

**SKRIPSI**

**STRATEGI PEGADAIAN SYARIAH DAN KONVENSIIONAL  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
DI KAB. PINRANG**



**Oleh :**

**NURFADILAH  
NIM 16.2300.017**

**PROGRAM PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**STRATEGI PEGADAIAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
DI KAB. PINRANG**



Oleh :

**NURFADILAH**  
**NIM 16.2300.017**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**STRATEGI PEGADAIAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
DI KAB. PINRANG**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan Oleh**

**NURFADILAH  
NIM 16.2300.017**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurfadilah  
Judul Skripsi : Strategi Pegadaian Syariah dan Konvensional  
Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Kab.  
Pinrang.  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B. 1844/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd.  
NIP : 19610320 199403 1 004  
Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M.  
NIP : 19720929 200801 1 012



Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

STRATEGI PEGADAIAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL  
DALAMMENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH  
DI KAB. PINRANG



Disusun dan diajukan oleh

NURFADILAH  
NIM. 16.2300.017

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah  
pada tanggal 25 Agustus 2020  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (.....)   
NIP : 19610320 199403 1 004  
Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M. (.....)   
NIP : 19720929 200801 1 012

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Pegadaian Syariah dan Konvensional Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Kab. Pinrang.

Nama Mahasiswa : Nurfadilah

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.017

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1844/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Tanggal Kelulusan : 25 Agustus 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.	(Ketua)	(.....)
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. H. Rahman Ambo Masse, Lc., M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Dr. Firman, M.Pd.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rusan, M.Si  
NIP. 19840427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.* Salam sejahtera untuk kita semua. *Alhamdulillah robbil 'alamin.* Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. berkat rahmat, hidayah, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Tak lupa pula kita kirimkan shalawat serta salam kepada baginda Rasulullah saw. keluarga serta para sahabat dan mereka yang menyeru dengan seruannya serta berpedoman dengan petunjuknya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Strategi Pegadaian Syariah dan Konvensional Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Kab. Pinrang. Sebagaimana tulisan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua, Ayah Abd. Rasyid dan Ibu Hj. Nurlela tercinta yang senantiasa memberikan rasa sayang dan didikan, materi serta doa yang selalu dipanjatkan pada Allah SWT kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor IAIN Parepare beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
4. Bapak Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd. selaku pembimbing I (Pertama) serta Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku pembimbing II (kedua). Terima kasih atas segala bimbingan, ajaran, dan ilmu-ilmu baru selama penyusunan skripsi ini yang didapatkan penulis. Dengan segala kesibukan, masih bersedia untuk



membimbing dan menuntun penulis dan pebyusunan skripsi ini. Terima kasih dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis telah lakukan.

5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah membagikan ilmunya kepada penulis.
6. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah begitu banyak membantu pengurusan berkas penyelesaian studi.
7. Jajaran staf perpustakaan IAIN Parepare yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
8. Bapak Pimpinan Pegadaian Syariah dan Konvensional Kab. Pinrang yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan dan para sahabat, Hasia, Jihan, Fauziah, dan Geng LaRema yang selalu menemani dan membantu dari awal semester hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih kepada kalian yang telah setia menemani dan mohon maaf atas segala kekhilafan penulis.
10. Teman-teman Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) dan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) terima kasih atas kebersamaannya dan kerja samanya.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2016 yang memberi pengalaman selama proses perkuliahan hingga penyelesaian studi.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya dan semoga Allah memberikan perlindungan bagi kita semua.

Pinrang, 16 Agustus 2020



NURFADILAH



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurfadilah  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.017  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **“Strategi Pegadaian Syariah dan Konvensional Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Kab. Pinrang”** benar-benar hasil karya sendiri dan jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atas keseluruhan skripsi dan hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 17 Agustus 2020  
Penulis



Nurfadilah  
NIM 16.2300.017

## ABSTRAK

**NURFADILAH.** *Strategi Pegadaian Syariah dan Konvensional Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Kab. Pinrang.* (dibimbing oleh Moh. Yasin Soumena dan Abdul Hamid).

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang melakukan pembiayaan atas dasar hukum gadai. Saat ini berbagai upaya yang dilakukan baik Pegadaian Syariah dan Konvensional agar tetap bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis salah satunya dengan menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan profitabilitasnya dengan meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan pada Pegadaian Syariah dan Konvensional dalam menjaga loyalitas nasabahnya, dengan langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yakni data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan yakni reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perencanaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang diterapkan pegadaian syariah dan konvensional, pada pegadaian syariah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengakses pegadaian syariah. Sementara pada pegadaian konvensional dengan selalu melakukan pengembangan produk sehingga lebih banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan yang ditawarkan kepada para nasabah. 2) Pelaksanaan yang diterapkan pegadaian syariah dan konvensional, pada pegadaian syariah untuk menjaga loyalitas nasabah dengan menawarkan solusi pinjaman cepat dan halal dengan program *rahn* dan amanah. Sementara pada pegadaian konvensional program yang dilakukan untuk menjaga loyalitas nasabah yakni dengan program CGC dan Kemilau Emas. Pelaksanaan program yang dijalankan keduanya berbeda jika pada pegadaian konvensional menerapkan sistem bunga sementara pada pegadaian syariah tidak menerapkan sistem bunga melainkan sebagai biaya penitipan. 3) Evaluasi yang diterapkan oleh pegadaian syariah dan konvensional, dalam menjaga atau meningkatkan loyalitas nasabah yang dilakukan oleh keduanya sudah dijalankan dengan baik, pada pegadaian syariah dalam melakukan evaluasi program dilakukan setiap bulannya dengan membuat *schedule even* untuk komitmen dalam mengerjakan tugas masing-masing, sementara pada pada pegadaian konvensional dalam mengevaluasi program dilakukan dari Deputi dalam kantor cabang evaluasi berdasarkan pencapaian yang dihasilkan dalam program tersebut, jika pencapaian atau target yang diinginkan telah sesuai artinya program yang dijalankan telah berjalan sesuai rencana.

Kata Kunci: Strategi, Loyalitas Nasabah, Pegadaian Syariah dan Konvensional

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Tinjauan Teoritis .....	11
2.2.1 Strategi .....	11
2.2.2 Loyalitas .....	18
2.2.3 Pegadaian Syariah .....	22
2.2.4 Pegadaian Konvensional .....	29
2.3 Tinjauan Konseptual .....	35
2.4 Kerangka Pikir .....	36

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	38
3.3 Fokus Penelitian.....	39
3.4 Sumber Data yang Digunakan .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Perencanaan Pegadaian Syariah dan Konvensional Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah .....	42
4.1.1 Perencanaan Pegadaian Syariah.....	42
4.1.2 Perencanaan Pegadaian Konvensional.....	47
4.2 Pelaksanaan Pegadaian Syariah dan Konvensional Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah .....	52
4.2.1 Pelaksanaan Pegadaian Syariah .....	52
4.2.2 Pelaksanaan Pegadaian Konvensional .....	55
4.3 Evaluasi Pegadaian Syariah dan Konvensional Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah .....	58
4.3.1 Evaluasi Pegadaian Syariah .....	58
4.3.2 Evaluasi Pegadaian Konvensional .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	37



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1	Pedoman Wawancara
2	Penetapan Pembimbing Skripsi
3	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare
4	Surat Izin Penelitian dari Bupati Pinrang
5	Surat Keterangan Telah Meneliti
6	Keterangan Wawancara
7	Dokumentasi
8	Riwayat Hidup

