*



**OLEH:**

**DESY LIDYA ALSHA**

**NPM: 162310015**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Assalamualaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sehingga bisa meraih gelar sarjana.*

*Terimakasih kepada kedua orangtua saya, khususnya kepada Ayahanda Alfi Syahren dan Mama Lissri Murni,S.Pd yang telah memberikan do'a, semangat, perhatian, dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil untuk menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah akhirnya saya dapat menyelesaikan kuliah ini dengan baik dan tepat waktu. Terimakasih kepada abang saya Randy Mamolla, terimakasih juga kepada adik saya Aulia Lutfia Iskha, Adly Raja Muazham, dan Najwa Algisri Bilqis, serta terimakasih kepada seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.*

*Terimakasih kepada Dosen Pembimbing, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE,M.Sc,Ak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen serta pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.*

*Terimakasih kepada seluruh teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2016 khususnya untuk Sabna Dayanti yang telah memberikan semangat serta membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga kepada Nurlaila, Okfa Catur Handayani, dan Siti Rahma untuk semangat dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.*

*Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya.*

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

*Desy Lidya Alsha*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Sholawat beserta salam semoga tetap tercurah bagi Nabi Muhammad SAW dan selaku umat Islam semoga kita mampu menjalankan setiap sunnah Rasul termasuk sunnah dalam bidang pengembangan ekonomi umat berdasarkan syariah Islam sebagaimana yang telah dicontohkannya beserta para sahabat dan pengikutnya.

Seperti yang kita ketahui bahwa PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Indonesia makin berkembang setiap tahunnya. Oleh karena itu, pelayanan dan kualitas jasa merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan jasa di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah akan memberikan dampak positif bagi perusahaan seperti melakukan transaksi/pembelian ulang, meningkatkan citra perusahaan, dan menciptakan kelayakan nasabah. Pengukuran akan kepuasan nasabah terhadap jasa pegadaian syariah perlu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan juga agar perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan supaya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah di Kota Pekanbaru.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Pekanbaru mengalami peningkatan yang cukup pesat dari jumlah nasabah, dan jumlah kantor unit pegadaian cabang syariah. Pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Pekanbaru dilakukan melalui adanya berbagai macam produk yang disediakan bagi nasabahnya, sehingga membuat para nasabah bisa dengan leluasa memilih dan menggunakan produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan ataupun yang diharapkan.

Dalam penulisan proposal ini penulis menyadari tentunya masih banyak terdapat kekurangan. Dengan keterbatasan kemampuan serta keterbatasan waktu dan kesempatan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Pekanbaru.”**

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus- tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Zulkifli, MM., ME.Sy selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
3. Bapak Muhammad Arif, SE., MM selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

4. Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE., M.Sc, Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan karyawan Tata Usaha yang banyak membantu dalam menyelesaikan segala urusan administrasi.

Semoga dengan bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun karena penulis menyadari proposal ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya.

Pekanbaru, 19 Agustus 2020

Penulis

Desy Lidya Alsha  
162310015

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI PT.PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH KOTA PEKANBARU

**DESY LIDYA ALSHA**

**162310015**

*Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah serta menciptakan inovasi pelayanan jasa yang dapat diterima oleh nasabah agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Pengukuran akan kepuasan nasabah terhadap jasa gadai syariah perlu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan juga agar perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan supaya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisir masalah yang akan timbul di masa mendatang. Dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru, dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (field research). Metode penelitian adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 18.970 nasabah PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru, dan diambil sampel sebanyak 99 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik propotionate startified random sampling. Sumber data adalah data primer dan data skunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi. Kesimpulan yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah puas dengan layanan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru, khususnya terhadap indikator keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan serta indikator efisiensi dan kecepatan dalam menyelesaikan transaksi.*

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

## ABSTRACT

### AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE SERVICES AT SHARIA BRANCHES OF PEGADAIAN LTD IN PEKANBARU CITY

**DESY LIDYA ALSHA**

**162310015**

A company is required to provide services that satisfy customers and to create innovative services that are acceptable to customers so that the company will be able to compete with other companies. The measurement of customer satisfaction with sharia pawning services needs to be conducted to identify and plan better strategies in the future as well as helping the company to improve service quality in order to meet consumer wants and needs and to minimize problems that may arise in the future. In this case, the researcher is interested in conducting a study at Pegadaian Ltd of Ahmad Yani Sharia Branch and Pegadaian Ltd of Soebrantas Sharia Branch in Pekanbaru City. The problem formulation of this study: how is the level of customer satisfaction with the services at Sharia Branches of Pegadaian Ltd in Pekanbaru City. The aim of this study is to investigate the level of customer satisfaction with the services at Sharia Branches of Pegadaian Ltd in Pekanbaru City. The type of this study is field research. The method of this study is survey research. The population in this study consists of 18,970 customers of Sharia Branches of Pegadaian Ltd in Pekanbaru City, and the sample taken is 99 costumers. The sampling technique used is proportianate startified random sampling. Data sources are primary data and secondary data. Data collection techniques used are questionnaires and documentation. Data analysis technique used is frequency distribution. The results of this study show that the customers are satisfied with the services at Sharia Branches of Pegadaian Ltd in Pekanbaru City, especially on the aspect of employee friendliness in providing services and the aspect of efficiency and speed in completing transactions.

Keywords: Customer Satisfaction, Service, Sharia Pawnshop.

## الملخص

### تحليل اقتناع العملاء على الخدمات في مرهن فرع الشريعة بمدينة باكنبارو

ديسي ليديا ألصا

162310015

شركة مطلوبة لتقديم الخدمات التي ترضي العملاء وخلق ابتكارات الخدمة التي يمكن أن تكون مقبولة من قبل العملاء حتى يتسنى للشركة قدرة على التنافس مع شركات الخدمات الأخرى. يجب قياس رضا العملاء عن خدمات الرهن الشرعية لتحديد وتخطيط استراتيجيات أفضل في المستقبل وأيضاً للشركات لزيادة تحسين جودة الخدمة من أجل تلبية رغبات المستهلكين واحتياجاتهم وتقليل المشكلات التي ستظهر في المستقبل. في هذه الحالة، تهتم الباحثة بإجراء بحث في مرهن فرع الشريعة أحمد ياني ومرهن فرع الشريعة سوبرانتاس بمدينة باكنبارو، مع صياغة المشكلة أي كيف يتم مستوى رضا العملاء في خدمات مرهن فرع الشريعة بمدينة باكنبارو. كان هدف البحث هو تحديد مستوى رضا العملاء عن خدمات مرهن فرع الشريعة بمدينة باكنبارو. هذا النوع من البحث هو بحث ميداني. طريقة البحث هي البحث الاستطلاع. بلغ عدد المجتمع في هذا البحث 18970 عميلاً لمرهن فرع الشريعة بمدينة باكنبارو، وتم أخذ عينة من 99 شخصاً. كانت تقنية أخذ العينات المستخدمة هي تقنية أخذ العينات العشوائية المناسبة. مصادر البيانات هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيانات والتوثيق. تحليل البيانات باستخدام توزيع التردد. الاستنتاج هو أن نتائج البحث تظهر أن العملاء راضون عن خدمات مرهن فرع الشريعة بمدينة باكنبارو، لا سيما فيما يتعلق بمؤشرات ملائمة الموظفين في تقديم الخدمات وكذلك مؤشرات الكفاءة والسرعة في إتمام المعاملات.

الكلمات الرئيسية: رضا العملاء، الخدمة، مرهن الشريعة.



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>ملخص.....</b>                                 | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                         | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                      | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                   | 1           |
| B. Pembatasan Masalah .....                      | 8           |
| C. Perumusan Masalah .....                       | 8           |
| D. Tujuan Penelitian .....                       | 8           |
| E. Manfaat Penelitian .....                      | 8           |
| F. Sistematika Penulisan.....                    | 9           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>               | <b>11</b>   |
| A. Gadai .....                                   | 11          |
| 1. Pengertian Gadai .....                        | 11          |
| 2. Pengertian Pegadaian .....                    | 12          |
| B. Gadai Syariah .....                           | 13          |
| 1. Pengertian Gadai Syariah ( <i>Rahn</i> )..... | 13          |
| 2. Dasar Hukum <i>Rahn</i> .....                 | 14          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3. Ketentuan Hukum Gadai Syariah.....                            | 16        |
| a. Rukun <i>Rahn</i> .....                                       | 16        |
| b. Syarat-syarat <i>Rahn</i> .....                               | 17        |
| c. Fatwa DSN-MUI Tentang Ketentuan Umum Gadai Syariah ..         | 17        |
| 4. Akad dalam Gadai Syariah.....                                 | 18        |
| 5. Perbedaan Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional ... | 19        |
| 6. Tujuan dan Manfaat Pegadaian.....                             | 20        |
| 7. Produk-produk PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah .....    | 22        |
| C. Pengertian Nasabah.....                                       | 23        |
| D. Kualitas Pelayanan .....                                      | 24        |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....                            | 24        |
| 2. Dimensi Kualitas Layanan .....                                | 27        |
| E. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....               | 28        |
| F. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....        | 28        |
| G. Kepuasan Pelanggan .....                                      | 31        |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                           | 31        |
| 2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                           | 35        |
| H. Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam .....             | 38        |
| I. Tinjauan Penelitian Relevan .....                             | 40        |
| J. Konsep Operasional .....                                      | 43        |
| K. Kerangka Konseptual.....                                      | 45        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                           | <b>47</b> |
| A. Jenis Penelitian.....   | 47        |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                             | 47        |
| C. Subjek dan Objek Penelitian .....                             | 48        |
| D. Populasi dan Sampel .....                                     | 48        |
| 1. Populasi.....   | 48        |
| 2. Sampel.....   | 49        |
| E. Sumber Data.....  | 50        |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                                  | 51        |
| G. Teknik Pengolahan Data .....                                  | 51        |

|   |           |
|---|-----------|
| H. Teknik Analisis Data.....  | 52        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>53</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                            | 53        |
| 1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....                              | 53        |
| 2. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah .....     | 53        |
| 3. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah.....        | 56        |
| 4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah ..... | 57        |
| 5. Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah ...  | 61        |
| B. Deskripsi Data.....  | 62        |
| 1. Identitas Responden .....  | 62        |
| C. Analisis Data .....  | 68        |
| a. Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pelayanan di Gadai Syariah .....   | 68        |
| D. Pembahasan Hasil Temuan .....                                    | 72        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>77</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 77        |
| B. Saran.....   | 77        |

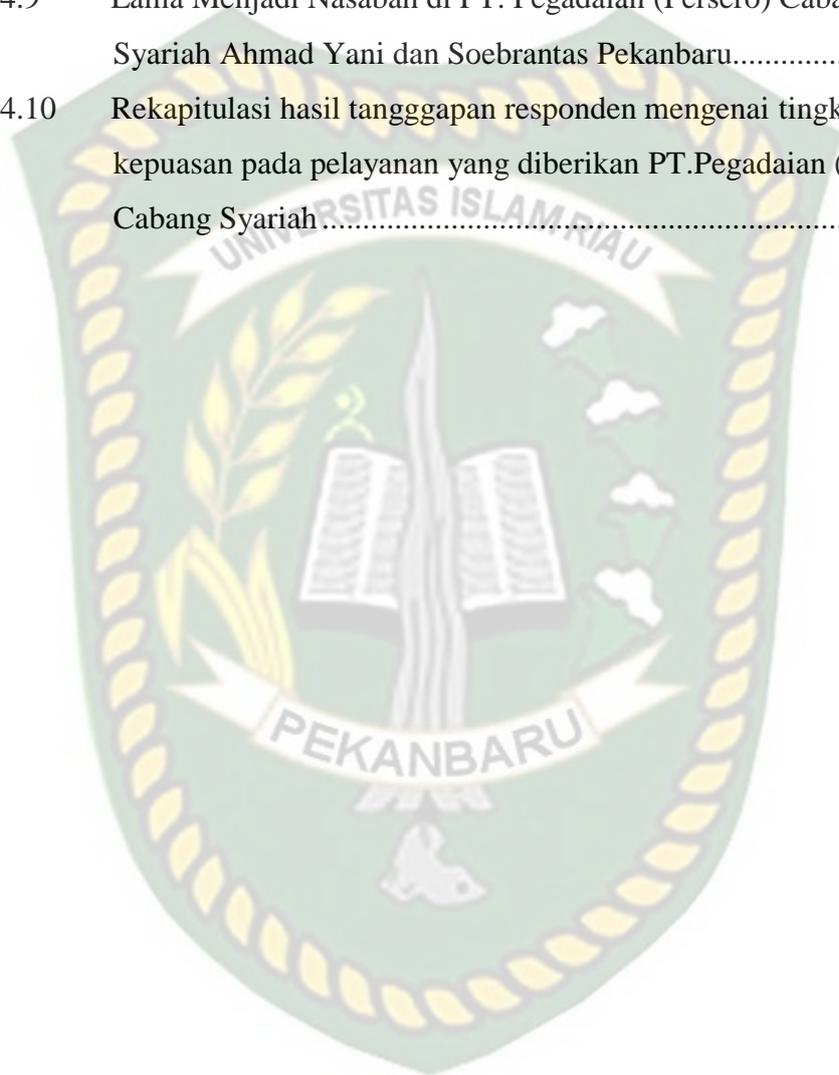
#### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

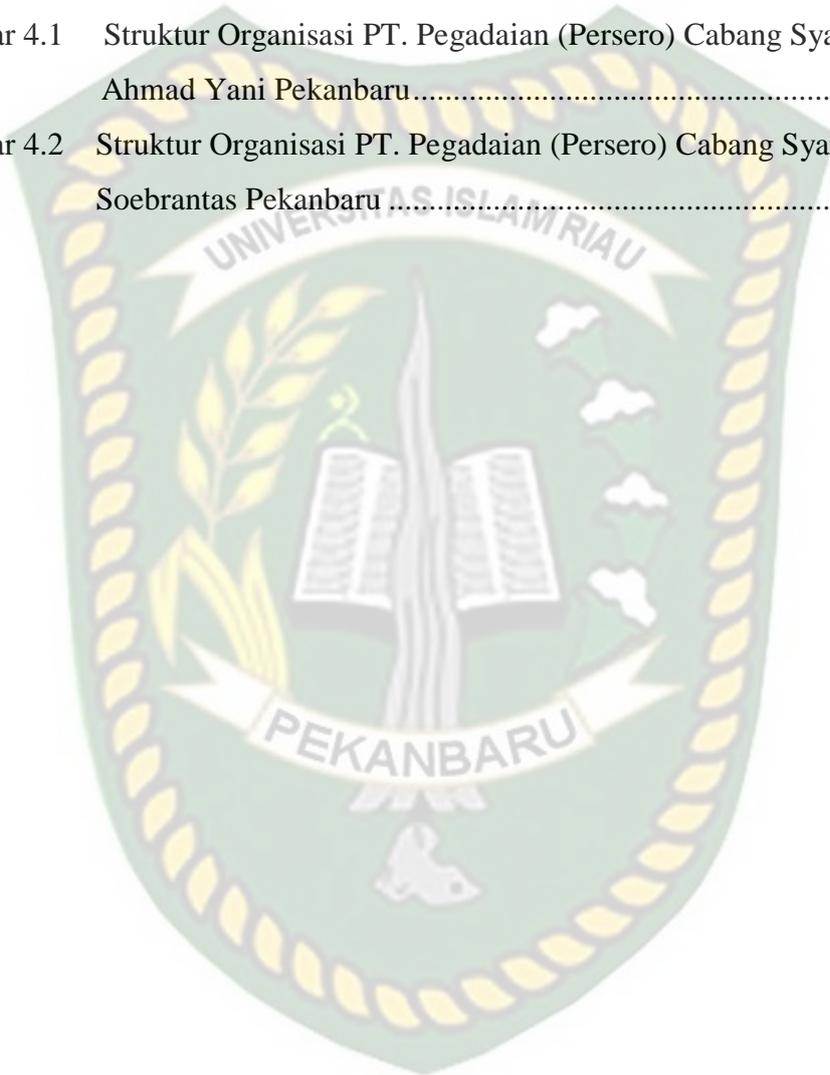
|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabel 1.1 | UPS PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas<br>Pekanbaru .....   | 4  |
| Tabel 1.2 | Data Jumlah Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang<br>Syariah Soebrantas Pekanbaru dari Tahun 2017 – 2019 .....             | 5  |
| Tabel 1.3 | UPS PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani<br>Pekanbaru .....   | 6  |
| Tabel 1.4 | Data Jumlah Nasabah dan Omset di PT. Pegadaian (Persero)<br>Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru dari Tahun 2017 –<br>2019..... | 6  |
| Tabel 2.1 | Perbedaan Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional  | 19 |
| Tabel 2.2 | Variabel Operasional Penelitian.....   | 43 |
| Tabel 3.1 | Waktu Penelitian .....   | 48 |
| Tabel 4.1 | Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah<br>Ahmad Yani Pekanbaru.....                                       | 62 |
| Tabel 4.2 | Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah<br>Soebrantas Pekanbaru.....                                       | 62 |
| Tabel 4.3 | Jenis Kelamin Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang<br>Syariah Ahmad Yani dan Soebrantas Pekanbaru .....                    | 63 |
| Tabel 4.4 | Umur Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah<br>Ahmad Yani dan Soebrantas Pekanbaru.....                              | 64 |
| Tabel 4.5 | Pendidikan Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang<br>Syariah Ahmad Yani dan Soebrantas Pekanbaru .....                       | 64 |
| Tabel 4.6 | Pekerjaan Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang<br>Syariah Ahmad Yani dan Soebrantas Pekanbaru .....                        | 65 |
| Tabel 4.7 | Penghasilan Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang<br>Syariah Ahmad Yani dan Soebrantas Pekanbaru .....                      | 66 |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.8  | Jenis Rekening yang dimiliki Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Soebrantas Pekanbaru .....                    | 67 |
| Tabel 4.9  | Lama Menjadi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Soebrantas Pekanbaru.....                                    | 67 |
| Tabel 4.10 | Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan pada pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah..... | 68 |



## DAFTAR GAMBAR

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Konseptual .....  | 45 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah<br>Ahmad Yani Pekanbaru.....  | 58 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah<br>Soebrantas Pekanbaru ..... | 59 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Usulan Judul dan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Riset
- Lampiran 4 : Angket
- Lampiran 5 : Surat Balasan Riset
- Lampiran 6 : Foto Dokumentasi Pengisian Angket
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Bebas Plagiat

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang sempurna. Islam telah memberi panduan terhadap semua aspek kehidupan termasuk di dalamnya mengatur tentang kegiatan ekonomi dan bisnis untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Semua hal tersebut telah diatur dalam Al-Quran dan Hadis.

Dalam agama Islam juga telah dipelajari bagaimana memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, karyawan harus bersifat lemah lembut dan sopan santun saat berbicara dan melayani nasabah, karena baik buruknya pelayanan yang diberikan mempengaruhi sukses dan gagal nya bisnis yang dijalankan.

Pelayanan merupakan hal penting yang harus ada dalam lembaga yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan diberikan agar dapat mempertahankan nasabah lama dan menarik simpati nasabah yang baru untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa puas kepada nasabah sehingga hal tersebut dapat memberikan dampak yang baik kepada perusahaan, seperti pelanggan akan melakukan pembelian kembali, mempererat hubungan antara perusahaan dengan nasabah, meningkatkan citra perusahaan, akan menciptakan kelayakan nasabah, memberikan cerita positif dari mulut ke mulut sehingga hal ini dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Seiring dengan perkembangan perekonomian yang semakin pesat. Hal ini menuntut perusahaan untuk menawarkan dan mempromosikan produk yang berkualitas serta menciptakan inovasi pelayanan jasa yang dapat diterima oleh nasabah agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah menjadi bagian yang sangat penting agar perusahaan tetap memimpin pasar. Loyalitas pelanggan akan terbentuk apabila pelayanan yang diberikan oleh semua karyawan pada perusahaan dapat memuaskan kebutuhan nasabah. Karyawan harus mampu membuat perusahaan mendapat kepercayaan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah.

Kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan nasabah sebelum membeli suatu produk. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk di dalamnya kenyamanan nasabah. Perusahaan dalam menjual produknya harus memperhatikan kualitas produknya. Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan selalu diingat oleh nasabah.

Nasabah akan merasa puas jika dalam kualitas produk yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka dan informasi yang didapatkan tentang produk itu sesuai dengan yang disampaikan dalam mempromosikan produk tersebut. Dalam memuaskan nasabah, perusahaan harus memiliki rasa tanggung jawab dalam menyampaikan sesuatu tentang produk agar nasabah percaya dan puas dengan layanan atau dengan kualitas produk itu sendiri.

Penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat relevan dan dibutuhkan oleh perusahaan yang berorientasi pada konsumen atau yang bergerak dibidang jasa. Sikap konsumen/nasabah terhadap pelayanan

perusahaan dapat diambil sebagai pertimbangan dalam menilai kinerja perusahaan. Apakah pelayanan yang diberikan telah mampu memuaskan nasabah atau belum.

Pegadaian menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan : “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang lainnya; dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya – biaya mana harus didahulukan. (Latumaerissa, 2011 : 460)

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah dapat dijadikan pilihan bagi masyarakat untuk memperoleh pinjaman dengan syarat yang mudah dan dalam jangka waktu yang singkat. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah juga membantu masyarakat untuk memperoleh dana pinjaman yang terhindar dari unsur riba.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah merupakan suatu lembaga keuangan non bank berdasarkan prinsip syariah yang menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dengan syarat adanya barang yang harus digadaikan. Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah diharapkan agar masyarakat terhindar dari pegadaian gelap, rentenir, pengijon, dan lain sebagainya.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah menawarkan produk-produk yang berprinsip syariah kepada masyarakat di antaranya yaitu *Rahn* (Gadai syariah), *Arrum* Haji (pembiayaan untuk keberangkatan haji), *Arrum* BPKB

(pembiayaan untuk usaha mikro kecil), *Amanah* (pembiayaan untuk membeli kendaraan), *Mulia* (layanan penjualan logam mulia secara tunai atau angsuran), *Tabungan emas* (layanan jual – titip emas logam mulia), *Multi Pembayaran Online* (layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, dan lain sebagainya secara online), *jasa titipan dan taksiran* (layanan jasa penitipan barang berharga dan jasa penaksiran karatase dan kualitas perhiasan).

Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Pekanbaru memiliki 2 cabang yaitu kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru yang beralamatkan di Jl.HR. Soebrantas Km. 10,5 Pekanbaru dan kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru di Jl. Harapan Raya Pekanbaru.

Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru memiliki 8 Unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah (UPS) di antaranya yaitu:

**Tabel 1.1 : UPS PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

| No. | Nama UPS        | Alamat   |
|-----|-----------------|--|
| 1.  | UPS Tapung      | Jl.Kapling 1, Pekanbaru, Riau                          |
| 2.  | UPS Bangkinang  | Jl.Abdul Muthalib, Bangkinang, Riau                    |
| 3.  | UPS Sidomulyo   | Jl.Soekarno-Hatta, Delima, Kec.Tampan, Pekanbaru, Riau |
| 4.  | UPS Pandau      | Jl. Raya Pandau Permai, Kampar, Riau                   |
| 5.  | UPS Tanah Merah | Jl.Raya Pasir Putih No. 2A, Kampar, Riau               |

|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 6. | UPS Bundaran       | Jl.Kaharuddin Nasution No. 56A, Pekanbaru,<br>Riau |
| 7. | UPS Pasar Cik Puan | Jl.Nenas No. 3, Pekanbaru, Riau                    |
| 8. | UPS Pasar Inpres   | Jl. Dt. Tabano No. 101, Bangkinang, Riau           |

Sumber : Data Olahan, 2020

Berikut ini merupakan data jumlah nasabah di kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas pada tahun 2017-2019.

**Tabel 1.2 : Data Jumlah Nasabah di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru dari Tahun 2017 – 2019**

| No. | Tahun         | Jumlah Nasabah |
|-----|---------------|----------------|
| 1.  | 2017          | 3.255          |
| 2.  | 2018          | 3.672          |
| 3.  | 2019          | 5.068          |
|     | <b>Jumlah</b> | <b>11.995</b>  |

Sumber : Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa dalam waktu 3 tahun yaitu tahun 2017 – 2019 perkembangan jumlah nasabah mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2017 sebanyak 3.255 nasabah, pada tahun 2018 mengalami peningkatan 417 nasabah sehingga menjadi sebanyak 3.672 nasabah. Dan pada tahun 2019 meningkat lagi sebanyak 1.396 nasabah sehingga menjadi 5.068 nasabah.

Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru memiliki 6 Unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah (UPS) di antaranya :

**Tabel 1.3 : UPS PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru**

| No. | Nama UPS           | Alamat   |
|-----|--------------------|--|
| 1.  | UPS Dahlia         | Jl.Dahlia No. 24 A, Kec.Sukajadi, Pekanbaru                        |
| 2.  | UPS Harapan Raya   | Jl.Imam Munandar No. 136E, Tangkerang, Kec.Tenayan Raya, Pekanbaru |
| 3.  | UPS Gobah          | Jl.S.Parman No. 36 Pekanbaru                                       |
| 4.  | UPS Simpang Rumbai | Jl.Sekolah No.19, Kec.Rumbai Pesisir, Pekanbaru                    |
| 5.  | UPS Paus Ujung     | Jl.Paus Ujung, Pekanbaru   |
| 6.  | UPS Payung Sekaki  | Jl.Darma Bakti No. 9a, Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru               |

Sumber : Data Olahan, 2020

Berikut dapat dilihat data jumlah nasabah dan perkembangan omset di kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru dari tahun 2017-2019.

**Tabel 1.4 : Data Jumlah Nasabah dan Perkembangan Omset di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru dari Tahun 2017 – 2019**

| No. | Tahun | Jumlah Nasabah | Omset             |
|-----|-------|----------------|-------------------|
| 1.  | 2017  | 7.568          | Rp.11.300.281.445 |
| 2.  | 2018  | 9.004          | Rp.12.993.203.496 |
| 3.  | 2019  | 13.902         | Rp 17.270.354.329 |

|  |               |               |                          |
|--|---------------|---------------|--------------------------|
|  | <b>Jumlah</b> | <b>30.474</b> | <b>Rp.41.563.839.270</b> |
|--|---------------|---------------|--------------------------|

Sumber : PT. Pegadaian ( Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas, dapat dilihat bahwa dalam waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2017 – 2019 perkembangan jumlah nasabah mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2017 jumlah nasabah 7.568 orang dengan omset berjumlah Rp.11.300.281.445. Pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebanyak 1.435 nasabah sehingga menjadi 9.004 nasabah dengan jumlah omset yang meningkat sebanyak Rp.1.692.922.051 sehingga menjadi Rp.12.993.203.496 di tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan lagi sebanyak 4.898 nasabah sehingga menjadi 13.902 nasabah dengan jumlah omset yang meningkat sebanyak Rp.4.277.150.833 sehingga menjadi Rp.17.270.354.329.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Pekanbaru mengalami peningkatan yang cukup pesat dari jumlah nasabah, dan jumlah kantor unit pegadaian cabang syariah. Pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Pekanbaru dilakukan melalui adanya berbagai macam produk yang disediakan bagi nasabahnya, sehingga membuat para nasabah bisa dengan leluasa memilih dan menggunakan produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan ataupun yang diharapkan.

Pengukuran akan kepuasan nasabah terhadap jasa pegadaian syariah perlu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan juga agar perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan supaya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisir masalah yang akan timbul di masa mendatang.

Penggunaan jasa pegadaian syariah perlu untuk dikaji karena selama ini masyarakat lebih banyak menggunakan jasa dari industri keuangan perbankan, sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.

Dari latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Pekanbaru”**.

#### **B. Pembatasan Masalah**

Peneliti memberi batasan penelitian pada pelayanan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Pekanbaru yaitu yang ada di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru dan Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru.

#### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas maka penulis merumuskan permasalahannya yaitu Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Pekanbaru?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Pekanbaru.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta mampu bersaing dengan perusahaan yang terus bermunculan.

## 2. Civitas Akademika

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan nasabah pada pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Pekanbaru dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.

## F. Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis yang digunakan dalam mendukung penulisan skripsi ini yang meliputi Pengertian Gadai, Pengertian Pegadaian, Pengertian Gadai Syariah, Dasar Hukum *Rahn*, Ketentuan Hukum Gadai Syariah, Akad dalam *Rahn*, Perbedaan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah dengan Pegadaian Konvensional, Tujuan dan Manfaat Pegadaian, Produk-produk PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah, Pengertian

Nasabah, Pengertian Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Layanan, Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam, Dimensi Kualitas Layanan Pelayanan dalam Perspektif Islam, Pengertian Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam, Tinjauan Penelitian Relevan, Konsep Operasional, dan Kerangka Konseptual.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berisi tentang Jenis Penelitian, Waktu dan Tempat Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Deskripsi Data, Analisis Data, dan Pembahasan Hasil Temuan.

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini menguraikan Kesimpulan dan Saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Gadai

##### 1. Pengertian Gadai

Pegadaian menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan : “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang lainnya; dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan. (Latumaerissa, 2011 : 460)

Pengertian gadai juga dapat ditemukan dalam Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, gadai memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- (1) Gadai diberikan atas benda bergerak
- (2) Gadai harus dikeluarkan dari penguasaan pemberi gadai
- (3) Gadai memberikan hak kepada kreditur untuk memperoleh pelunasan terlebih dahulu atas piutang kreditur
- (4) Gadai memberikan kewenangan kepada kreditur untuk mengambil sendiri pelunasan utang tersebut

Karena itu, makna gadai dalam bahasa hukum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan, rungguhan, cagar, dan tanggungan. (Mulazid, 2016 : 2)

## 2. Pengertian Pegadaian

Pegadaian (*pawnshop*) adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Dana ini digunakan untuk membiayai kebutuhan tertentu terutama yang sangat mendesak. (Mardani, 2015 : 171)

Perum Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok Perum Pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktik-praktik lintah darat. (Soemitra, 2010 : 389)

Sifat usaha Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. (Rusby, 2015, Vol. 12, No. 2, hal. 171)

## B. Gadai Syariah

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

Dalam Islam, gadai berasal dari kata bahasa Arab *al-Rahn* yang berarti tetap (*al-tsubut wa al-dawam*). Disebut tetap karena barang gadai ada pada pemberi pinjaman hingga utang dibayar. Gadai juga berarti jaminan, utang, gadaian, barang yang digadaikan, hipotek, atau *al-habs* (penahanan), yaitu menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kata *arhana* berarti menjadikan sesuatu sebagai jaminan utang. Arti gadai juga adalah pinjam meminjam uang dengan menyerahkan barang dan dengan batas waktu. *Rahn* juga diartikan dengan menggadaikan atau merungguhkan. (Idri, 2015 : 197)

Secara istilah menurut Zakariyya al-Anshary (w.936 H), *al-Rahn* adalah *ja'lu 'ayni malin wathiqatan bidaynin yustaufa minha 'inda ta'adhuri wafa'ih* “menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta benda sebagai jaminan utang yang dipenuhi dari harganya ketika utang tersebut tidak bisa dibayar”. Ia menyatakan bahwa tujuan *rahn* adalah menyerahkan barang jaminan yang dimiliki dan berpindah kepemilikannya itu ketika *rahn* tidak mampu membayar dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Karena itu, jenis barang yang dijamin adalah berupa harta benda yang dapat diperjual belikan. (Mulazid, 2016 : 2)

Pegadaian Syariah dalam istilah *fiqh* disebut dengan *rahn*. *Rahn* yaitu penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan. (Mardani, 2014 : 202)

Pegadaian Syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Payung hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada fatwa DSN-MUI No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan, dan fatwa DSN-MUI No.26/ DSN-MUI/III/2002 Tentang Gadai Emas sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada peraturan pemerintah No.10 Tahun 1990 Tanggal 10 April 1990. (Soemitra, 2010 : 389)

## 2. Dasar Hukum *Rahn*

Sebagai salah satu jenis akad dalam *Fiqh Muamalah*, akad *rahn* terdapat dalam Al-Quran :

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

*Artinya* : “Dan apabila kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Q.S Al- Baqarah : 283) (S Burhanuddin, 2010 : 170)

Ayat di atas adalah lanjutan dari ayat Al-Quran sebelumnya yang membicarakan tentang transaksi utang - piutang yang menganjurkan untuk

dicatat oleh seorang pencatat. Perlunya seorang pencatat ini sebagai suatu pegangan bagi kedua belah pihak (kreditur dan debitur) jika kelak terdapat perselisihan. Ia adalah pengikat *amanah* masing-masing pihak untuk tidak mudah saling mengkhianati sesama. Sebagai kelanjutan dari ayat sebelumnya, ayat di atas memberikan jalan keluar saat transaksi tersebut dilakukan di tengah perjalanan dan tidak ditemukan seorang pencatat. Jika hal tersebut terjadi, maka debitur dapat menggadaikan (menjaminkan) barang yang dimilikinya. Maka, pesan yang terkandung dalam ayat tersebut secara jelas menunjukkan bolehnya (atau bahkan anjuran) untuk melakukan akad gadai bagi kedua orang yang melakukan transaksi utang – piutang, sebagai pengikat *amanah* masing – masing pihak. (Afandi, 2009 : 150)

Disamping ayat al –Qur’an, *rahn* juga didasarkan pada Hadis Nabi SAW :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعَهُ

“*Sesungguhnya, Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli bahan makanan dari seorang yahudi dengan cara berutang, dan beliau menggadaikan baju besinya.*” (HR. Al-Bukhari No. 2513 dan Muslim No. 1603). (Afandi, 2009 : 150)

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَخَذَ مِنْ يَهُودِيٍّ دِرْعًا وَرَهْنَهُ دِرْعًا

وَلَقَدْ رَهَنَ دِرْعًا لَهُ عِنْدَ يَهُودِيٍّ بِالْمَدِينَةِ وَأَخَذَ مِنْهُ شَعِيرًا لِأَهْلِهِ

“*Anas Ibn Malik suatu saat mendatangi Rasulullah dengan membawa roti gandum dan sungguh Rasulullah SAW telah menanggukkan baju besi kepada orang Yahudi di Madinah ketika beliau mengambil (meminjam) gandum dari orang Yahudi tersebut untuk keluarga Nabi.*” (Afandi, 2009 : 150)

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الظَّهْرُ يُرْكَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ

مَرُّهُ نَا، وَلَبِنُ الدَّرِّ يُشْرَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرُّهُ نَا، وَعَلَى الَّذِي يَرْكَبُ وَيَشْرَبُ النَّفَقَةُ

“Rasulullah SAW bersabda : *Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dinaiki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang menggunakan kendaraan dan memerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan*”. (Shahih Muslim) (Afandi, 2009 : 151)

Tiga Hadis di atas secara jelas menggambarkan fakta sejarah bahwa pada zaman Rasulullah SAW gadai telah dipraktekkan secara luas. Hadis pertama dan kedua menegaskan Rasulullah SAW pernah melakukan utang piutang dengan orang Yahudi untuk sebuah makanan. Kemudian beliau menggadaikan (menjaminkan) baju besinya sebagai penguat kepercayaan dari transaksi tersebut, sedangkan Hadis ketiga Rasulullah SAW telah menegaskan akan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang melakukan akad gadai. *Murtahin* dapat memanfaatkan kendaraan yang digadaikan kepadanya, selama ia mau merawatnya. Hal - hal tersebut merupakan sebuah landasan Hadis yang cukup kuat bahwa gadai adalah suatu yang dianggap sah dalam *Fiqh Muamalah*. (Afandi, 2009 : 151)

### 3. Ketentuan Hukum Gadai Syariah

Menurut Djamil (2013: 234-236) Rukun dan Syarat Gadai Syariah (*Rahn*), yaitu:

#### a. Rukun *Rahn* , yaitu :

Para ulama *fiqh* berbeda pendapat dalam menetapkan rukun *rahn*, namun bila digabungkan, menurut *jumhur* ulama rukun *rahn* ada lima, yaitu : *rahin* (orang yang menggadaikan); *murtahin* (orang yang menerima gadai); *marhun/rahn* (objek/barang gadai); *marhun bih* (utang); dan *sighat* (*ijab-qabul*).

**b. Syarat-syarat *Rahn*, yaitu :**

Para pihak dalam pembiayaan *rahn* (*rahin* dan *murtahin*) dengan syarat-syarat: cakap bertindak menurut hukum (*ahliyyah*). Pernyataan kesepakatan (*sighat ijab qabul*) dengan syarat tidak boleh terkait dengan masa yang akan datang dan syarat-syarat tertentu. Utang (*marhun bih*) dengan syarat wajib dibayar kembali oleh debitur (*rahin*) kepada kreditur (*murtahin*), utang boleh dilunasi dengan agunan, utang harus jelas dan tertentu (dapat dikuantifikasikan atau dihitung jumlahnya). Barang (*marhun*) dengan syarat harus bernilai harta dan dapat diperjualbelikan, jelas dan tertentu, milik sah orang yang berutang, tidak terkait dengan hak orang lain, merupakan harta yang utuh, tidak bertebaran di beberapa tempat, boleh diserahkan baik materi maupun manfaatnya.

**c. Fatwa DSN-MUI tentang Ketentuan Umum Gadai Syariah**

Menurut Soemitra (2010 : 391) Di samping itu, Fatwa DSN-MUI No.25 /DSN-MUI/III/2002 tentang gadai syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut:

- a.) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b.) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali seizin *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan

pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.

- c.) Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- d.) Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e.) Penjualan *marhun*
  - (1) Apabila jatuh tempo, *Murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya.
  - (2) Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
  - (3) Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
  - (4) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

#### 4. Akad dalam Gadai Syariah

Menurut Soemitra (2010: 392) Pada dasarnya pegadaian syariah berjalan di atas dua akad transaksi syariah yaitu :

- a. Akad *Rahn*, *Rahn* yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali

seluruh atau sebagian besar piutangnya. Dengan akad ini, pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.

- b. Akad *Ijarah*. Yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan/atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

Mekanisme operasional pegadaian syariah melalui akad *rahn* nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya di tempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya. Atas dasar ini dibenarkan bagi pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai dengan jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Pegadaian syariah akan memperoleh keuntungan dari biaya sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman.

## 5. Perbedaan Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional

**Tabel 2.1 : Perbedaan Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional**

| No. | Pegadaian Syariah  | Pegadaian Konvensional                    |
|-----|--|---|
| 1.  | Kegiatan usahanya tidak menerapkan sistem bunga dan objeknya halal | Kegiatan usahanya menerapkan sistem bunga |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | Kelebihan lelang barang jaminan dikembalikan                                 | Kelebihan lelang barang jaminan tidak dikembalikan  |
| 3. | Akomodatif atas keanekaragaman jenis barang jaminan                          | Tidak akomodatif atas keanekaragaman jenis barang jaminan   |
| 4. | Pengawasan oleh DPS dan DSN-MUI  | Tidak dibawah pengawasan oleh DPS dan DSN-MUI   |
| 5. | Penyelesaian perselisihan (persengketaan) oleh Basyarnas dan Peradilan Agama | Penyelesaian perselisihan (persengketaan) oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Peradilan Umum |

(Mulazid, 2016 : 35)

## 6. Tujuan dan Manfaat Pegadaian

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan yang baik. Menurut (Soemitra, 2010: 394-395) perum pegadaian bertujuan sebagai berikut :

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan atau/pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.

- c. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- d. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun manfaat pegadaian, antara lain :

1. Bagi nasabah; tersedia dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankan. Disamping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
2. Bagi perusahaan pegadaian ;
  - a. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana;
  - b. Penghasilan yang bersumber pada ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.
  - c. Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana;

d. Berdasarkan PP No.10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk:

- (1) Dana pembangunan semesta (55%).
- (2) Cadangan umum (20%).
- (3) Cadangan tujuan (5%)
- (4) Dana sosial (20%).

#### **7. Produk –Produk PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah**

Dalam Annual Report PT. Pegadaian (2018 : 56-57) disebutkan ada beberapa produk pegadaani syariah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah. Produk-produk tersebut antara lain :

- a) Gadai Syariah (*Ar-Rahn*) yaitu sistem gadai berprinsip syariah yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. *Rahn* merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara syar'i, mudah, cepat, dan aman.
- b) *Arrum* (*Ar Rahn* untuk Usaha Mikro Kecil) yaitu pembiayaan syariah bagi pengusaha mikro, kecil, dan menengah untuk menggunakan skema angsuran bulanan dengan jaminan BPKB dan Emas dan bisa dilunasi sewaktu-waktu. Produk *arrum* pada bisnis syariah meliputi *Arrum* Mikro (Jaminan BPKB kendaraan untuk pelaku usaha) dan *Arrum* Haji (Jaminan emas untuk pendaftaran porsi haji).
- c) *Amanah* yaitu pembiayaan yang diperuntukkan guna pembelian/ kepemilikan kendaraan bermotor baru atau bekas pakai sesuai dengan

prinsip syariah kepada karyawan, pengusaha UMKM serta professional Dokter, bidan, dan Notaris.

- d) Mulia yaitu penyediaan sarana investasi emas bagi masyarakat melalui pembiayaan kepemilikan logam mulia secara angsuran dalam jangka waktu tertentu.
- e) Tabungan Emas yaitu penyedia layanan jual, beli dan titip emas logam mulia secara ritel maupun dari pecahan 0,01 gram, dimana pembelian emas tersebut dicatat dalam satu rekening tabungan emas.
- f) Multi Pembayaran Online (MPO) yaitu layanan transaksi keuangan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas pembayaran, di antaranya pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, pembelian pulsa, token listrik, serta tiket kereta api.
- g) Jasa Taksiran yaitu layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase, kualitas, serta taksiran harga perhiasan, emas dan berlian baik untuk keperluan investasi atau keperluan bisnis.
- h) Jasa Titipan yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang atau surat berharga yang dimiliki dengan keamanan terjamin dan tarif kompetitif.

### C. Pengertian Nasabah

Menurut Yoeti (Majid, 2011 : 11), nasabah adalah yang membeli produk dan jasa-jasa pada suatu perusahaan. Nasabah tersebut dapat berupa seseorang (individu) dapat pula sebagai perusahaan.

Sedangkan menurut Nasution (2001 : 44-45), nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh terhadap performa kita atau perusahaan.

Definisi nasabah direalisasikan dalam Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu :

1. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

#### **D. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Teori yang populer menyatakan bahwa penyedia jasa harus mampu memuaskan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan. Perusahaan jasa yang sukses adalah perusahaan yang mampu mencapai tingkat kualitas secara konsisten. Manajemen Kualitas Total atau yang dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)* merupakan konsep yang selalu dicari untuk dicapai oleh semua perusahaan dan selalu mendapatkan prioritas untuk pencapaiannya. Menurut (Haynes & Du Vall,1992) kualitas pelayanan

merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal, dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. (Ariani, 2009 : 178)

Menurut Silvestro, et al (1990) kualitas pelayanan membutuhkan perhatian dalam pengukuran secara internal, eksternal, ukuran nyata (*hard*) dan yang tidak nyata (*soft*) dalam mengukur berbagai aspek pelayanan baik yang nampak (*tangible*) dan yang tidak nampak (*intangible*). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa perbedaan pengukuran menghendaki aplikasi selektif dari konsep kualitas pelayanan tanpa adanya manfaat dalam model pelayanan yang bersifat *universal*. Dalam pelayanan, kualitas juga merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan penerima jasa. (Ariani, 2009 : 178)

Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived*

*service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. (Tjiptono, 2012 : 157)

Menurut Edvardsson et al., 1997 berdasarkan studi kualitas pelayanan dan teori manajemen pelayanan maka ada beberapa prinsip yang digunakan dalam kualitas pelayanan. Pertama, kualitas pelayanan internal merupakan prasyarat bagi kualitas pelayanan eksternal. Kedua, dan merupakan penentu kualitas kunci dalam perusahaan jasa. Ketiga, pelanggan terlibat dalam proses produksi jasa sebagai ko-produser yang berarti pelanggan secara langsung menjadi bagian dari lingkungan kerja psikososial penyedia jasa. Keempat, pelayan memainkan peran inti dalam mencapai kualitas. (Ariani, 2009 : 195)

Berdasarkan pada karakteristik pelayanan yang tidak nampak, heterogen, dan tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dan pelayanan, maka pelanggan tidak mengevaluasi pelayanan hanya pada hasil pelayanan, namun harus melihat proses penyampaian pelayanan atau jasa. Selain itu, kriteria untuk mengevaluasi kualitas pelayanan didasarkan pada perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang sesungguhnya, sehingga kualitas pelayanan yang dipersepsikan didasarkan pada pertimbangan pelanggan seputar superioritas atau kehebatan pelayanan secara keseluruhan. (Ariani, 2009 : 192)

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus

berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan sekasama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya rintangan beralih (*switching barries*), biaya beralih (*switching costs*), dan loyalitas pelanggan. (Tjiptono, 2012 : 153)

## 2. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2012 : 175) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

- a) Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c) Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

- d) Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

### E. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah yang berkualitas kepada orang lain.

Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan tentang berlaku lemah lembut kepada sesama (Q.S Ali- Imran : 159) :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarah dengan mereka dalam dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa kepadaNya.” (QS.Ali Imran: 159) (Departemen Agama, 2016)

Dalam Shohih Bukhari ‘Memberi kemudahan dan kelapangan ketika membeli, menjual, dan siapa saja yang yang meminta haknya, maka mintalah dengan cara yang baik’. Dari Jabir bin ‘Abdillah, Rasulullah SAW bersabda :

رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ ، وَإِذَا اشْتَرَى ، وَإِذَا اقْتَضَى

“ *Semoga Allah merahmati seseorang yang bersikap mudah ketika menjual, ketika membeli dan ketika menagih haknya (utangnya).*” (H.R Bukhari no.2076) (Zulkifli, 2018, Vol. 1, No. 1, hal. 4)

#### **F. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam**

Kualitas jasa yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan tentunya haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah, guna mewujudkan nilai ketakwaan. Sekaligus membuktikan keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Dengan hal tersebut tentunya dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen dalam mencari materi semata, namun sebagai bagian dari muamalah.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan kegiatannya ataupun memecahkan masalahnya.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sangat populer yang dijadikan dasar riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parsuraman, Zeithmal dan Berry yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, assurance, reliability, empathy, responsiveness*). Othman dan Owen menambahkan satu dimensi yaitu *compliance*, yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip ekonomi Islam, dimensi tersebut adalah dimensi CARTER. Adapun dimensi CARTER tersebut adalah :

1. Kepatuhan (*Compliance*) merupakan dimensi yang terpenting dalam pengukuran kualitas jasa karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. Kepatuhan (*compliance*) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan Allah. Kemampuan sebuah lembaga keuangan syariah dalam mematuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Salah satu yang mencolok adalah tidak menggunakan sistem bunga atau riba. Selain itu, dalam tujuan komersilnya tidak mengenal peminjaman uang, tetapi menerapkan sistem bagi hasil dan perdagangan dengan mengacu pada Al- Qur'an.
2. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahtamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu menanamkan sifat yang dapat dipercaya dalam berkomunikasi kepada konsumen, agar konsumen tertarik dan percaya terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen. Sehingga perusahaan tetap mendapat kepercayaan dari konsumen.
3. Keandalan (*reliability*) yakni mencakup kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan secara fisik. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Anggota akan merasa puas apabila pelayanan

yang diberikan dapat dijanjikan dengan cepat, akurat serta sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah.

4. Kemampuan Fisik (*tangibles*) yakni meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam dimensi ini fasilitas yang diberikan dari bukti fisik jasa yaitu berupa penampilan karyawan dalam memuaskan pelanggan. Bukti fisik ini terlihat langsung oleh nasabah, karena itu bukti fisik harus terlihat menarik dan modern demi mendapat kepuasan dari pelanggan.
5. Empati (*empathy*) yakni meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para nasabah. Nasabah akan merasa puas apabila karyawan mampu memberikan kemudahan, serta dapat menjalin hubungan dengan anggota secara efektif.
6. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Dalam hal ini nasabah akan merasa puas apabila karyawan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan anggota, hal ini tentu didasarkan pada keinginan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu pihak manajemen perlu memberikan pengarahan dan motivasi kepada karyawan dalam mendukung kegiatan pelayanan. (Sulistiyani, 2017:15-18)

## G. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan, kita harus mengetahui definisinya secara konseptual, dan teoritis. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “ membuat suatu memadai”. (Tjiptono dan Gregorius Cahndra, 2011 : 292)

Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese & Cote (2000), mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi itu bervariasi (bahkan beberapa di antaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari Washington State University ini menemukan kesamaan dalam tiga hal komponen utama : (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif); (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: **respon** menyangkut **fokus** tertentu yang ditentukan pada **waktu** tertentu. (Tjiptono dan Gregorius Cahndra, 2011 : 293)

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar

kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. (Tjiptono, 2012 : 311)

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. (Zulkifli, 2018, Vol. 1, No. 1, hal. 2)

Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru lebih sulit, manajemen perlu ekstra bekerja keras dan membutuhkan pengorbanan yang besar dari segi finansial pemasaran dan membutuhkan tenaga pemasaran yang berjumlah banyak maupun dari segi waktu pelayanan dengan proses yang cukup lama dan harus beberapa kali melalui upaya mencari hubungan dan menarik hati calon pelanggan dengan membentuk suatu pencitraan yang positif yang membutuhkan kreativitas tinggi melalui promosi pengenalan produk, presentasi produk, penyebaran brosur, acara promosi penjualan dan iklan yang membutuhkan biaya sangat besar agar dapat meyakinkan di mata pelanggan, percaya akan citra produk atau perusahaan bernilai baik. Terkadang upaya pemasaran dan promosi tersebut belum tentu mencapai target yang diharapkan atau beresiko karena banyak pula para kompetitor atau pesaing baru yang berlomba untuk mendapatkan calon pelanggannya sedangkan biaya yang sudah dikeluarkan tidaklah sedikit, bila tidak tepat sasaran salah-salah mengakibatkan kebangkrutan perusahaan. Sedangkan bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan

memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan untuk menunjukkan loyalitas dengan memberi tahu dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekatnya dan tingkat kepercayaan melalui testimoni (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah. (Rahmayanty, 2010 : 3)

Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa. Oleh karena itu, memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini. Semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah. (Zulkifli, 2018 Vol. 1, No. 1, hal. 4)

Dalam penelitian Naser dan *et.al* (1999 : 146) ada beberapa indikator dari dimensi tingkat kepuasan nasabah, yaitu :

1. Saran yang diberikan pegawai pegadaian syariah
2. Kecakapan pegawai pegadaian syariah
3. Tingkat kualifikasi pegawai pegadaian syariah
4. Kepercayaan nasabah pada Dewan Pengawas Syariah
5. Kepercayaan nasabah pada manajemen pegadaian syariah
6. Biaya layanan produk di pegadaian syariah
7. Jumlah cabang dari pegadaian syariah
8. Jam buka pegadaian syariah
9. Efisiensi dan kecepatan pegadaian syariah dalam menyelesaikan transaksi
10. Kerahasiaan data nasabah

11. Berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh pegadaian syariah
12. Nama dan citra pegadaian syariah
13. Kemudahan dan keramahan staf pegadaian syariah
14. Kesesuaian pada furnitur pegadaian syariah
15. Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah pegadaian syariah
16. Efisiensi pegawai dalam menangani masalah di telepon
17. Desain arsitektur pegadaian syariah
18. Desain penataan internal pegadaian syariah
19. Pengiklanan produk yang telah ada di pegadaian syariah
20. Pengiklanan produk baru dari pegadaian syariah
21. Konseling yang disediakan oleh pegadaian syariah
22. Ketersediaan dana di pegadaian syariah
23. Biaya administrasi di pegadaian syariah

## **2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler, et al. (2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan : sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan. (Tjiptono dan Gregorius Cahndra, 2011 : 314 – 319)

### a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan

nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat. Oleh karenanya, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan melalui cara ini semata. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhan. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi. Berbagai riset menunjukkan bahwa 25 % dari total pembelian konsumen diwarnai ketidakpuasan, namun kurang dari 5% pelanggan yang tidak puas bersedia melakukan komplain kebanyakan diantaranya langsung berganti pemasok (Kotler, et al.,2004). Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan timbal balik dan tindak lanjut yang memadai bagi mereka yang telah bersusah payah ‘berpikir’ (menyumbangkan ide) kepada perusahaan. Patut diingat

pula bahwa kotak saran/keluhan yang kosong tidak bisa lantas diinterpretasikan bahwa semua pelanggan telah puas.

*b) Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shopper* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap keluhan. Bilamana memungkinkan, ada baiknya pula jika para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila karyawan tahu bahwa dirinya sedang dinilai, tentu saja perilakunya akan menjadi sangat 'manis' dan hasil penilaian akan bias.

*c) Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja kesulitan penerapan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

d) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei (McNael & Lamb, dikutip dalam Peterson & Wilson, 1992), baik survei melalui pos, telepon, *email*, *websites*, maupun wawancara langsung melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan manaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

#### **H. Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam**

Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa, Islam mengajarkan hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang berkualitas buruk pada pembeli. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT, surat Al- Baqarah ayat 267 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya “Hai orang-orang yang beriman , nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji “. (Departemen Agama, 2016)

Di dalam sistem ekonomi Islam, insentif utama yang selalu dipertimbangkan adalah berbentuk kerohanian yaitu ganjaran pahala. Amalan ekonomi dikaitkan dengan kepentingan dunia. Dalam sistem ekonomi Islam amalan yang melibatkan kebendaan tidak terpisah dari urusan keagamaan. Oleh sebab itu, setiap amalan akan dikaitkan dengan amalan agama. Niat untuk mendapatkan keridhaan Allah disamping mendapat ganjaran pahala akan menjadi pendorong utama dalam melakukan setiap urusan. (Bakhri, 2011 : Vol.8, No.1, hal 48).

Kepuasan nasabah sendiri menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah atau pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan :

- a) Sifat jujur, sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

- b) Sifat *Amanah*, *Amanah* adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan *amanah*”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.
- c) Benar, berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu. Dalam hadis *mutafaq’alaih* dari Hakim bin Hazm yang artinya : “ Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jualbelinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu. Hadis yang membahas tentang kepuasan nasabah Ibnu Az Zuhair pernah berkhotbah di Makkah, lalu ia mengatakan :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّ النَّبِيَّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - كَانَ يَقُولُ «لَوْ أَنَّ ابْنَ آدَمَ أُعْطِيَ  
وَادِيًا مَلَأً مِنْ ذَهَبٍ أَحَبَّ إِلَيْهِ ثَانِيًا ، وَلَوْ أُعْطِيَ ثَانِيًا أَحَبَّ إِلَيْهِ ثَالِثًا ، وَلَا يَسُدُّ جَوْفَ  
ابْنِ آدَمَ إِلَّا التُّرَابُ ، وَيَتُوبُ اللَّهُ عَلَى مَنْ تَابَ

Artinya : “Wahai sekalian manusia, sesungguhnya Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Seandainya manusia diberi lembah penuh dengan emas, maka ia masih menginginkan lembah yang kedua semisal itu. Jika diberi lembah kedua, ia pun masih menginginkan lembah ketiga. Perut manusia tidaklah akan penuh melainkan dengan tanah. Allah tentu menerima taubat bagi siapa saja yang bertaubat.” (HR. Bukhari No. 6438) (Asiani, 2018 : 22 -24)

## I. Tinjauan Penelitian yang Relevan

Langkah ini ditempuh agar peneliti terfokus dan tidak mengulang penelitian- penelitian yang sudah ada.

Pertama, Roslena (2016) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas.

Adapun persamaan pada penelitian pertama ini adalah objek penelitiannya tentang kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, teknik pengumpulan data menggunakan angket.

Sedangkan perbedaannya yaitu, pertama pada subjek penelitian, peneliti terdahulu subjek penelitiannya adalah nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Syariah

Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, sedangkan peneliti sekarang subjek penelitiannya adalah nasabah di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ahmad Yani kota Pekanbaru, perbedaan kedua pada lokasi penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ahmad Yani kota Pekanbaru.

Kedua, Ahmad Mutamimul Ula (2016) dengan judul "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ciputat Raya*". Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan nasabah rata-rata berada pada nilai indeks yang tinggi. Kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan Pegadaian Syariah juga berada pada nilai indeks sangat tinggi, terdapat peningkatan penghasilan nasabah sesudah menerima pembiayaan mikro dari Pegadaian Syariah.

Adapun persamaan dengan penelitian kedua ini adalah pada objek penelitian yaitu kepuasan nasabah, dan juga sama-sama menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.

Sedangkan perbedaannya yaitu, pertama pada subjek penelitian, peneliti terdahulu subjek penelitiannya adalah nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ciputat Raya, sedangkan penelitian sekarang subjek penelitiannya adalah nasabah di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ahmad Yani kota

Pekanbaru, perbedaan kedua pada lokasi penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ciputat Raya, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ahmad Yani kota Pekanbaru.

Ketiga, Sely Pratama (2018) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariaah Cabang Majapahit Semarang*”. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun persamaan dengan penelitian ketiga ini adalah pada objek penelitian adalah kepuasan nasabah, dan juga sama-sama menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.

Sedangkan perbedaannya yaitu, pertama pada subjek penelitian, peneliti terdahulu subjek penelitiannya adalah nasabah pada PT. Pegadaian Syariaah Cabang Majapahit Semarang, sedangkan penelitian sekarang subjek penelitiannya adalah nasabah di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ahmad Yani Kota Pekanbaru, perbedaan kedua pada lokasi penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di PT. Pegadaian Syariaah Cabang Majapahit Semarang, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ahmad Yani Kota Pekanbaru.

## **J. Konsep Operasional**

Berikut ini konsep operasional penelitian tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Pekanbaru.

**Tabel 2.2 : Variabel Operasional Penelitian**

| Konsep                     | Dimensi  | Indikator   |
|----------------------------|--|---|
| Kepuasan Pelayanan Nasabah | Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pelayanan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Pekanbaru.<br><br>(Naser (1999 :146) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran yang diberikan pegawai pegadaian syariah</li> <li>2. Kecakapan pegawai pegadaian syariah</li> <li>3. Tingkat kualifikasi pegawai pegadaian syariah</li> <li>4. Kepercayaan nasabah pada Dewan Pengawas Syariah</li> <li>5. Kepercayaan nasabah pada manajemen pegadaian syariah</li> <li>6. Biaya layanan produk di pegadaian syariah</li> <li>7. Jumlah cabang dari pegadaian syariah</li> <li>8. Jam buka pegadaian syariah</li> <li>9. Efisiensi dan kecepatan pegadaian syariah dalam menyelesaikan transaksi</li> <li>10. Kerahasiaan data nasabah</li> <li>11. Berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh pegadaian syariah</li> <li>12. Nama dan citra pegadaian syariah</li> <li>13. Kemudahan dan keramahan staf pegadaian syariah</li> <li>14. Kesesuaian pada furnitur pegadaian syariah</li> <li>15. Fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah pegadaian syariah</li> </ol> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>16. Efisiensi pegawai dalam menangani masalah di telepon</li><li>17. Desain arsitektur pegadaian syariah</li><li>18. Desain penataan internal pegadaian syariah</li><li>19. Pengiklanan produk yang telah ada di pegadaian syariah</li><li>20. Pengiklanan produk baru dari pegadaian syariah</li><li>21. Konseling yang disediakan oleh pegadaian syariah</li><li>22. Ketersediaan dana di pegadaian syariah</li><li>23. Biaya administrasi di pegadaian syariah</li></ol> |
|--|--|---|

Sumber : Data Olahan, 2020

## K. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah :

**Gambar 2.1: Kerangka Konseptual**



Sumber : Data Olahan, 2020

Dari kerangka konseptual di atas, dijelaskan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah dapat dijelaskan dengan beragam indikator.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. (Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2014 : 9)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. (Sanusi, 2011 : 13)

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Mei 2020 sampai bulan Agustus 2020, yaitu selama empat bulan dengan perencanaan sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Waktu Penelitian

| No. | Jenis Kegiatan           | Bulan |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
|-----|--------------------------|-------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|
|     |                          | Mei   |   |   |   | Juni |   |   |   | Juli |   |   |   | Agustus |   |   |   |
|     |                          | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1.  | Masa Persiapan           |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 2.  | Pengumpulan Data         |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 3.  | Pengolahan Analisis Data |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 4.  | Penulisan Laporan        |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |

Sumber : Data Olahan, 2020

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas dan Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru dan sebagai objeknya adalah kepuasan dari nasabah pengguna jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. (Sanusi, 2011 : 87)

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah nasabah yang menggunakan jasa di Kantor PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Soebrantas Pekanbaru tahun 2019 sebanyak 5.068 nasabah dan Kantor PT.

Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru tahun 2019 sebanyak 13.902. Jadi, total jumlah populasi sebanyak 18.970 nasabah.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. (Sanusi, 2011: 87).

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Dari jumlah di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin. ( Sanusi, 2011 : 101)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

Dalam penelitian ini jumlah populasi (N) = orang, dengan nilai toleransi ketidaktelitian (e) sebesar 10 % maka ukuran sampel :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{18.970}{1+18.970 (10\%)^2}$$

$$n = 99,47 \Rightarrow 99$$

Dari jumlah sampel tersebut kemudian ditentukan jumlah masing-masing sampel menurut tingkat (strata) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi dan berstrata secara proporsional, dengan rumus sebagai berikut : (Riduwan, 2015 : 28)

$$n_i = N_i / N \cdot n$$

a. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru :

$$5.068 / 18.970 \times 99 = 26,44 = 26 \text{ responden}$$

b. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru :

$$13.902 / 18.902 \times 99 = 72,55 = 73 \text{ responden}$$

Jadi, jika ukuran sampel di jumlahkan terdapat 99 responden.

Keterangan :

$n_i$  = Jumlah sampel menurut stratum

$n$  = Jumlah sampel seluruhnya

$N_i$  = jumlah populasi menurut stratum

$N$  = jumlah populasi seluruhnya

## E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, baik dari sumber individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau

hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. (Umar, 2014 : 42)

- b. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. (Umar, 2014 : 42)

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah

- a. Kuesioner (angket) yaitu rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan ke peneliti. (Bungin, 2013 : 130)
- b. Dokumentasi, yaitu cara yang biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. (Sanusi, 2014 : 114)

#### **G. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pengolahan data secara umum dilaksanakan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*) (Bungin, 2013 : 174-178)

- a. Penyuntingan (*Editing*), adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Proses *editing* dimulai dengan memberi identitas pada instrument penelitian yang telah terjawab.
- b. Pengkodean Data (*Coding*), yakni mengklasifikasikan data-data tersebut melalui tahapan *coding*, maksudnya bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis.
- c. Pentabulasian (*Tabulating*) adalah bagian dari pengolahan data pada tabel – tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah penyusunan suatu data mulai dari terkecil sampai terbesar yang membagi banyaknya data ke dalam beberapa kelas. Kegunaan data yang masuk dalam distribusi frekuensi adalah untuk memudahkan data dalam penyajian, mudah dipahami dan mudah dibaca sebagai bahan informasi. (Riduwan, 2015 : 66).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Nama pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

Pekanbaru adalah ibu kota provinsi Riau, dan pusat ekonomi utama di bagian timur Pulau Sumatera. Namanya diambil dari bahasa Melayu untuk 'pasar baru' ('pekan' adalah pasar dan 'baru' adalah baru). Pekanbaru memiliki luas 632,3 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 954.373 pada Sensus 2019. Terletak di tepi Sungai Siak yang mengalir ke Selat Malaka, Pekanbaru memiliki akses langsung ke selat yang ramai dan sudah lama dikenal sebagai pelabuhan perdagangan. Pekanbaru awalnya dibangun sebagai pasar oleh pedagang Minangkabau pada abad ke-18.

##### 2. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah

###### a. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru

Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dibidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, pegadaian didirikan oleh pemerintah Hindia-Belanda pada tanggal 1 April 1901 dengan

ditandai didirikannya pegadaian cabang Sukabumi. Sampai sekarang setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Pegadaian.

Pada awalnya, sejarah Pegadaian di Indonesia berawal berdirinya Bank Van Keening di zaman VOC yang bertugas memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan harta gerak dengan jaminan sistem gadai sehingga bank ini pada hakekatnya telah memberikan jasa gadai. Pada saat Inggris mengambil alih pemerintah (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan dan masyarakat di beri keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan mendapat persetujuan dari pemerintah setempat.

Pada awal abad ke 20-an pemerintah Hindia-Belanda berusaha mengambil alih usaha pegadaian dan memonopolinya dengan cara mengeluarkan Staatslad No. 131 tahun 1901. Maka tanggal 1 April 1901 berdirilah kantor pegadaian yang berarti Lembaga Resmi Pemerintah. Di zaman kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia Mengambil usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian pada tahun 1961 No. 178. Dalam perkembangannya pada tahun 1969 keluarlah Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1969 yang mengatur bentuk-bentuk usaha Negara menjadi tiga bentuk perusahaan, yaitu Perusahaan Jawatan ( PERJAN ), Perusahaan Umum (PERUM), dan Perusahaan Perseroan (PERSERO). Berdasarkan peraturan pemerintah No. 7 tanggal 11 Maret 1969, Perusahaan Negara (PN), Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN). Kemudian pemerintah meningkatkan status Pegadaian dari Perusahaan Jawatan (PERJAN) menjadi Perusahaan Umum (PERUM) yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No.

10 April 1990. Hingga pada tahun 2011, berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan.

PT Pegadaian (Persero) terdiri dari Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani memiliki tanda daftar perusahaan dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Pemerintah Kota Pekanbaru dengan nomor 040116411389. Dan memiliki surat izin gangguan dari Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dengan nomor 2728/0301/BPTPM/IX/2016. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan memperlancar laju pertumbuhannya, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru mempunyai beberapa unit pembantu Syariah (UPS), yaitu UPS Dahlia, UPS Harapan Raya, UPS Gobah, UPS Simpang Rumbai, UPS Paus Ujung, dan UPS Payung Sekaki.

**b. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

Pegadaian Syariah cabang HR. Soebrantas pertama berlokasi di Pandau Permai pada tanggal 20 November 2008, yang kemudian pada tanggal 2 Januari 2011 dipindahkan di jalan HR. Soebrantas KM 10,5 Panam yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Pemimpin Wilayah (KANWIL) II, Perum Pegadaian Pekanbaru No.302/OP 1.14001/2011, tentang pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah cabang HR.Soebrantas Pekanbaru.

Berdasarkan keputusan Direksi Perum Pegadaian Nomor 84/LB.1.00/2011 di Kanwil II tentang pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah cabang HR. Soebrantas Panam Pekanbaru menimbang dan menyatakan bahwa :

1. Dalam rangka menjawab kebutuhan sebagai konsumen Muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi pinjam meminjam yang sesuai syariah Islam maka Perum Pegadaian sebagai lembaga yang bergerak di sektor usaha penyaluran pinjaman perlu merespon tuntutan konsumen.
2. Bahwa hasil penelitian dan pengamatan pasar yang dilakukan oleh tim kantor Wilayah II di Pekanbaru, telah memenuhi persyaratan untuk mendirikan kantor cabang Pegadaian Syariah di jalan HR.Soebrantas KM. 10,5 Panam Pekanbaru Provinsi Riau
3. Bahwa pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah tersebut perlu ditetapkan dengan keterangan surat Direksi Perum Pegadaian .

Selanjutnya Perum Pegadaian Syariah cabang HR. Soebrantas Pekanbaru memiliki 8 UPS (Unit Pegadian Syariah) yang berada dibawah pimpinan cabang tersebut yaitu UPS Tapung, UPS Bangkinang, UPS Sidomulyo, UPS Pandau, UPS Tanah Merah, UPS Bundaran, UPS Pasar Cik Puan, dan UPS Pasar Inpres

### **3. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah**

#### **a. Visi**

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

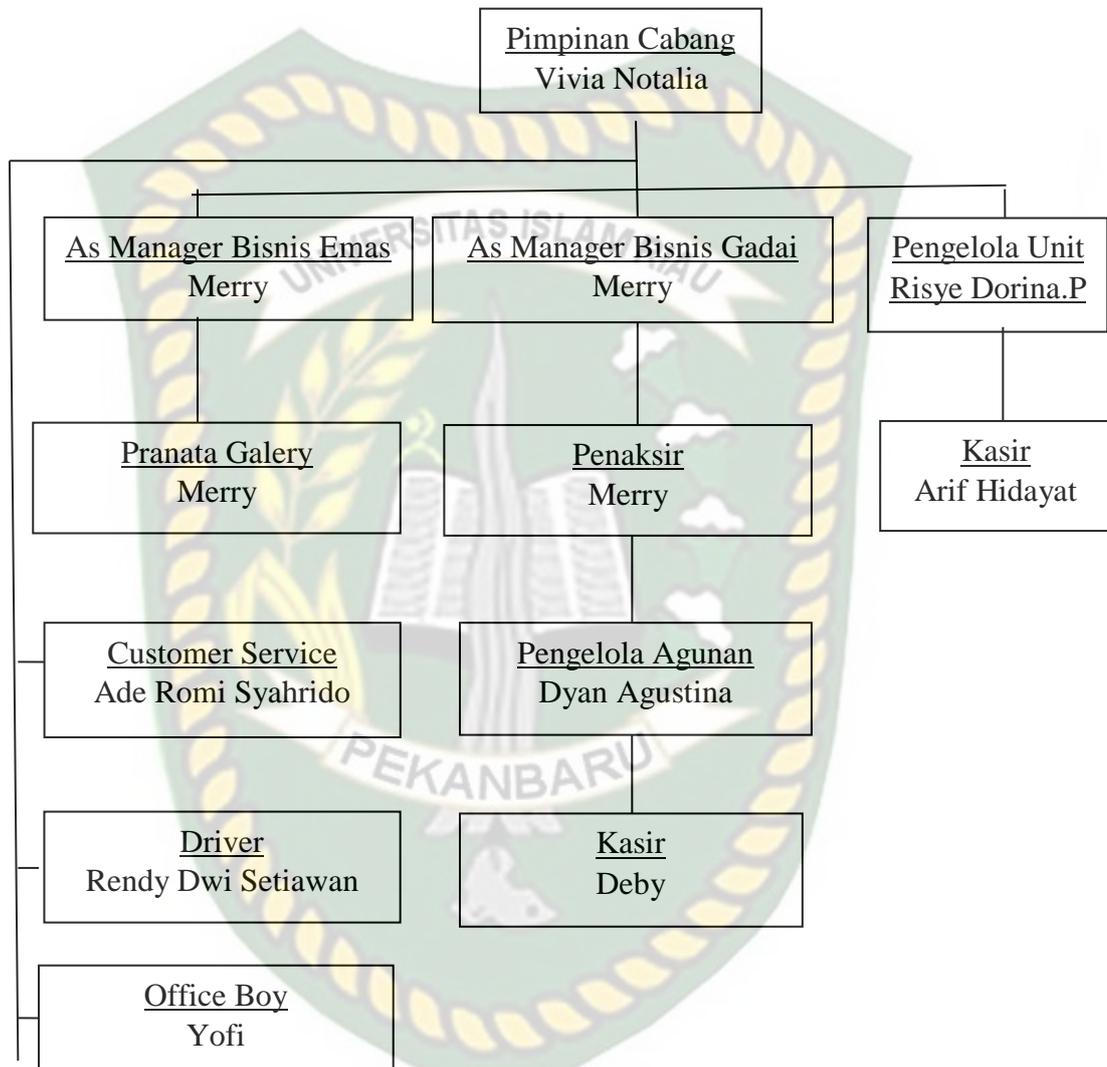
**b. Misi**

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah aman, dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

**4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah**

Di dalam suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta, besar ataupun kecil harus mempunyai struktur organisasi yang disusun sesuai dengan keadaan yang berlaku di perusahaan tersebut. Struktur organisasi dibentuk untuk membantu mengembangkan kerjasama dalam mempersiapkan suatu rangka dasar pekerjaan sehingga setiap anggota dapat bekerjasama secara efisien dan efektif. Berikut ini struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru.

**Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru**

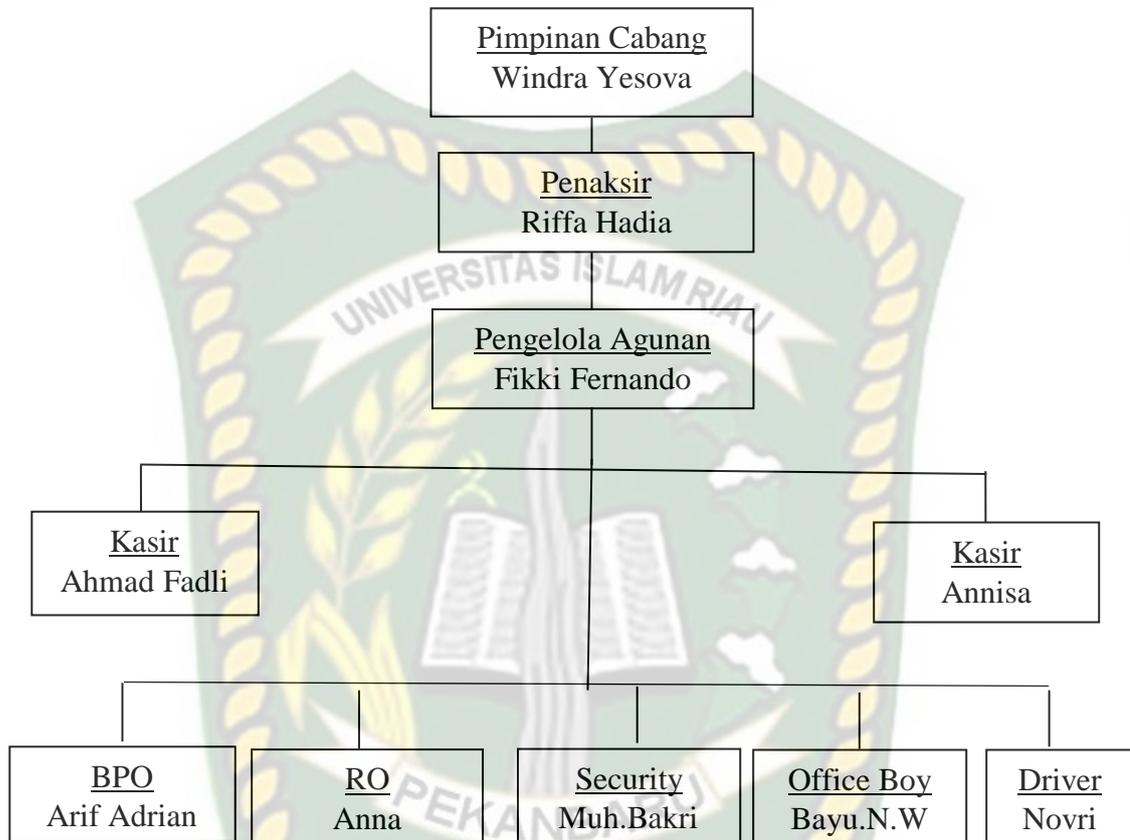


Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru, 2020

Adapun struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.2 : Struktur Organisasi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah**

**Soebrantas Pekanbaru**



Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru, 2020

**Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi**

Berdasarkan struktur organisasi dari Pegadaian Kantor Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru tersebut, berikut ini penulis akan mendeskripsikan beberapa *Job Description* pada kantor cabang tersebut:

a) **Pimpinan Cabang**

Tugas pokok dari pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan

operasional, administrasi dan keuangan kantor cabang serta Unit Pelayanan Syariah (UPS) yang berada dibawah naungan kantor cabang itu sendiri.

b) Asisten manager Bisnis Emas (Pemasaran)

Bertanggung jawab untuk memasarkan atau memperkenalkan produk-produk yang ada di perusahaan dan melakukan kegiatan literasi emas sehubungan dengan memasarkan emas (Logam Mulia) berdasarkan ketentuan yang berlaku.

c) Pranata Galery

Bertanggung jawab untuk melelang/menjual barang jaminan yang telah lewat daftar jatuh tempo.

d) Asisten Manager Bisnis Gadai

Bertanggung jawab untuk memantau dan mengawasi prosedur pengajuan barang jaminan, pembayaran bunga jaminan dan pelunasan barang jaminan.

e) Pengelola Unit

Bertanggung jawab mengelola/mengorganisasikan kegiatan operasional Unit Pelayanan Syariah (UPS)

f) Penaksir

Menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

g) Kasir

Melakukan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.

h) Pengelola Agunan/Pengelola Gudang

Bertanggung jawab atas barang-barang digudang, melakukan tugas pemeriksaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang jaminan sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan.

i) Customer Service

Bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah yang biasanya meliputi menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan-penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

j) Driver

Mengantarkan surat kepada Pegadaian Kantor Wilayah atau pun kepada nasabah yang jatuh tempo yang tidak bisa dihubungi lewat telepon atau sms,serta menemani pimpinan cabang untuk waskat berkeliling Unit Pelayanan Syariah (UPS).

k) Office boy

Bertanggung jawab atas kebersihan kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna mewujudkan keindahan kantor dan kenyamanan para nasabah.

## 5. Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah

Suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan semestinya apabila tidak mempunyai sarana dan prasarana yang tidak memadai. Untuk lebih jelasnya tentang sarana dan prasarana di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1 : Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani**

| No. | Jenis                     | Jumlah | Kondisi |
|-----|---------------------------|--------|---------|
| 1.  | Gedung                    | 1      | Baik    |
| 2.  | Ruang Tunggu              | 1      | Baik    |
| 3.  | Air Conditioner           | 3      | Baik    |
| 4.  | Toilet / WC               | 1      | Baik    |
| 5.  | Ruang Pimpinan            | 1      | Baik    |
| 6.  | Loket Pembayaran          | 1      | Baik    |
| 7.  | Loket Penaksiran          | 1      | Baik    |
| 8.  | Gedung Penyimpanan Barang | 1      | Baik    |
| 9.  | Tempat Parkir             | 1      | Baik    |
| 10. | Komputer                  | 4      | Baik    |
| 11. | Alat Penaksiran           | 4      | Baik    |

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru, 2020

Berikut ini adalah sarana dan prasarana di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas :

**Tabel 4.2 : Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas**

| No. | Jenis                     | Jumlah | Kondisi |
|-----|---------------------------|--------|---------|
| 1.  | Gedung                    | 1      | Baik    |
| 2.  | Ruang Tunggu              | 1      | Baik    |
| 3.  | Air Conditioner (AC)      | 3      | Baik    |
| 4.  | Toilet / WC               | 2      | Baik    |
| 5.  | Ruang Pimpinan            | 1      | Baik    |
| 6.  | Loket Pembayaran          | 2      | Baik    |
| 7.  | Gedung Penyimpanan Barang | 1      | Baik    |
| 8.  | Tempat Parkir             | 1      | Baik    |
| 9.  | Komputer                  | 4      | Baik    |
| 10. | Alat Penaksiran           | 3      | Baik    |

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru, 2020

## B. Deskripsi Data

### 1. Identitas Responden

Identitas responden dalam kegiatan penelitian merupakan suatu yang sangat penting untuk mengetahui jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan,

pendapatan, jenis rekening pegadaian yang dimiliki, dan lama menjadi nasabah pegadaian syariah dari setiap individu yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang ada diangket dapat diidentifikasi yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jenis rekening pegadaian yang dimiliki, dan lama menjadi nasabah pegadaian syariah. Karakteristik identitas responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru sebagai berikut :

**a. Jenis Kelamin**

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.3 : Jenis Kelamin Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Cabang Syariah Soebrantas**

| Jenis Kelamin | Ahmad Yani |                | Soebrantas |                | Jumlah    |
|---------------|------------|----------------|------------|----------------|-----------|
|               | Frekuensi  | Persentase (%) | Frekuensi  | Persentase (%) |           |
| Laki-laki     | 43         | 58.9           | 11         | 42.3           | 54        |
| Perempuan     | 30         | 41.1           | 15         | 57.7           | 45        |
| <b>Total</b>  | <b>73</b>  | <b>100</b>     | <b>26</b>  | <b>100</b>     | <b>99</b> |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak menjadi nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani yaitu berjumlah 43 orang atau sekitar 58.9% sementara di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki yaitu berjumlah 15 orang atau sekitar 57.7%.

### b. Umur

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat umur:

**Tabel 4.4 : Umur Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

| Tingkat Umur | Ahmad Yani |                | Subrantas |                | Jumlah    |
|--------------|------------|----------------|-----------|----------------|-----------|
|              | Frekuensi  | Persentase (%) | Frekuensi | Persentase (%) |           |
| < 20         | 0          | 0              | 0         | 0              | 0         |
| 20-30        | 31         | 42.5           | 15        | 57.7           | 46        |
| 31-40        | 22         | 30.1           | 8         | 30.8           | 30        |
| 41-50        | 17         | 23.3           | 3         | 11.5           | 20        |
| >60          | 3          | 4.1            | 0         | 0              | 3         |
| <b>Total</b> | <b>73</b>  | <b>100</b>     | <b>26</b> | <b>100</b>     | <b>99</b> |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa umur 20-30 tahun lebih banyak menjadi nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani yaitu berjumlah 31 orang atau sekitar 42.5% begitupun di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas yaitu berjumlah 15 orang atau sekitar 57.7%.

### c. Pendidikan

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan:

**Tabel 4.5 : Pendidikan Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

| Tingkat Pendidikan | Ahmad Yani |  | Subrantas |  | Jumlah |
|--------------------|------------|--|-----------|--|--------|
|                    | Frekuensi  |  | Frekuensi |  |        |

|               |           | Persentase (%) |           | Persentase (%) |           |
|---------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|
| SD            | 0         | 0              | 0         | 0              | 0         |
| SMP           | 2         | 2.7            | 0         | 0              | 2         |
| SMA           | 25        | 34.2           | 11        | 42.3           | 36        |
| Diploma       | 9         | 12.3           | 5         | 19.2           | 14        |
| Sarjana       | 37        | 50.7           | 10        | 38.5           | 47        |
| Pasca Sarjana | 0         | 0              | 0         | 0              | 0         |
| <b>Total</b>  | <b>73</b> | <b>100</b>     | <b>26</b> | <b>100</b>     | <b>99</b> |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang menggunakan produk di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani diketahui paling banyak adalah responden dengan tingkat pendidikan tamatan perguruan tinggi dengan jumlah 37 orang atau 50.7%, dan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas lebih banyak responden dengan tingkat pendidikan tamatan SMA yaitu berjumlah 11 orang atau 42.3%.

#### d. Pekerjaan

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan:

**Tabel 4.6 : Pekerjaan Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

| Jenis Pekerjaan       | Ahmad Yani |                | Subrantas |                | Jumlah |
|-----------------------|------------|----------------|-----------|----------------|--------|
|                       | Frekuensi  | Persentase (%) | Frekuensi | Persentase (%) |        |
| Pelajar/<br>Mahasiswa | 1          | 1.4            | 1         | 3.8            | 2      |
| PNS                   | 6          | 8.2            | 1         | 3.8            | 7      |
| Pegawai               | 22         |                | 9         | 34.6           | 31     |

|              |           |            |           |            |           |
|--------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
| Swasta       |           | 30.1       |           |            |           |
| Wiraswasta   | 19        | 26.0       | 5         | 19.2       | 24        |
| Lain-lain    | 25        | 34.2       | 10        | 38.5       | 35        |
| <b>Total</b> | <b>73</b> | <b>100</b> | <b>26</b> | <b>100</b> | <b>99</b> |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan lain-lain lebih banyak memilih PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas yaitu masing-masing berjumlah 25 orang atau 34.2 % dan 10 orang atau sekitar 38.5%.

#### e. Identifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan:

**Tabel 4.7 : Penghasilan Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

| Tingkat Penghasilan (Rp) | Ahmad Yani |                | Subrantas |                | Jumlah    |
|--------------------------|------------|----------------|-----------|----------------|-----------|
|                          | Frekuensi  | Persentase (%) | Frekuensi | Persentase (%) |           |
| <. 3.000.000             | 37         | 50.7           | 12        | 46.2           | 49        |
| 3.000.000-10.000.000     | 34         | 46.6           | 14        | 53.8           | 48        |
| >10.000.000              | 2          | 2.7            | 0         | -              | 2         |
| <b>Total</b>             | <b>73</b>  | <b>100</b>     | <b>26</b> | <b>100</b>     | <b>99</b> |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa nasabah yang memilih PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani sebagian besar berpenghasilan Rp.<3.000.000, yaitu berjumlah 37 orang atau sekitar 50.7%. Dan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Soebrantas sebagian besar nasabah berpenghasilan Rp.3.000.000-Rp.10.000.000, yaitu berjumlah 14 orang atau sekitar 53.8%.

#### f. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Rekening Pegadaian

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan jenis rekening yang dimiliki responden:

**Tabel 4.8 : Jenis Rekening Gadai yang dimiliki Responden PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

| Jenis Rekening Gadai yang dimiliki                    | Ahmad Yani |                | Subrantas |                | Jumlah    |
|---|------------|----------------|-----------|----------------|-----------|
|   | Frekuensi  | Persentase (%) | Frekuensi | Persentase (%) |           |
| Rekening Pegadaian syariah                            | 71         | 97.3           | 25        | 96.2           | 96        |
| Rekening Pegadaian Konvensional                       | 0          | 0              | 0         | 0              | 0         |
| Rekening Pegadaian syariah dan Pegadaian Konvensional | 2          | 2.7            | 1         | 3.8            | 3         |
| <b>Total</b>  | <b>73</b>  | <b>100</b>     | <b>26</b> | <b>100</b>     | <b>99</b> |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani lebih banyak menggunakan rekening pegadaian syariah yaitu sebanyak 71 orang atau 97.3% . Begitupun di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas yaitu sebanyak 25 orang atau 96.2%.

#### **g. Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Pegadaian syariah**

Berikut ini dapat dilihat tabel karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah pegadaian syariah :

**Tabel 4.9 : Lama Menjadi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dan Cabang Syariah Soebrantas Pekanbaru**

| Lama menjadi | Ahmad Yani | Subrantas | Jumlah |
|--------------|------------|-----------|--------|
|--------------|------------|-----------|--------|

| nasabah      | Frekuensi | Persentase (%) | Frekuensi | Persentase (%) |           |
|--------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|
| <1 tahun     | 26        | 35.6           | 11        | 42.3           | 37        |
| 1-3 tahun    | 28        | 38.4           | 6         | 23.1           | 34        |
| 4-6 tahun    | 10        | 13.7           | 8         | 30.8           | 18        |
| >6 tahun     | 9         | 12.3           | 1         | 3.8            | 10        |
| <b>Total</b> | <b>73</b> | <b>100</b>     | <b>26</b> | <b>100</b>     | <b>99</b> |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.9 diketahui bahwa sebanyak 28 orang atau 38.3% responden menjadi nasabah selama 1-3 tahun di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani, sementara di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Soebrantas sebanyak 11 orang atau sekitar 42.3% menjadi nasabah selama <1 tahun.

### C. Analisis Data

Adapun tanggapan nasabah tentang kepuasan nasabah pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

#### a. Tingkat kepuasan Nasabah pada Pelayanan yang diberikan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.10 : Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan pada pelayanan yang diberikan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah**

| No. | Pernyataan  | SP | (%)  | P  | (%)  | N | (%) | TP | (%) | STP | (%) |
|-----|---|----|------|----|------|---|-----|----|-----|-----|-----|
| 1.  | Saya puas terhadap saran yang diberikan pegawai pegadaian | 26 | 26.3 | 65 | 65.7 | 8 | 8.1 | 0  | 0   | 0   | 0   |

|            |  |           |            |          |            |          |            |           |            |            |            |
|------------|--|-----------|------------|----------|------------|----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
|            | syariah  |           |            |          |            |          |            |           |            |            |            |
| 2.         | Saya puas terhadap kecakapan pegawai   | 33        | 33.3       | 61       | 61.6       | 5        | 5.1        | 0         | 0          | 0          | 0          |
| <b>No.</b> | <b>Pernyataan</b>  | <b>SP</b> | <b>(%)</b> | <b>P</b> | <b>(%)</b> | <b>N</b> | <b>(%)</b> | <b>TP</b> | <b>(%)</b> | <b>STP</b> | <b>(%)</b> |
| 3.         | Saya puas terhadap tingkat kualifikasi pegawai pegadaian syariah                     | 38        | 38.4       | 55       | 55.6       | 6        | 6.1        | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 4.         | Kepercayaan pada Dewan Pengawas Syariah membuat saya puas terhadap pegadaian syariah | 16        | 16.2       | 59       | 59.6       | 24       | 24.2       | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 5.         | Kepercayaan pada manajemen membuat saya puas terhadap pegadaian syariah              | 14        | 14.1       | 75       | 75.8       | 10       | 10.1       | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 6.         | Saya puas terhadap biaya layanan produk yang ditawarkan pegadaian syariah            | 15        | 15.2       | 70       | 70.7       | 13       | 13.1       | 1         | 1.0        | 0          | 0          |

|    |  |    |      |    |      |    |      |   |     |   |   |
|----|--|----|------|----|------|----|------|---|-----|---|---|
| 7. | Saya puas terhadap jumlah cabang pegadaian syariah | 17 | 17.2 | 63 | 63.6 | 17 | 17.2 | 2 | 2.0 | 0 | 0 |
| 8. | Saya puas terhadap jam buka pegadaian syariah      | 12 | 12.1 | 65 | 65.7 | 17 | 17.2 | 5 | 5.1 | 0 | 0 |

| No. | Pernyataan   | SP | (%)  | P  | (%)  | N  | (%)  | TP | (%) | STP | (%) |
|-----|--|----|------|----|------|----|------|----|-----|-----|-----|
| 9.  | Saya puas terhadap efisiensi dan kecepatan pegadaian syariah dalam menyelesaikan transaksi | 45 | 45.5 | 52 | 52.5 | 2  | 2.0  | 0  | 0   | 0   | 0   |
| 10. | Kerahasiaan data nasabah membuat saya puas terhadap pegadaian syariah                      | 40 | 40.4 | 57 | 57.6 | 2  | 2.0  | 0  | 0   | 0   | 0   |
| 11. | Saya puas terhadap berbagai fasilitas yang ditawarkan pegadaian syariah                    | 32 | 32.3 | 44 | 44.4 | 22 | 22.2 | 1  | 1.0 | 0   | 0   |
| 12. | Saya puas terhadap nama dan citra pegadaian syariah  | 25 | 25.3 | 68 | 68.7 | 6  | 6.1  | 0  | 0   | 0   | 0   |

|            |   |           |            |          |            |          |            |           |            |            |            |
|------------|---|-----------|------------|----------|------------|----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| 13.        | Saya puas terhadap keramahan pegawai pegadaian syariah                | 52        | 52.5       | 44       | 44.4       | 3        | 3.0        | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 14.        | Saya puas terhadap furnitur pegadaian syariah                         | 13        | 13.1       | 72       | 72.7       | 14       | 14.1       | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 15.        | Saya puas terhadap fasilitas parkir yang disediakan pegadaian syariah | 13        | 13.1       | 67       | 67.7       | 17       | 17.2       | 2         | 2.0        | 0          | 0          |
| <b>No.</b> | <b>Pernyataan</b>   | <b>SP</b> | <b>(%)</b> | <b>P</b> | <b>(%)</b> | <b>N</b> | <b>(%)</b> | <b>TP</b> | <b>(%)</b> | <b>STP</b> | <b>(%)</b> |
| 16.        | Saya puas terhadap efisiensi pegawai menangani masalah di telepon     | 22        | 22.2       | 33       | 33.3       | 44       | 44.4       | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 17.        | Saya puas terhadap desain arsitektur pegadaian syariah                | 9         | 9.0        | 66       | 66.6       | 24       | 24.2       | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 18.        | Saya puas terhadap desain penataan internal pegadaian syariah         | 13        | 13.1       | 59       | 59.6       | 27       | 27.3       | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 19.        | Saya puas terhadap iklan produk yang telah ada di pegadaian           | 14        | 14.1       | 57       | 57.6       | 27       | 27.3       | 1         | 1.0        | 0          | 0          |

|            |  |           |            |          |            |          |            |           |            |            |            |
|------------|--|-----------|------------|----------|------------|----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
|            | syariah  |           |            |          |            |          |            |           |            |            |            |
| 20.        | Saya puas terhadap iklan produk baru di pegadaian syariah      | 12        | 12.1       | 33       | 33.3       | 53       | 53.5       | 1         | 1.0        | 0          | 0          |
| 21.        | Saya puas terhadap konseling yang disediakan pegadaian syariah | 14        | 14.1       | 66       | 66.7       | 19       | 19.2       | 0         | 0          | 0          | 0          |
| 22.        | Saya puas terhadap ketersediaan dana di pegadaian syariah      | 16        | 16.2       | 77       | 77.8       | 6        | 6.1        | 0         | 0          | 0          | 0          |
| <b>No.</b> | <b>Pernyataan</b>  | <b>SP</b> | <b>(%)</b> | <b>P</b> | <b>(%)</b> | <b>N</b> | <b>(%)</b> | <b>TP</b> | <b>(%)</b> | <b>STP</b> | <b>(%)</b> |
| 23.        | Saya puas terhadap biaya administrasi di pegadaian syariah     | 14        | 14.1       | 66       | 66.7       | 18       | 18.2       | 1         | 1.0        | 0          | 0          |

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas, dapat dilihat 52.5% atau 52 orang nasabah merasa sangat puas dengan keramahan pegawai pegadaian syariah dalam memberikan pelayanan. Namun, sebanyak 5 orang atau 5.1 % nasabah menyatakan tidak puas terhadap jam buka pegadaian syariah.

#### **D. Pembahasan Hasil Temuan**

##### **a. Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pelayanan di PT.Pegadaian (Persero)**

##### **Cabang Syariah**

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian responden puas dengan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu sekitar 52.5%. Pegawai atau karyawan memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten akan memberikan rasa puas terhadap nasabah, maka nasabah akan cenderung melakukan pembelian ulang menciptakan kelayakan nasabah.

Menurut temuan ini, sekitar 45.5% responden juga puas dengan efisiensi dan kecepatan pegadaian syariah dalam menyelesaikan transaksi. Sesuai dengan teori dimensi kualitas layanan yaitu daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu para pelanggan dan mersepon permintaan nasabah dengan segera.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa kerahasiaan data nasabah membuat nasabah puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegadaian syariah yaitu sekitar 40.4%. Sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan (*assurance*) yang berarti bahwa perusahaan mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan nasabah.

Dalam temuan ini juga dijelaskan sekitar 38.4% nasabah merasa puas dengan tingkat kualifikasi dan kecakapan pegawai. Kualifikasi pegawai merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Tingkat pengetahuan dan keterampilan pegawai akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin tinggi pengetahuan pegawai tentang pegadaian syariah, semakin puas nasabah terhadap pelayanan pegadaian syariah tersebut.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 32.3% nasabah puas terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh pegadaian syariah. Fasilitas menjadi salah satu faktor pendukung dalam memuaskan pelanggan. Sebagaimana teori yang mengatakan bahwa penampilan fisik fasilitas layanan perusahaan harus terlihat menarik oleh nasabah.

Nasabah juga puas dengan saran yang diberikan pegawai pegadaian syariah dalam memberikan layanan kepada nasabah yaitu sekitar 26.3%. Pegawai harus memiliki pengetahuan yang luas agar nasabah percaya terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Dalam temuan ini mengungkapkan sekitar 25.3% nasabah puas dengan nama dan citra pegadaian syariah, ini berarti bahwa semakin bagus citra perusahaan maka hal tersebut dapat memberikan rasa puas kepada nasabah, dan memberikan cerita positif dari mulut ke mulut sehingga hal ini dapat menguntungkan perusahaan.

Sebagian nasabah juga puas dengan efisiensi pegawai menangani masalah di telepon, yaitu sekitar 22.2%. Hal ini membuktikan bahwa perusahaan berhasil untuk memberikan respon yang cepat dalam menangani permasalahan yang sedang dihadapi nasabah. Sesuai dengan teori dimensi kualitas layanan yaitu *responsiveness*.

Dalam temuan ini juga dijelaskan 16.2% nasabah merasa puas dengan ketersediaan dana di pegadaian syariah. Sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa di pegadaian syariah tersedia dana dengan prosedur yang relatif lebih

sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat, sehingga dapat memudahkan bagi nasabah yang memerlukan pinjaman dengan syarat yang mudah.

Nasabah juga merasa puas dengan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yaitu sekitar 16.2%, yang mana DPS bertugas untuk mengawasi operasional pada pegadaian syariah agar melakukan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa 15.2% nasabah puas terhadap biaya layanan produk yang ditawarkan pegadaian syariah. Hal ini dikarenakan pegadaian syariah memungut biaya *mu'nah* yaitu biaya yang terkait dengan pemeliharaan barang jaminan.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa sekitar 14.1% responden memilih kepercayaan pada manajemen, ini menjadi hal penting yang harus diperhatikan untuk mendapat kepuasan nasabah, pegawai harus memiliki kemampuan untuk menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, agar nasabah percaya dan tertarik terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Nasabah juga merasa puas terhadap konseling yang disediakan oleh pegadaian syariah yaitu sekitar 14.1%. Hal ini membuktikan bahwa pegawai memiliki sifat empati kepada nasabah yaitu mampu memahami masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah, dan memberikan perhatian personal serta pemahaman atas kebutuhan individual nasbaah.

Dalam temuan ini dijelaskan bahwa 14.1% nasabah puas terhadap biaya administrasi di pegadaian syariah, hal ini dikarenakan pegadaian syariah terbebas dari unsur riba.

Temuan ini, mengungkapkan bahwa 13.1% nasabah juga merasa puas terhadap furnitur, desain penataan internal, dan 9.0% nasabah puas dengan desain arsitektur di pegadaian syariah. Hal ini membuktikan bahwa pegadaian syariah berhasil membuat nasabah merasa nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan.

Namun, dalam temuan ini perlu diketahui bahwa ada beberapa hal yang membuat nasabah kurang puas dengan pelayanan di pegadaian syariah diantaranya yaitu, sebanyak 5.1% nasabah tidak puas terhadap jam buka pegadaian syariah, 2.0% nasabah juga tidak puas dengan fasilitas parkir yang disediakan dan tidak puas terhadap jumlah cabang di pegadaian syariah.

Dan juga sekitar 1.0% nasabah tidak puas dengan iklan produk baru di pegadaian syariah, dan tidak puas dengan iklan produk yang telah ada, pegadaian syariah harus lebih memperhatikan untuk memperbaiki aspek-aspeknya agar nasabah tidak beralih menggunakan jasa pembiayaan lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang ada di pegadaian syariah, khususnya terhadap keramahan pegawai dalam memberikan layanan serta efisiensi dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan transaksi. Namun beberapa nasabah tidak puas terhadap jam buka pegadaian syariah, dan tidak puas dengan fasilitas parkir yang telah disediakan oleh pegadaian syariah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya yang membahas tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah di Kota Pekanbaru, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya terhadap indikator “keramahan pegawai dalam memberikan layanan nasabah” dan indikator “efisiensi dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan transaksi”.

#### B. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan diantaranya sebagai berikut :

1. Perusahaan bisa meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan jam buka di pegadaian syariah yaitu dengan konsisten untuk membuka perusahaan sesuai jam operasional yang telah ditentukan.
2. Perusahaan sebaiknya memperhatikan segala macam sarana dan prasarana yang disediakan untuk nasabah khususnya di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani untuk menyediakan fasilitas parkir yang nyaman untuk memudahkan dan memberikan rasa puas terhadap nasabah.
3. Perusahaan diharapkan senantiasa terus menerus melakukan perbaikan – perbaikan serta menjaga kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah tetap terjaga dengan baik.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku

- Afandi, M. Yazid. 2009. *Fiqh Muamalah*. Logung Pustaka, Yogyakarta.
- Al-Qur'an. Departemen Agama RI. 2016. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*. Magfirah Pustaka, Jakarta.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Bungin, M. Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Prenamedia Group, Jakarta.
- Djamil, Fathurrahman. 2013. *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Idri. 2015. *Hadis Ekonomi*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- Latumaerissa, R. Julius. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Mardani. 2014. *Hukum Bisnis Syariah*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- Misbahuddin, Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulazid, Ade Sofyan. 2016. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- Pegadaian, Annual Report. 2018. *Laporan Tahunan PT.Pegadaian*. PT.Pegadaian, Jakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Garaha Ilmu, Yogyakarta.

Riduwan. 2015. *Dasar-dasar Statistika*. Alfabeta, Bandung.

S, Burhanuddin. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.

Soemitra, Andi. 2010. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Prenadamedia Group, Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfacton*. C.V Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Managemen*. C.V Andi Offset, Yogyakarta.

Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Yoeti, Oka A. 2014. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa, Bandung.

### **Skripsi**

Asiani, Nuri, 2018, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Pratama, Sely, 2018, Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image*, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga.

Roslana, 2016, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Sulistiyani, Zuanita Amalia, 2017, Analisis Penagruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepusan Anggota dengan Dimensi Carter (Studi pada KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkal, Pati, *Skripsi*, Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga,  
Yogyakarta.

Ula, Ahmad Mutamimul, 2016, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

### **Jurnal**

Bakhri, Boy Syamsul, 2011, Sistem Ekonomi Islam dalam Perbandingan, *Jurnal Al-Hikmah*, Vol.8, No. 1.

Naser, Kamal, Ahmad Jamal, Khalid Al-Khatib, 1999, Islamic Banking : A Study Of Customer Satisfaction And Prefences In Jordan, *International Journal of Bank Marketing*.

Naser, Kamal, Athmar Al Salem, Rana Nuseibeh, 2013, Customers Awereness and Satisfaction of Islamic Banking Products and Services : Evidance from the Kuwait Finance House (Note1), *International Journal of Marketing Studies*, Vol.5, No.6.

Rusby, Zulkifli, 2015, Analisis Pemasaran pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani, *Jurnal Keilmuan Keislaman Al-Hikmah*, Vol.12, No. 2.

Zulkifli, 2018, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol.1, No.1.

### **Internet**

<https://pekanbaru.go.id/p/hal/sejarah-pekanbaru>

<https://en.wikipedia.org/wiki/Pekanbaru>

<http://www.bphn.go.id>