

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBIAYAAN MIKRO PADA PEGADAIAN SYARIAH
KABUPATEN PINRANG



2020

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBIAYAAN MIKRO PADA PEGADAIAN SYARIAH
KABUPATEN PINRANG**



2020

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBIAYAAN MIKRO PADA PEGADAIAN SYARIAH
KABUPATEN PINRANG**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NURUL SAKINAH
NIM 15.2300.105**

Kepada

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

2020

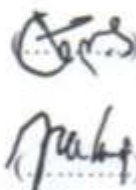
iii

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurul Sakinah
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan
Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah
Kabupaten Pinrang
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.105
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.53/In.39/Febi/02/2019

Disetujui oleh

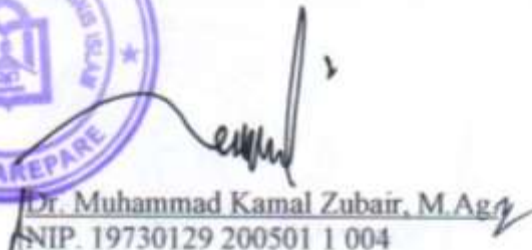
Pembimbing Utama : Dr. Agus Muchsin, M.Ag.
NIP : 19731124 200003 1 002
Pembimbing Pendamping : Dra. Rukiah, M.H.
NIP : 19650218 199903 2 001



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




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

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PEMBIAYAAN MIKRO PADA PEGADAIAN SYARIAH
KABUPATEN PINRANG**

Disusun dan diajukan oleh

NURUL SAKINAH
NIM. 15.2300.105

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 20 Januari 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Agus Muchsin, M.Ag.
NIP : 19731124 200003 1 002
Pembimbing Pendamping : Dra. Rukiah, M.H.
NIP : 19650218 199903 2 001

(Agus Muchsin)

(Dra. Rukiah)

Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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


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

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan
Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah
Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Nurul Sakinah

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.105



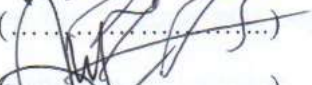

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.53/In.39/Febi/02/2019

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Agus Muchsin, M.Ag.	(Ketua)	(..... )
Dra. Rukiah, M.H.	(Sekretaris)	(..... )
Dr. Zainal Said, M.H.	(Anggota)	(..... )
Abdul Hamid, S.E, M.M.	(Anggota)	(..... )

Mengetahui:

Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah SWT. yang tidak pernah menyia-nyiakan siapapun yang mengharapkan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud dan kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan, Rasulullah SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampun dan rasa syukur kepada Allah swt. Sebagai ungkapan wujud limpahan karunia dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang”. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi banyak kendala, utamanya pada proses bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup terbalaskan dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Agus Muchsin, M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Rukiah, M.H. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Jufri Wuisan dan Nur Aeni selaku Orang tua terima kasih atas jasa-jasanya yang tidak pernah lelah mendoakan dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selalu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Bapak Dr. Zainal Said, M.H. selaku penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Agus Muchsin, M.Ag. selaku Pembimbing Utama dalam pembuatan Skripsi.
6. Ibu Dra. Rukiah, M.H. selaku Pembimbing Pendamping dalam pembuatan Skripsi.
7. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
8. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Muhammad Yunus selaku pimpinan Pegadaian syariah Pinrang beserta karyawan Pegadaian syariah Pinrang yang telah memberikan izin untuk bisa melaksanakan penelitian dikantornya.
10. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2015, terima kasih atas pertemanan selama 4 tahun berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar

sarjana ini. Semoga Allah senantiasa meridhai setiap langkah kita. Amin Ya Rabbal Alamin.

11. Bapak Edi Wuisan yang senantiasa membantu saya dalam mengeroksi penulisan skripsi ini. Sekali lagi Terima kasih.

Akhirnya penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusunan dengan sangat terbuka dan dengan lapang dada mengharapkan adanya masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Semoga doa dan harapan kita semua dikabulkan oleh Allah, Aamiin.

Parepare, 19 Juni 2019

Penulis,



Nurul sakinah
15.2300.105



PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Sakinah
NIM : 15.2300.105
Tempat/Tgl. Lahir : Pare-pare, 13 September 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan
Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah
Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.



Parepare, 16 Juli 2019

Penulis,

Nurul sakinah
15.2300.105

ABSTRAK

Nurul Sakinah, 2019 *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang.* (Dibimbing oleh Bapak Agus Muchsin dan Ibu Rukiah selaku pembimbing kedua).

Kualitas layanan yang secara tradisional berdasarkan pada pemenuhan suatu standar yang ditetapkan oleh perusahaan, telah diganti dengan paradigma baru dengan meletakkan kualitas layanan berdasarkan keinginan nasabah, yang memiliki banyak implikasi bagi kepentingan pemasaran layanan dan peran riset pemasaran layanan. Salah satu karakteristik jasa adalah bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dicicipi, diraba, ataupun didengar sebelum jasa tersebut dikonsumsi oleh nasabah. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih jauh bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang

Penelitian ini merupakan jenis deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro pada Pegadaian Syariah Pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa kualitas layanan pada Pegadaian Syariah baik. Pegadaian syariah dalam menjalin hubungan dengan nasabah menerapkan sistem kekeluargaan yang di dalamnya terdapat unsur reliabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah. 2. Standarisasi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Pinrang dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada Pegadaian Syariah. Nasabah pada Pegadaian Syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan Pegadaian Syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Namun yang menjadi saran kepada pihak Pegadaian Syariah adalah jangkauan layanannya harus diperluas sampai kepada pelosok. 3. Prinsip Etika Islam terhadap pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa karyawan pegadaian syariah Pinrang sudah menerapkan dengan baik dan benar prinsip etika islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang di dalamnya terdapat Prinsip Tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran yang sesuai dengan syariat islam sehingga mampu mengamalkan seluruh pelayanan yang diberikan untuk dunia dan akhirat.

Key Word: Kepuasan, Pelayanan, Pembiayaan, Pegadaian Syariah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tinjauan Teoritis.....	7
2.2.1 Teori Tentang Kepuasan.....	7
2.2.2 Teori tentang Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.3 Teori tentang Prinsip Etika Islam Terhadap Pelayanan.....	12
2.3 Tinjauan Konseptual.....	15

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Pengertian Pembiayaan	16
2.3.3 Usaha Mikro Kecil Menengah	17
2.3.4 Pengertian Ar-rahn	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Standarisasi Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Pinrang..	35
4.2 Tingkat Kualitas Layanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Pinrang.....	50
4.3 Prinsip Etika Islam Terhadap Pelayanan Di Pegadaian Syariah.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Fikir	26



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Permohonan Izin Penelitian	70
2	Rekomendasi Penelitian	71
3	Surat Keterangan Wawancara (<i>Customer Service</i> Pegadaian syariah Pinrang)	72
4	Surat Keterangan Wawancara (Nasabah)	73
5	Transkrip Wawancara	74
6	Dokumentasi	81
7	Riwayat Hidup Penulis	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegadaian merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Selain menyediakan layanan gadai (*ar Rahn*), pembayaran listrik telpon serta kepemilikan kendaraan bermotor dan logam mulia pegadaian juga menyediakan pembiayaan untuk UMKK (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang pembayarannya dilakukan secara angsuran dengan menggunakan secara gadai maupun fidusia dalam produk *ar Rum* (*ar Rahn* dalam usaha mikro).¹

Perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis PT Pegadaian (Persero). Oleh karena itu, PT Pegadaian juga mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Landasan hukum berdirinya pegadaian syariah adalah PP Nomor 103 tanggal 10 November 2000 serta fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*. Keberadaan pegadaian syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan seperti bank syariah, asuransi syariah, dan lain-lain. Disamping, itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah institusi pegadaian berprinsip syariah.

Salah satu elemen penting untuk menjamin kelangsungan usaha pegadaian syariah adalah pendapatan operasional yang berasal dari nasabah selaku pelanggan. Dalam hal ini, banyak pakar yang membuktikan faktor konsumen mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja keuangan. Konsumen yang merasa puas akan

¹ Muftifiandi, "Peran Pembiayaan Produk *ar Rum* bagi UMKK Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang" (Skripsi sarjana: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2016).h93

barang/jasa yang dibelinya cenderung menjadikan konsumen yang setia dan memberikan keuntungan finansial.² Kepuasan nasabah erat kaitannya dengan kepatuhan dan kesediannya untuk memenuhi kewajiban pokoknya.

Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Para pelaku UMKM yang puas terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan, mereka akan kembali menggunakan jasa dari pegadaian, dengan demikian akan meningkatkan kelangsungan usaha pegadaian.

Pegadaian sebagai suatu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan produk berupa barang dan jasa yang bermutu lebih baik, harga lebih murah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dan keharusan bagi kebanyakan perusahaan agar tetap sukses, baik tingkat operasional, manajerial maupun strategi. Pemuasan pelanggan sendiri secara umum diterima sebagai alasan bagi eksistensi, survival dan perkembangan usaha.

Saat ini terdapat beragam jenis lembaga pembiayaan yang ada di Indonesia, mulai dari kelas tradisional sampai modern. Bahkan dewasa ini perkembangan lembaga pembiayaan sangat menggembirakan sebagai pengganti sebagian dari kegiatan perbankan yang tidak terlayani selama ini. Pada akhirnya masyarakat banyak pilihan dalam memenuhi kebutuhan akan dana dalam rangka membiayai kegiatan usahanya.

² Philip Kotler, *Manajemen Perusahaan* (Jakarta: Index Kelompok Gramedia.2005) h.21

Begitupun dengan lembaga keuangan pegadaian syariah di kabupaten Pinrang yang tidak mau ketinggalan dalam memberikan layanan mendekati konsumen melalui pembukaan cabang atau gerai pegadaian dengan pelayanan yang semakin optimal. Pegadaian (gadai) berarti suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atau oleh seorang yang 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.³

Kualitas layanan yang secara tradisional berdasarkan pada pemenuhan suatu standar yang ditetapkan oleh perusahaan, telah diganti dengan paradigma baru dengan meletakkan kualitas layanan berdasarkan keinginan nasabah, yang memiliki banyak implikasi bagi kepentingan pemasaran layanan dan peran riset pemasaran layanan. Salah satu karakteristik jasa adalah bersifat *intangibile*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dicicipi, diraba, ataupun didengar sebelum jasa tersebut dikonsumsi oleh nasabah. Hal ini memiliki sejumlah implikasi bagi nasabah dan perusahaan. Nasabah akan sulit mengevaluasi kualitas layanan perusahaan tersebut. Untuk mengurangi ketidakpastian yang disebabkan oleh karena ketidakberwujudan jasa, maka nasabah mencari bukti berwujud yang memberikan informasi dan kepercayaan akan jasa yang diterima nasabah.⁴

³ Muftifiandi, "Peran Pembiayaan Produk ar Rum bagi UMKM Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang" (Skripsi sarjana: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2016).h 94.

⁴ Valdo J Umbo Dan Silvia L Mandey, "Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Layanan Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Telling" Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5630/5164> (4 April 2019).

Permasalahannya dalam masyarakat, apakah pegadaian syariah hanya sebagai label saja? Dengan sistem ekonomi Islam. Seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk riba dan menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan selain itu adanya saingan dari bank-bank konvensional yang menawarkan berbagai produk yang menguntungkan bagi nasabah sehingga masyarakat kurang berminat untuk berinvestasi pada pegadaian syariah.

Latar belakang di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam terkait bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan mikro pada pegadaian syariah kabupaten Pinrang. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya dengan penelitian saat ini.

1.1 Rumusan Masalah

- 1.1.1 Bagaimana standarisasi Layanan nasabah di pegadaian syariah Pinrang?
- 1.1.2 Bagaimana tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro pada pegadaian syariah Pinrang?
- 1.1.3 Bagaimana prinsip etika islam terhadap pelayanan di pegadaian syariah?

1.2 Tujuan Penelitian

- 1.2.1 Untuk menganalisis standarisasi Pelayanan nasabah di pegadaian syariah Pinrang.
- 1.2.2 Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro pada pegadaian syariah Pinrang.
- 1.2.3 Untuk menganalisis prinsip etika islam terhadap pelayanan di pegadaian syariah

1.3 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua kalangan, diantaranya yaitu:

- 1.3.1 Bagi para mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan pembiayaan di sektor UMKM pada pegadaian syariah Pinrang.
- 1.3.2 Bagi masyarakat luas, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang salah satu solusi bagi masyarakat terutama para pelaku UMKM untuk mendapat tambahan modal/pembiayaan untuk usaha yang dijalankannya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.

Penelitian terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan mikro pada pegadaian syariah kabupaten Pinrang perlu dilakukan kajian terhadap penelitian yang sudah ada sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang terkait adalah sebagai berikut:

Muftifiandi dengan jurnal berjudul "Peran Pembiayaan Produk *Ar-Rum* bagi UMKM pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang".⁵ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguraikan peran pembiayaan produk *Ar-Rum* pada usaha kecil dan menengah pada PT Pegadaian (Persero) cabang syariah simpang patal Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara terbuka, Penelitian ini menemukan bahwa produk *Ar-Rum* memiliki peran khusus terhadap pelaku UMKM. Setelah melakukan jenis pembiayaan ini, sebagian besar pelaku UMKM bisa meningkatkan modal mereka untuk menjamin keberlangsungan kebijakan bisnis mereka dari hari ke hari. Penelitian ini lebih fokus pada analisa kelayakan nasabah (pelaku UMKM) dalam mengajukan pembiayaan kepada pembiayaan persamaan yang dimaksud penulis adalah membahas pembiayaan produk UMKM di pegadaian. Perbedaannya dalam penelitian ini penulis lebih fokus untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan mikro di pegadaian syariah.

⁵ Muftifiandi, "Peran Pembiayaan Produk *ar Rum* bagi UMKM Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang"(Skripsi sarjana:Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah:Jakarta,2016).h 93.

Yuliana dengan judul skripsi “ Akad Ijarah dalam Produk Pembiayaan ARRUM BPKB di Pegadaian Syariah Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)”. Penulis adalah mahasiswa jurusan perbankan syariah di IAIN Parepare. Skripsi ini telah selesai disusun pada tahun 2019. Objek penelitian sama-sama berfokus pada produk pembiayaan ARRUM BPKB, Fokus penelitian yang ada di skripsi ini adalah akad ijarah dalam pembiayaan ARRUM BPKB sedangkan pada skripsi yang diteliti oleh penulis ialah mencakup kepuasan nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang⁶

Ahmad mutamimul ula, dengan judul sripsi “tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pada pegadaian Syariah”. Penulis adalah salah satu mahasiswa jurusan konsentrasi perbankan syariah dan hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi ini telah selesai disusun pada tahun 2016. Persamaan yang dapat diambil dalam skripsi ini adalah sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah karena metode penelitian yang dipakai adalah metode kuantitatif hasil penelitiannya adalah bagaimana perkembangan kualitas pelayanan dan produk pada pegadaian syariah dengan melihat citra perusahaan berbeda dengan penelitian skripsi ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan berfokus pada kualitas pelayanan dan produknya saja tanpa menitikberatkan citra produk didalamnya.⁷

⁶ Yuliana “Akad ijarah dalam produk pembiayaan ARRUM BPKB di Pegadaian Syariah Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)”.(Skripsi S1 jurusan perbankan Syariah Fakultas ekonomi dan bisnis islam di IAIN Pare pare,2019).h. 32.

⁷ Ahmad mutamimul ula, “tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pada pegadaian Syariah”, (Skripsi S1 Fakultas syariah dan hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2016).h 52.

2.2. Tinjauan Teoritis

2.2.1. Teori Tentang Kepuasan.

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan sebelum pembelian yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk atau jasa yang dibeli tersebut.⁸ Ketika pelanggan memberi suatu produk atau jasa, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk atau jasa tersebut berfungsi. Harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi dan kualitas produk atau jasa yang dirasakan sesungguhnya oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Oleh karena itu, tantangan besar bagi setiap organisasi adalah mencari peluang agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan secara konsisten dengan sedemikian rupa sehingga tetap *cost-effective* bagi organisasi serta merupakan tujuan suatu perusahaan jasa karena melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan usaha dan peningkatan profitabilitas perusahaan. Kualitas layanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Sementara itu dalam pengukuran terhadap kepuasan nasabah menggunakan 3 item dalam mengukur kepuasan nasabah, yaitu:⁹

⁸ Sumarwan Ujang, *perilaku pelanggan: teori penerapannya dalam pemasaran* (Bogor:PT Ghalian Indonesia,2004). h. 322.

⁹ Fornell, *et al., eds* The “American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings” (Journal of Marketing, no.5,2003), h 60.

1. *Overall Satisfaction* (Kepuasan Nasabah Secara Menyeluruh)

Overall Satisfaction (kepuasan nasabah secara menyeluruh) adalah hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala dan standarisasi pelayanan.

2. *Confirmation Of Expectation* (Konfirmasi Harapan)

Confirmation Of Expectation (konfirmasi harapan) adalah tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan nasabah.

3. *Comparison Of Ideal* (Perbandingan Dengan Kondisi Ideal)

Comparison Of Ideal (perbandingan dengan kondisi ideal) adalah kinerja produk dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi nasabah. Sebenarnya tiga item tersebut merupakan penjabaran dari persepsi dan harapan nasabah dalam menilai kepuasan nasabah secara menyeluruh.

2.2.2 Teori tentang Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Kualitas layanan selalu diidentikkan dengan mutu usaha itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut begitu pula sebaliknya. Salah satu strategi yang menunjang keberhasilan bisnis dari sektor jasa adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi.

Kualitas jasa dapat dibagi menjadi ke dalam 5 dimensi utama yaitu:¹⁰

1. Realibilitas

Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Misalkan, ketika nasabah ingin membeli atau memanfaatkan produk

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004), h.34

(barang/jasa) biasanya akan bertanya pada petugas *costumer service*. Bila *costumer service* tidak bisa menjawab pertanyaan yang dilontarkan nasabah maka nasabah akan kehilangan kepercayaan. Hal ini berarti jasa harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat indikator realibilitas meliputi:

1. Menepati janji yang telah disepakati.
 2. Menunjukkan perhatian tulus untuk menyelesaikan masalah.
 3. Baik dan ramah setiap kita melakukan transaksi.
 4. Menampilkan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
 5. Berusaha untuk tidak melakukan kesalahan.
2. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemauan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap. Hal ini berarti perusahaan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen.

3. Jaminan

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan ada empat aspek dalam dimensi ini yaitu:¹¹

1. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas layanan yang paling mudah diukur, keramahan dapat diartikan banyak senyum dan sopan.
2. Kompetensi adalah suatu kesan pertama yang baik misalnya, ketika seorang pelanggan ingin membeli atau memanfaatkan produk (barang/jasa) biasanya akan bertanya pada *costumer service*.

¹¹ Lutfiyah Fathi Pusposari, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan KPRI UNIBRAW Malang," (Sripsi S1 Fakultas Tarbiyah, UIIS Malang, 2003), h.22-23

3. Reputasi dengan adanya reputasi yang baik, diharapkan pelanggan tidak akan ragu lagi untuk melakukan transaksi pada perusahaan yang akan ia masuki.
4. *Security* kualitas layanan pada dimensi jaminan dapat dilihat dari *security* nya. Dengan adanya *security* diharapkan pelanggan akan memiliki rasa aman dalam melakukan transaksi.

4. Empati.

Empati atau kepedulian yaitu kemampuan memberikan perhatian secara pribadi terhadap para konsumen. Atau berarti perhatian yang diberikan pemberi jasa kepada kliennya. Meliputi kemudahan untuk menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Indikator dari empati meliputi:

1. Memberikan perhatian secara pribadi.
2. Karyawan yang memperlakukan semua konsumen secara personal.
3. Selalu memperhatikan kepentingan kliennya.
4. Karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.

5. Tampilan fisik.

Merupakan hal hal yang berwujud pada sebuah jasa harus dengan tepat memproyeksikan kualitas jasa yang akan diberikan. Peralatan fisik meliputi:

1. Kondisi gedung.
2. Peralatan modern yang mendukung.
3. Penampilan petugas atau pelayanan.

4. Kerapihan dan kebersihan para petugas.

Kualitas pelayanan merupakan penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau

manfaat yang diberikan seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang melalui survei penilaian pelanggan.

2.2.3. Teori tentang Prinsip Etika Islam terhadap Pelayanan.

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 yang berkualitas kepada orang lain yang telah diatur dalam etika bisnis yang mengedepankan nilai-nilai al Qur'an. Oleh karena itu, beberapa nilai dasar dalam etika bisnis Islam yang disarikan dari inti ajaran Islam itu sendiri adalah, antara lain :¹²

1. Kesatuan (Tauhid / *unity*)

Dalam hal ini adalah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dari konsep ini maka islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horisontal, membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam. Konsep keesaan memiliki pengaruh yang paling mendalam terhadap diri seorang muslim :

- a. Karena seorang muslim memandang apa pun yang ada di dunia sebagai milik Allah SWT, Tuhan yang juga memilikinya, pemikiran dan perilakunya

¹²Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN ,2002) ,h.53

tidak dapat dibiasakan oleh apapun juga. Pandangannya menjadi lebih luas dan pengabdianya tidak lagi terbatasi kepada kelompok atau lingkungan tertentu. Segala bentuk pandangan rasisme ataupun sistem kasta menjadi tidak sejalan dengan pemikirannya.

- b. Karena hanya Allah yang Maha Kuasa dan Maha Esa, maka kaum Muslim berbeda dengan, terbebas dan tidak takut akan semua bentuk kekuasaan kecuali Allah SWT. Ia tidak pernah disilaukan oleh kebesaran orang lain dan tidak membaratkan dirinya dipaksa untuk bertindak tidak etis oleh siapapun. Karena Allah SWT dapat mengambil mudah apa pun yang telah ia berikan, maka kaum Muslim akan bersikap rendah hati dan hidup sederhana.
- c. Karena ia percaya bahwa hanya Allah SWT yang dapat menolongnya, ia tidak pernah merasa putus asa akan datangnya pertolongan dan kemurahan Allah SWT. Tidak ada manusia ataupun binatang apa pun yang memiliki kekuasaan untuk mengambil nyawa sebelum waktu yang telah digariskannya, hanya Allah SWT yang memiliki kekuasaan mengambil nyawanya. Ia akan bertindak penuh keyakinan dan keberanian untuk apa yang ia anggap etis dan Islami.
- d. Pengaruh paling besar dari ucapan *La ilaha illa Allah* adalah bahwa kaum Muslim akan menaati dan melaksanakan hukum-hukum Allah SWT. Ia percaya bahwa Allah SWT mengetahui segala yang terlihat ataupun yang tersembunyi, dan bahwa ia tidak dapat menyembunyikan apa pun, niat ataupun tindakan dari Allah SWT. Sebagai konsekuennya ia akan menghindari diri dari apa yang dilarang dan berbuat hanya dalam kebaikan.

2. Kesimbangan (equilibrium/adil)

Islam sangat mengajurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang berbuat curang atau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan. Kecelakaan besar bagi orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain meminta untuk dipenuhi, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi.

Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan. Al-Qur'an memerintahkan kepada kaum muslimin untuk menimbang dan mengukur dengan cara yang benar dan jangan sampai melakukan kecurangan dalam bentuk pengurangan takaran dan timbangan. Seperti yang telah dijelaskan dalam firman Allah Swt dalam surah Al-Maidah ayat:8 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya :

Hai orang-orang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah SWT, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-sekali kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil lebih dekat dengan takwa.¹³

3. Kehendak Bebas (*free will*)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka

¹³ Al Quran Surat Al Maidah ayat 8, Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Departemen Agama RI, Diponegoro: Bandung, 2010, hal. 21.

lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.

Kecenderungan manusia untuk terus menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah.

4. Tanggung Jawab

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.

5. Kebenaran, Kebajikan, dan Kejujuran

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.

Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.

2.3 Tinjauan Konseptual.

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Berasal dari kata *layan/la·yan/*, *melayani/me·la·yan-i/* yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa¹⁴. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Jadi, mendefinisikan pelayanan sebagai “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”¹⁵

2.3.3 Pengertian Pembiayaan

Berasal dari kata *biaya/bi·a·ya/* n uang yang dikeluarkan untuk mengadakan (mendirikan, melakukan, dan sebagainya) sesuatu; ongkos; belanja; pengeluaran. Jadi pembiayaan merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya.¹⁶

Apabila kita mengenal Lembaga Keuangan Syariah maka kita tidak akan asing dengan istilah pembiayaan. Di mana produk pembiayaan syariah merupakan salah satu produk unggulan di Lembaga Keuangan Syariah khususnya bagi lembaga seperti Bank Syariah, Koperasi Syariah serta Pegadaian Syariah. Pembiayaan atau financing merupakan pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain

¹⁴Departemen Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, Edisi II (N Cet.II; Jakarta:PN Balai Pustaka,2001),H.36

¹⁵Phillip Kotler, Dan Armstrong , *Prinsip Prinsip Pemasaran* (Jakarta:Erlangga,2001),h.231

¹⁶ Departemen Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, Edisi I (N Cet.III; Jakarta:PN Balai Pustaka,2000), h.22

guna mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.¹⁷

Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah dikeluarkan. Pengertian pembiayaan menurut Undang- Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 yaitu penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.¹⁸

2.3.4. Usaha Mikro Kecil Menengah.

Pada kegiatan usahanya bank umum dapat melakukan kerja sama dengan lembaga keuangan bukan bank dalam rangka penyaluran kredit atau pembiayaan oleh bank umum kepada UMKM, sebagaimana pada peraturan Bank Indonesia Nomor: 14/22/PBI/2012 tentang pemberian kredit atau pembiayaan oleh bank umum dan bantuan teknis dalam rangka pengembangan usaha kecil dan menengah yang bertujuan:¹⁹

1. Mendorong peningkatan penyaluran kredit/pembiayaan oleh bank umum kepada UMKM dan mendorong peningkatan akses UMKM kepada lembaga keuangan melalui kekuatan kapabilitasnya.
2. Mendudukan ketentuan-ketentuan terkait pengaturan UMKM lembaga keuangan yang saat ini tersebar dalam berbagai ketentuan Bank Indonesia.

¹⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah suatu Kajian Teoritis Praktis.*, (Jakarta: gamedia,2014), h 146.

¹⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung:Gamedia,2015),h. 85

¹⁹ Trisadini P.Usanti,Abd Somad,*Hukum Perbankan*,(Jakarta:Kencana,2016),h.14

Pasal 3 PBI No.14/22/PBI/2012 ini diatur mengenai pemberian kredit dalam pembiayaan UMKM dapat dilakukan secara langsung kepada usaha mikro, kecil dan menengah dan tidak langsung melalui kerjasama pola *executing*, pola *channeling* atau pembiayaan bersama (sindikasi).

2.3.4. Pengertian *Ar-Rahn*.

Gadai dalam bahasa Arab dikenal dengan *rahn* dan dapat juga dinamai *al-habsu*. Secara etimologi, *rahn* berarti tetap dan tahan lama (tsubu\t wadawa\m), sedangkan *al-habsu* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran atas barang tersebut.²⁰

Sedangkan menurut istilah, *rahn* berarti menjadikan sebuah barang sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayar apabila tidak bisa membayar hutang. Hal ini berarti bahwa *rahn* sama artinya dengan *borg*, yakni sesuatu yang digadaikan oleh orang yang berutang dan sewaktu-waktu dapat disita apabila pihak yang berutang tersebut tidak bisa membayar utangnya.²¹

Rahn merupakan kontrak amal, karena tidak mensyaratkan kewajiban apapun di sisi *murtahin* (yakni kreditor) ketika *rahin* (yakni debitur) memberikan kepadanya objek yang digadaikan pada kasus yang seperti ini.

Produk gadai yang diimplementasikan di pegadaian syariah bukanlah *rahn* yang bersifat mandiri, melainkan *rahn* yang dikonvergensi dengan akad lain, terutama dengan akad *qardh* dan *ijarah*. Sebenarnya, akad pokok yang digunakan di pegadaian syariah adalah akad *qardh*.²²

²⁰ Ahmad Rodoni, *Asuransi & Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h.57.

²¹ Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: PT Remaja Rosyda Karya, 2015), h.102.

²² Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Jaya, 2014), h.164.

Berikut adalah akad yang digunakan di pegadaian syariah.²³

1. 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 piutangnya. Dengan akad ini pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.

2. Akad *ijarah*.

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 yang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

2.3.5 Produk Pegadaian Syariah

Seperti halnya lembaga keuangan lainnya, pegadaian syariah juga menghadirkan beberapa produk unggulan yang dapat masyarakat gunakan. Adapun produk yang dihadirkan masih seputar pegadaian atas barang. Untuk lebih jelasnya berikut beberapa Produk Pegadaian Syariah:²⁴

1. Ar-Rum BPKB.

Pembiayaan AR-RUM (*Ar Rahn* Untuk Usaha Mikro) BPKB pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan yang diagungkan tetap pada pemiliknya sehingga

²³ Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), h.108.

²⁴ <http://pegadaiansyariah.co.id/pengertian-dan-produk-pegadaian-syariah-yang-bisa-anda-simak-detail-diakses-pada-tanggal-11-juli-2018-pukul-12.40>

dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari. Sedangkan BPKB Asli akan dipegang oleh pihak pegadaian syariah.

Keunggulan dari produk ini, yakni layanan *Ar-Rum* tersedia di outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia, prosedur pengajuan *Marhun Bih* (pinjaman) mudah dengan proses *Marhrun Bih* (pinjaman) yang hanya membutuhkan waktu 3 hari, agunan cukup BPKB kendaraan bermotor, dan *mu'nah* (biaya pemeliharaan jaminan) per bulan sebesar 0.7% dari nilai jaminan.

Pilihan jangka waktu pinjaman produk ini dimulai dari 12, 18, 24, 36 bulan, dengan pelunasan yang dapat dilakukan sewaktu-waktu.

Untuk bisa mengajukan pinjaman melalui produk ini, nasabah harus memiliki usaha yang memenuhi kriteria kelayakan serta telah berjalan 1 (satu) tahun. Melampirkan fotokopi KTP dan kartu keluarga, serta menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotokopi STNK dan Faktur Pembelian).

2. Amanah

Pembiayaan AMANAH merupakan pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro agar dapat memiliki motor ataupun mobil dengan cara angsuran.

Layanan Amanah ini tersedia di *outlet* Pegadaian di seluruh Indonesia. Untuk bisa mendapatkan pembiayaan Amanah ini, uang muka yang dibebankan cukup terjangkau dengan sistem angsuran tetap. Adapun jangka waktu pembiayaannya dimulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.

Untuk mendapatkan pembiayaan Amanah ini, nasabah harus tercatat sebagai pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta yang telah bekerja selama minimal 2 tahun.

Nasabah juga harus melampirkan kelengkapan lainnya berupa: fotokopi KTP (suami/istri), fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi SK pengangkatan sebagai pegawai/karyawan tetap, rekomendasi atasan langsung, slip gaji 2 bulan terakhir, mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah; membayar uang muka yang disepakati (minimal 20%), menandatangani akad Amanah.

3. Gadai Syariah

Pembiayaan *Rahn* (Gadai Syariah) dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Dengan prosesnya yang hanya dalam waktu 15 menit, dana yang nasabah ajukan bisa langsung cair. Jaminan untuk gadai syariah ini yaitu berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor yang akan tersimpan aman di pegadaian.

Adapun beberapa keunggulan dari produk ini, yakni layanan *rahn* tersedia di *outlet* pegadaian syariah di seluruh Indonesia dengan prosedur pengajuannya yang sangat mudah. Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet Pegadaian, yang selanjutnya akan diproses dalam waktu singkat.

Pinjaman (*Marhun Bih*) yang bisa didapatkan dari produk ini mulai dari 50 ribu hingga 500 juta rupiah atau lebih dengan jangka waktu peminjaman maksimal 120 hari. Pinjaman ini dapat diperpanjang dengan cara membayar *mu'nah*-nya saja atau dengan cara membayar *mu'nah* dan mengangsur sebagian uang pinjaman.

Untuk pelunasan dari Gadai Syariah ini juga dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan ijarah selama masa pinjaman. Tanpa perlu membuka rekening, nasabah bisa menerima pinjaman dalam bentuk tunai.

Pegadaian Syariah memberikan persyaratan mudah bagi nasabah yang ingin mengajukan pinjaman melalui produk ini yakni, membawa fotokopi KTP atau identitas resmi lainnya dan menyerahkan barang jaminan. Untuk barang jaminan berupa kendaraan bermotor, nasabah diharapkan membawa BPKB kendaraan tersebut.

4. Multi Pembayaran *Online*

Multi Pembayaran online (MPO) adalah produk dari pegadaian syariah yang melayani pembayaran untuk berbagai tagihan seperti listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara *online*.

Layanan MPO sebagai solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di bank.

Keunggulan yang didapat nasabah dari produk ini yakni, layanan MPO tersedia di *outlet* pegadaian di seluruh Indonesia dengan pembayaran secara *real time* sehingga memberi kepastian dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Biaya administrasi pada MPO ini bersifat kompetitif. Pembayaran tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas. Untuk pembayaran tagihan dengan gadai emas, maka nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening. Seluruh proses ini dilakukan dalam satu loket layanan, dan setiap nasabah dapat melakukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan.

Persyaratan untuk menggunakan layanan dari produk ini juga tergolong mudah, nasabah cukup datang ke *outlet* pegadaian terdekat dengan membawa dan menyerahkan nomor pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api, dan lain sebagainya.

5. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas adalah layanan titip-jual emas batangan di pegadaian syariah, sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di pegadaian. Dan keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada Nasabah. Oleh sebab itu juga emas yang dimiliki menjadi lebih produktif.

Keuntungan produk konsinyasi emas ini yaitu, dikelola oleh PT Pegadaian (Persero) yang merupakan BUMN terpercaya, emas akan terproteksi 100%, transparan dalam pengelolaan, serta menghasilkan keuntungan yang kompetitif dengan investasi lainnya.

Persyaratan untuk melakukan konsinyasi ini juga cukup mudah, yakni nasabah cukup menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku, kuitansi pembelian emas atau berita acara serah terima emas yang dibeli di pegadaian; dan mengisi dokumen pengajuan konsinyasi dan materi 6000 (sebanyak 2 lembar).

6. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini sekaligus bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

Dengan harga terjangkau yang dimulai dengan harga Rp 5000-an atau setara dengan berat 0.01 gram, nasabah sudah bisa memiliki Tabungan Emas. Dengan layanan petugas yang professional, Tabungan Emas ini bisa menjadi alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.

Selain itu, Tabungan Emas ini juga mudah dicairkan ketika anda memiliki kebutuhan mendesak yang harus dipenuhi. Untuk membuka rekening tabungan emas, nasabah bisa datang ke kantor cabang Pegadaian di seluruh Indonesia.

7. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

Produk mulia ini memberikan proses yang mudah dengan layanan professional dan bisa menjadi alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset. Dengan sifat emas batangan yang sangat likuid ini, emas bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak nasabah.

Emas batangan pada produk mulia ini tersedia dalam beberapa pilihan dengan berat mulai dari 5 gram s.d 1 kg. Selain bisa dibeli dengan cara tunai, Mulia ini memberikan sistem angsuran dalam bentuk kolektif (kelompok) ataupun arisan dengan uang muka mulai dari 10% hingga 90% dari nilai logam mulia. Adapun jangka waktu untuk sistem angsuran ini mulai dari 3 bulan sampai 36 bulan.

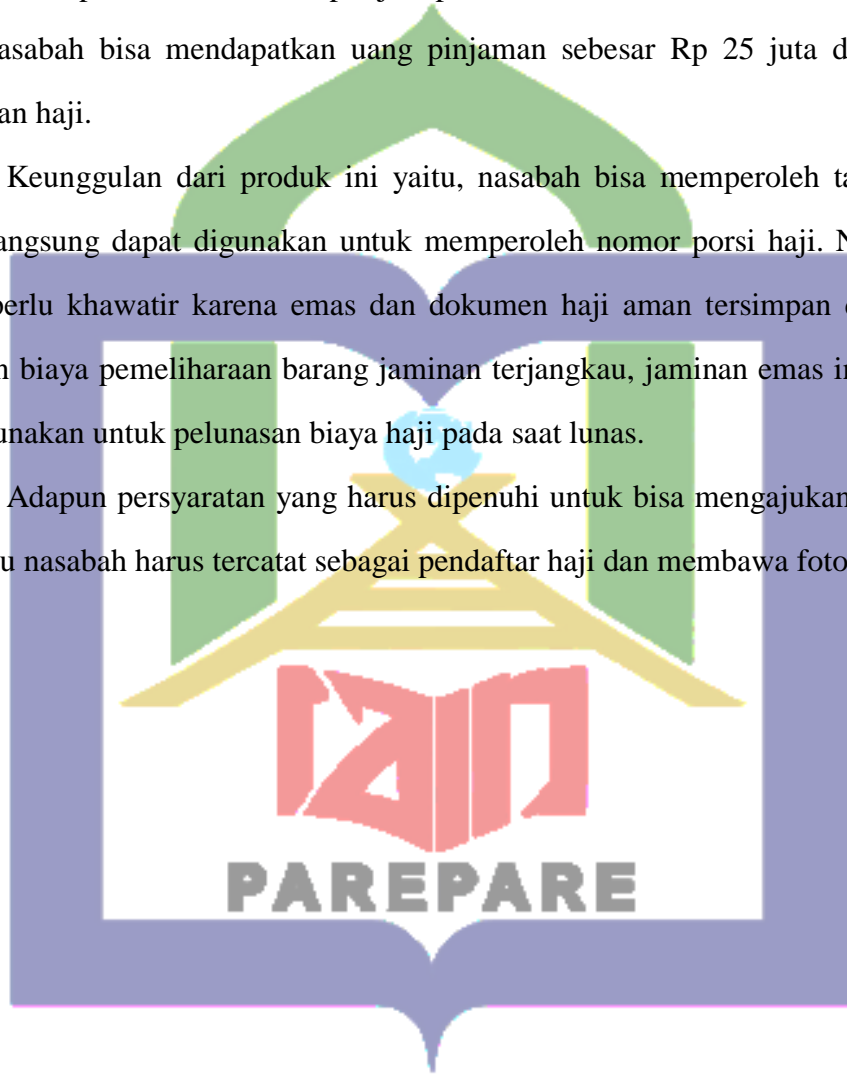
Untuk pembelian secara tunai, nasabah cukup datang ke *outlet* Pegadaian (Galeri 24) dengan membayar nilai Logam Mulia yang akan dibeli. Sedangkan untuk pembelian secara angsuran, nasabah dapat menentukan pola pembayaran angsuran terlebih dahulu sesuai dengan keinginan.

8. Arrum Haji

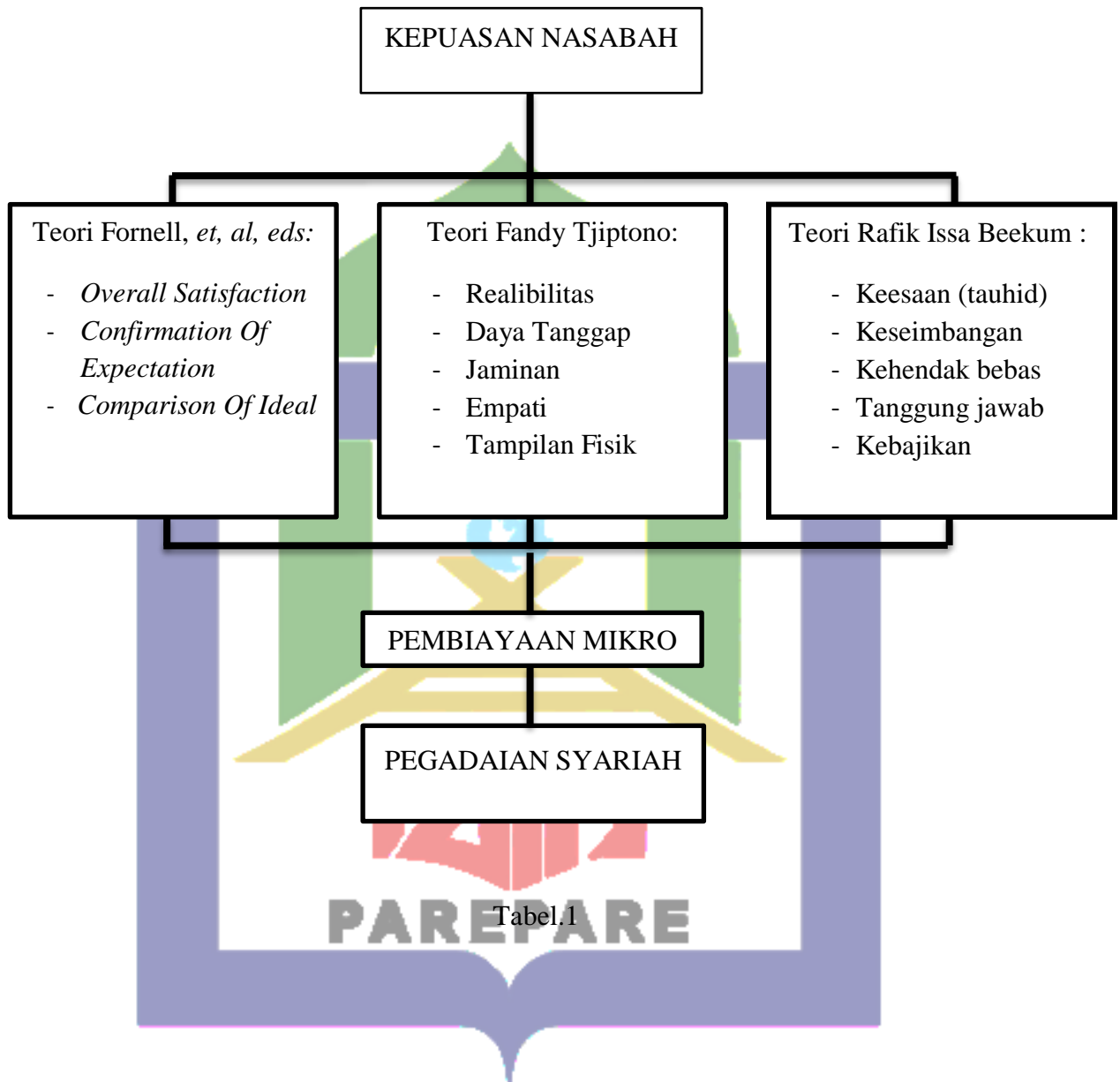
Pembiayaan Arrum Haji pada pegadaian syariah adalah layanan yang memberikan nasabah kemudahan untuk pendaftaran dan pembiayaan haji. Dengan jaminan berupa emas minimal Rp 7 juta plus bukti SA BPIH SPPH & buku tabungan haji, nasabah bisa mendapatkan uang pinjaman sebesar Rp 25 juta dalam bentuk tabungan haji.

Keunggulan dari produk ini yaitu, nasabah bisa memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji. Nasabah juga tidak perlu khawatir karena emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian. Dengan biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau, jaminan emas ini juga dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi untuk bisa mengajukan Arrum Haji ini yaitu nasabah harus tercatat sebagai pendaftar haji dan membawa fotokopi KTP.



2.4 Bagan Kerangka Pikir.



2.3.1 Kepuasan Nasabah

1. *Overall satisfaction*, merupakan hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala, dan standarisasi layanan.
2. *Confirmation of expectation*, tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan yang dirasakan dan harapan nasabah.
3. *Comparison of ideal*, kinerja produk dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi nasabah.

2.3.2 Kualitas Pelayanan

1. Realibilitas

Realibilitas adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. misalkan, ketika nasabah ingin membeli atau memanfaatkan produk (barang/jasa) biasanya akan bertanya pada petugas *costumer service*.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemauan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap. Hal ini berarti perusahaan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen.

3. Jaminan.

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan.

4. Empati.

Empati atau kepedulian yaitu kemampuan memberikan perhatian secara pribadi terhadap para konsumen. atau berarti perhatian yang diberikan pemberi jasa

kepada kliennya. Meliputi kemudahan untuk menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

5. Tampilan fisik.

Merupakan hal-hal yang berwujud pada sebuah jasa harus dengan tepat memproyeksikan kualitas jasa yang akan diberikan.

2.3.3. Prinsip Etika Islam terhadap Pelayanan.

1. Tauhid

dimensi vertikal Islam yang dipahami sebagai sebuah ungkapan keyakinan seorang muslim atas keesaan Allah SWT. Konsep tauhid menggabungkan ke dalam sifat homogen semua aspek yang berbeda-beda dalam kehidupan seorang muslim yakni aspek ekonomi, politik, agama, dan masyarakat serta menekankan gagasan mengenai konsistensi dan keteraturan.

2 . Keseimbangan

Menggambarkan dimensi Horizontal ajaran Islam dan berhubungan dengan harmoni segala sesuatu di alam semesta. Hukum keteraturan yang kita lihat di alam semesta merefleksikan konsep keseimbangan yang rumit.

3 . Kehendak Bebas

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.

4. Tanggung Jawab

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas. Untuk

memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.

5. Kebenaran, Kebajikan, dan Kejujuran

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan penelitian fenomenologi kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghususkan pada fenomena dan realitas yang tampak untuk mengkaji penjelasan di dalamnya. Fenomenologi sendiri memiliki dua makna yaitu sebagai filsafat sains dan juga metode penelitian, yang bertujuan mencari arti atau makna dari pengalaman yang ada dalam kehidupan.

Penelitian fenomenologi dapat dimulai dengan memperhatikan dan menelaah fokus fenomena yang hendak diteliti, yang melihat berbagai aspek subjektif dari perilaku objek. Kemudian, peneliti melakukan penggalian data berupa bagaimana pemaknaan objek dalam memberikan arti terhadap fenomena terkait. Penggalian data ini dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada objek atau informan dalam penelitian, juga dengan melakukan observasi langsung mengenai bagaimana objek penelitian menginterpretasikan pengalamannya kepada orang lain.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode wawancara pada masyarakat dimana metode wawancara itu sendiri adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan menggunakan daftar pernyataan untuk memperoleh informasi pada responden yang menjadi nasabah pada pegadaian syariah.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.

Lokasi penelitian berpusat kepada masyarakat kabupaten Pinrang yang menggunakan jasa pembiayaan mikro pada pegadaian syariah yang berada di jalan

Poros Pinrang-Polman dan waktu penelitian yang ingin dicapai peneliti selama 1 bulan 15 hari lamanya.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menfokuskan tentang:

- 3.3.1. Bagaimana standarisasi kepuasan nasabah di pegadaian syariah Pinrang?
- 3.3.2. Bagaimana tingkat kualitas layanan dan produk pembiayaan mikro di pegadaian syariah Pinrang?
- 3.3.3 Bagaimana prinsip etika islam terhadap pelayanan di pegadaian syariah?

Sehingga nantinya di bagian hasil penelitian dapat diuraikan secara detail nantinya sesudah melakukan observasi dilapangan

3.4 Jenis dan sumber data yang digunakan

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Data ini diambil berdasarkan kuisisioner yang dibagikan kepada responden atau nasabah pembiayaan mikro pada pegadaian syariah cabang Pinrang. Data primer yang diambil berdasarkan identitas responden dan penilaian permasalahan yang berkaitan tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Selanjutnya, berdasarkan data primer yang telah terkumpul tersebut digunakan sebagai acuan atau dasar melakukan pembahasan dalam penelitian ini.

3.3.2 Data sekunder.

Data sekunder adalah data data pendukung yang diambil dari literatur-literatur yang berkaitan tentang permasalahan yang menjadi fokus penelitian serta mencakup data data yang tidak langsung diteliti oleh masyarakat tetapi data data yang bersumber dari perusahaan.

Data primer dan data sekunder merupakan data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Data primer bersumber dari kuisioner yang disebar kepada responden dan data sekunder merupakan penguat data primer yang diambil dari penelitian sebelumnya, jurnal-jurnal, majalah, laporan keuangan perusahaan dan literatur lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data.

3.5.1 Observasi.

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan interaksi anak dan kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, ceklist, catatan kejadian dan lain-lain.

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

3.5.2 Wawancara.

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan menggunakan daftar pertanyaan untuk memperoleh informasi dari responden.

3.5.3 Dokumentasi.

Teknik ini menggunakan data dari sumber seperti dokumen (brosur), rekaman dan data data arsip perusahaan.

3.6 Teknik Analisis Data.

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema yang didasarkan oleh data. Oleh karena itu, analisis data merupakan bagian yang amat penting karena dengan analisislah suatu data dapat diberi arti dan makna yang berguna untuk masalah penelitian. Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti tidak akan ada gunanya apabila tidak dianalisis terlebih dahulu. Dalam proses analisis data dimulai dengan menghimpun seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber kemudian merumuskan hasil dari apa yang telah ditemukan.

3.6.1 Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data peneliti mendatangi tempat penelitian, yaitu kantor pegadaian syariah Pinrang dengan membawa surat izin secara formal karena sebelumnya dari pihak pegadaian memberikan izin untuk melakukan penelitian. Kemudian menemui orang-orang yang telah ditentukan sebagai informan. Proses selanjutnya yaitu memulai wawancara dan metode dokumentasi untuk memperoleh data yang diperlukan dengan lengkap.

3.6.2 Reduksi Data.

Data yang terkumpul dari hasil wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi kemudian digabungkan dan memilih data yang penting.

3.6.3 Penyajian data

Kemudian data yang akan diperoleh dikelompokkan sesuai dengan yang difokuskan yaitu tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan mikro pada pegadaian syariah kabupaten Pinrang.

3.6.4 Kesimpulan.

Menggunakan analisis induktif yaitu menganalisis data-data bersifat khusus yang diperoleh dari wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Standarisasi Pelayanan nasabah di Pegadaian Syariah Pinrang.

Selain pelayanan, nasabah juga memiliki standar kepuasan atas pelayanan yang ia rasakan dari lembaga pegadaian syariah. Standar kepuasan bagi nasabah adalah tolak ukur minimal yang harus dilakukan oleh lembaga dalam hal ini Pegadaian Syariah sehingga nasabah mampu memutuskan apakah ia puas ataupun sebaliknya terhadap output pelayanan yang ia terima.

Untuk itu perlu adanya standar etika pelayanan di pegadaian syariah yang menjadi tolak ukur dan acuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau sekumpulan komitmen yang terdiri dari Standar Etika Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) yang membentuk dan mengarahkan kesesuaian tingkah laku sehingga sesuai dengan budaya dan nilai-nilai Perusahaan. Direksi Perusahaan senantiasa mendorong kepatuhan terhadap Kode Etik dan berkomitmen untuk mengimplementasikannya, serta mewajibkan seluruh pimpinan dari setiap tingkatan dalam Perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Kode Etik dipatuhi dan dijalankan dengan baik pada jajaran masing-masing. Penerapan Kode Etik dimaksudkan untuk mempengaruhi, membentuk dan mengarahkan kesesuaian tingkah laku Insan Pegadaian dengan nilai-nilai dan budaya Perusahaan. Standar Etika Perusahaan PT Pegadaian (Persero), mencakup isi sebagai berikut:

a. Kepatuhan Terhadap Peraturan Perundang-undangan

Seluruh organ dan pegawai Perusahaan wajib patuh terhadap Standar Etika Perusahaan serta hukum peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seperti yang tercantum pada undang undang Republik Indonesia no 28 tahun 1999 tentang

penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta di perkuat dengan adanya peraturan fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Keberadaan pegadaian syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga lembaga keuangan seperti bank syariah, asuransi syariah, dan lain lain. Disamping, itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah institusi pegadaian berprinsip syariah.

b. Pengakuan Persamaan Hak Asasi Manusia

Perusahaan menjamin dan memastikan bahwa setiap kegiatan operasional Perusahaan serta hubungan Perusahaan dengan karyawan dan masyarakat tidak akan melanggar prinsip-prinsip hak azasi manusia.

c. Kepedulian Terhadap Keamanan, Keselamatan, Kesehatan, dan Lingkungan (K3L)

Perusahaan berkomitmen tinggi untuk menciptakan keselamatan kerja dan lingkungan kerja yang sehat bagi karyawan dan masyarakat yang berinteraksi dengan lingkungan kerja Perusahaan.

d. Perlakuan Kesempatan Kerja yang Adil

Perusahaan senantiasa memberikan kesempatan kerja yang adil bagi masyarakat dan menolak praktik diskriminasi manusia (suku, agama, ras dan antar golongan). Perusahaan menerapkan prinsip perlakuan yang adil bagi insan Pegadaian dalam bekerja dan pengembangan diri berdasarkan kompetensi yang dimiliki.

k. Hubungan antar Insan Pegadaian

Perusahaan berkomitmen bahwa setiap kegiatan Perusahaan bebas dari konflik kepentingan dengan kegiatan individu Insan Pegadaian.

p. Perilaku Asusila, Obat Terlarang, Perjudian, dan Merokok.

Perusahaan berkomitmen untuk mewujudkan perilaku yang sehat yang berlandaskan dengan perilaku-prilaku moral dan kesusilaan terhadap insan pegadaian yang diyakini dapat mempengaruhi kontribusi kerja yang diberikan serta mempengaruhi citra pegadaian.

Hasil wawancara Reskia Annisa Maskur selaku *costumer service* pada pegadaian syariah Pinrang mengatakan terkait standarisasi pelayanan yang diberikan pihak pegadaian adalah sebagai berikut:

“ Dalam standarisasi yang diterapkan pegadaian syariah hanya bersifat pada standar etika pelayanan pegadaian syariah yang berisi aturan aturan yang harus diberlakukan oleh setiap karyawan ke nasabah seperti contoh etika dalam berpakaian yang sopan, etika dalam bertutur kata/menjalin hubungan yang baik ke nasabah, memperlakukan nasabah dengan adil tanpa memilih milih dan yang paling utama menerapkan Kepedulian Terhadap Keamanan, Keselamatan, dan Lingkungan yang bersih.”²⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas standarisasi etika dalam pelayanan pegadaian syariah Pinrang telah diterapkan dengan baik kepada nasabah karena karyawan telah mengetahui atau menjelaskan dengan rinci terkait standarisasi etika pelayanan kepada peneliti di pegadaian Syariah Pinrang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar kepuasan dari nasabah terhadap apa yang dirasakan oleh pelayanan pada pegadaian syariah di Pinrang. berikut hasil penelitian yang disusun peneliti dengan metode observasi dan wawancara.

4.1.2 Overall Satisfaction

Merupakan hasil evaluasi dan pengalaman konsumen sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala, dan standarisasi layanan.

²⁵ Reskia Annisa Maskur, *costumer service* pegadaian syariah Pinrang, wawancara peneliti, 2 Agustus 2019.

1. Kompetensi Karyawan

Karyawan atau dalam arti luas sumber daya manusia (SDM) merupakan tonggak utama dalam perusahaan yang berperan untuk mengelola perusahaan sebaik mungkin berdasarkan tujuan yang ingin dicapai. Dalam sebuah perusahaan, sumber daya yang produktif akan berpengaruh kepada profitabilitas perusahaan. Stimulus kepada karyawan perlu dilakukan untuk mengembangkan potensinya, baik itu dilakukan pelatihan, pengawasan dan kegiatan pengembangan lainnya. Dalam pegadaian syariah, setiap karyawan memiliki pembagian kerja berdasarkan sub bagian yang terstruktur, hal ini bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen, mereka melayani dengan koordinasi penuh yang dilakukan masing-masing karyawan di bidangnya. Adapun alur proses transaksi Pelayanan Nasabah oleh Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:²⁶

- a) Nasabah datang kemudian dilayani oleh petugas.
- b) Petugas mengecek atau bertanya transaksi apa yang ingin dilakukan, jika telah terdaftar maka nasabah dapat melakukan transaksi menggadaikan barang. Namun jika belum terdaftar maka petugas akan menginformasikan kepada nasabah untuk mendaftar sebagai member pegadaian terlebih dahulu.
- c) Untuk satu transaksi pinjaman uang, nasabah memberikan satu atau lebih barang sebagai jaminan.
- d) Barang yang dijaminan dicatat jenis, merek, tipe, tanggal pembelian, tanggal tebus, keterangan mengenai barang tersebut.

²⁶ Reskia Annisa Maskur, *costumer service* pegadaian syariah Pinrang, wawancara peneliti, 2 Agustus 2019.

- e) Kemudian proses selanjutnya yaitu menaksir harga barang yang dijaminan. Pegadaian mempunyai data mengenai harga barang berdasarkan jenis, merek dan tipe barangnya untuk memudahkan dalam penaksiran barang. Hanya barang-barang yang ada dalam daftar ini yang dapat diterima sebagai barang jaminan/ digadaikan. Petugas mengentry data-data barang yang digadaikan, kemudian system memproses perhitungan harga taksiran barang tersebut.
- f) Setelah penaksiran harga barang jaminan selesai, maka petugas yang melayani transaksi pinjaman baru bisa menentukan berapa jaminan yang bisa diberikan. Besar pinjaman yang harus dikembalikan oleh nasabah adalah sebesar pinjaman ditambah biaya perawatan sesuai ketentuan dari pegadaian.
- g) Pegadaian menawarkan berbagai paket-paket produk jasa yang dimiliki oleh pegadaian sehingga nasabah dapat menentukan pilihannya sesuai dengan kebutuhannya.

Hasil wawancara dengan Bapak Ridwan Bambi, Hikma dan Murni terkait hasil pengamatan terhadap pelayanan pada pegadaian syariah, yakni sebagai berikut :

Menurut saya, pelayanan oleh karyawan sangat baik. Saya mengamati, proses pelayanan yang diberikan setiap karyawan pegadaian syariah kepada setiap nasabah sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dari setiap pertanyaan yang diajukan nasabah kepada karyawan, selalu mendapat tanggapan yang baik sesuai kondisi nasabah terkait produk pegadaian²⁷

Pegadaian Syariah itu menurut saya cukup ramah dan profesional dan karyawan pun dengan sepenuh hati dapat menjawab keluhan nasabah.²⁸

²⁷ Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

²⁸ Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Penilaian pribadi saya tentang pegadaian syariah hanya tentang pelayanannya saya rasa cukup baik sejauh ini.²⁹

Ciri utama pelayanan yang baik adalah adanya kesan yang baik pula dari konsumen. Sebuah perusahaan akan mudah berkembang apabila memiliki kualitas pelayanan yang baik, sebab perusahaan akan bergantung kepada kepercayaan konsumen, semakin perusahaan mampu mendapatkan kesan yang baik dari konsumen, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan kompeten.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, standar kepuasan nasabah dapat diukur dari kepuasannya terhadap pelayanan oleh karyawan pegadaian syariah. Nasabah akan merasa puas hanya ketika nasabah bertanya tentang produk-produk pegadaian syariah lalu kemudian pihak pegadaian mampu menjadi dengan baik sesuai kebutuhan nasabah. Kecekatan dan penguasaan karyawan pegadaian terhadap sistematika produk pegadaian harus lebih diprioritaskan, sebab kondisi nasabah saat ini masih sedikit awam terhadap pegadaian syariah, sehingga memungkinkan nasabah akan banyak mempertanyakan hal-hal terkait pegadaian syariah.

Konsekuensinya, ketika karyawan tidak mampu memberikan jawaban dan tanggapan dengan baik terkait produk-produk layanan pada pegadaian syariah, maka nasabah akan merasa bahwa pegadaian syariah tidak kompeten di dalam menjalankan operasionalnya. Begitupula ketika pihak pegadaian syariah mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah, maka nasabah pun tentu akan merasa puas dan menaruh pandangan terhadap pegadaian syariah dengan baik.

2. Memberikan Kenyamanan kepada Nasabah

²⁹ Murni, Nasabah Pegadaian Syariah, Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Tentunya mensyaratkan atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari pemerintah mengenai hak-hak pelanggan, juga semakin kompleksnya kegiatan bisnis serta terjadinya ledakan data informasi berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja *front line staff*.³⁰ *Front line staff* pada pegadaian syariah dalam hal ini adalah kasir.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Abbasiah dan Murni selaku nasabah pada pegadaian syariah Pinrang, mengemukakan bahwa :

Pelayanan pada pegadaian syariah sangat baik dan sopan serta para pegawainya yang sangat ramah. Kebiasaan kami para nasabah harus selalu menunggu antrian yang panjang.³¹

Kebiasaan yang saya dapati biasanya beberapa karyawan di sana yang biasa memakan makanan ringan saat memberikan pelayanan dan sesekali menyuruh kita untuk ikut menunggu³²

Selain kompetensi karyawan pegadaian syariah dalam menjelaskan sistematika produk-produk dalam pegadaian, seorang nasabah juga cenderung akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang ramah dan sopan. Karyawan yang mampu memberikan kesejukan hati kepada nasabah akan membuat nasabah senang dan menimbulkan keterikatan emosional bagi karyawan tersebut.

³⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 6.

³¹ Abbasiah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 6 Agustus 2019.

³² Murni, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Hasil wawancara dengan saudari Nurul Hakiki, Murni dan Kasmawati selaku nasabah pegadaian syariah terkait hasil pengamatan terhadap pelayanan pada pegadaian syariah, yakni sebagai berikut :

Pelayanannya bagus,cepat dan memuaskan. Kebiasaan yang pernah saya dapati yaitu para karyawan sangat sabar dan sopan sehingga kagum terhadap karyawannya.³³

Saya rasa standarisasi pelayanan sudah cukup mumpuni untuk kantor ini walaupun yang saya liat kurang mencapai target walaupun ada standarisasi-standarisasi tertentu pada kantor ini yang karyawannya targetkan.³⁴

Kebiasaan yang biasa saya dapati seperti halnya karyawan lain memberikan pelayanan senyum dan menanyakan urusan-urusan kita.³⁵

Kesopanan, ramah tamah, dan murah senyum oleh karyawan merupakan sebuah sikap yang mampu memberikan kenyamanan bagi nasabah yang datang, sehingga dapat terjalin suasana yang kondusif antara nasabah dengan karyawan. Selain itu, yang harus diperhatikan oleh pihak pegadaian adalah menyediakan bahan bacaan seperti koran, majalah, buku dan sebagainya sebagai alternatif dan solusi untuk menangkal rasa bosan setiap nasabah akibat antrian yang banyak, sebab tidak bisa dipungkiri bahwa nasabah tidak akan bosan ketika mengantri, terlebih lagi bagi nasabah yang memiliki kesibukan yang lainnya, tentu akan mengecewakan ketika hanya mengantri lama tanpa ada alternatif yang harus ia perbuat.

3. Pegadaian syariah harus Menambah Unit

Pegadaian syariah saat ini telah merangkap sistem kerja yang hampir sama dengan lembaga pembiayaan pada umumnya, dimana pegadaian syariah memberikan ruang kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan dana dengan menitipkan barang jaminan untuk menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat akan

³³Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang.Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

³⁴Murni, Nasabah Pegadaian Syariah.Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

³⁵Kasmawati, Nasabah Pegadaian Syariah.Wawancara Peneliti, 6 Agustus 2019.

dikenakan sejumlah biaya perawatan atas barang yang dijaminkan kepada pegadaian syariah, sedangkan di sisi lain masyarakat mendapatkan dana untuk keperluan *rill* seperti tambahan modal. Adanya hubungan antara peminjam dana dan penyalur dana, sehingga peneliti berasumsi bahwa pegadaian syariah saat ini hampir mirip dengan lembaga pembiayaan.

Menurut hasil observasi peneliti, segmentasi dan target pasar pegadaian syariah adalah masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah, sehingga keberadaan unit pelayanan pegadaian syariah selain di daerah perkotaan, juga sampai di daerah kecamatan. Tingginya peminat pegadaian syariah dalam pelayanan bantuan dana kepada masyarakat berkonsekuensi pada keharusan pegadaian syariah menambah unit pelayanannya hingga pelosok pedesaan. Sebab, bukan jaminan bahwa nasabah tidak akan bersusah payah untuk mendatangi unit pelayanan pegadaian syariah yang ada di perkotaan ataupun kecamatan.

Hasil wawancara dengan Saudari Nurul Hakiki dan Murni selaku nasabah pegadaian syariah terkait hasil pengamatan terhadap pelayanan pada pegadaian syariah, yakni sebagai berikut :

Pelayanan pegadaian syariah memang cukup baik, namun tentunya terdapat kendala. Kendala yang saya hadapi ialah masalah jarak antara pegadaian syariah dengan rumah saya cukup jauh.³⁶

Kendala yang saya alami tidak ada walaupun ada paling kendalanya hanya jarak dari rumah saya yang lumayan jauh dan waktu saya yang kurang untuk bolak-balik ke kantor ini.³⁷

Pegadaian memiliki beberapa kompetitor, diantaranya lembaga pembiayaan dan perbankan. Dari segi kuantitas, pada kenyataannya kehadiran unit layanan

³⁶ Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019

³⁷ Murni, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

pegadaian syariah masih sangat minim apabila dibandingkan dengan unit layanan yang ada pada perbankan. Pegadaian syariah hanya mencakup beberapa daerah saja yang dianggapnya strategis untuk membuka unit layanan pegadaian, sehingga kondisi tersebut membuat beberapa nasabahnya cukup terkendala masalah jarak tempuh yang harus dilalui nasabah untuk menjangkau unit layanan pegadaian syariah.

Hasil wawancara dengan saudari Nurul Hakiki selaku nasabah pegadaian syariah terkait hasil pengamatan terhadap pelayanan pada pegadaian syariah, yakni sebagai berikut :

Kendala yang saya temukan kurangnya aplikasi pegadaian syariah yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi, harapannya adalah lembaga pegadaian juga harus memiliki fasilitas seperti ATM yang bisa memudahkan kita nasabah jika akan melakukan transaksi tidak perlu lagi untuk datang ke kantor pegadaian.³⁸

Keterbatasan yang lain dalam pegadaian syariah adalah di mana perbankan lebih unggul dalam hal memberikan fasilitas-fasilitas layanan kepada nasabah. Seperti layanan ATM dan agen sebagaimana dalam perbankan, sehingga layanan dalam perbankan tersebut yang lebih unggul akan mematikan unit usaha pegadaian. Solusinya adalah lembaga pegadaian syariah harus mengembangkan fasilitas pelayanannya berdasarkan kebutuhan dari nasabah. Dalam hal ini, pegadaian dapat membuat fasilitas seperti agen di tiap-tiap daerah untuk menjangkau nasabah yang apabila terdapat nasabah yang akan menggadaikan barangnya, mereka tidak perlu datang jauh-jauh ke unit layanan pegadaian syariah.

Di atas telah dijelaskan bahwa kebutuhan nasabah adalah adanya unit layanan pegadaian di setiap daerah dan fasilitas-fasilitas yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Ini merupakan tantangan bagi pegadaian syariah, yang

³⁸Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

mana pegadaian harus menyiapkan cadangan dana untuk bisa menyamai popularitas layanan pada perbankan. Apabila pegadaian syariah ke depan tidak mampu menyamakan kedudukan perbankan di hati nasabah, maka konsekuensinya adalah kurangnya kuantitas nasabah yang akan menggunakan jasa keuangan pada pegadaian syariah.

4.1.3 Confirmation of Expectation

Tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan yang dirasakan dan harapan nasabah. Setiap nasabah tentu memiliki harapan terhadap lembaga pembiayaan semisal pegadaian syariah. Harapan yang paling utama tentu berkaitan dengan pelayanan. Nasabah tentu berharap untuk mendapatkan bunga pinjaman yang rendah dengan proses yang mudah dan cepat. Inilah alasan dari kebanyakan nasabah memilih bertransaksi pada suatu lembaga pembiayaan. Kepuasan nasabah dalam hal harus menjadi prioritas dalam konsep pelayanan prima. Sebab kepuasan nasabah dapat berdampak baik terhadap perusahaan.

Hasil wawancara dengan saudari Nurul Hakiki dan Murni selaku nasabah pegadaian syariah terkait hasil pengamatan terhadap pelayanan pada pegadaian syariah, yakni sebagai berikut :

Standarisasi pelayanan yang mereka lakukan sangat memuaskan yah, sebab para karyawan pegadaian syariah ramah sehingga nasabah yang melakukan transaksi dengannya tidak akan merasa canggung.³⁹

Karyawan disini sangat memperdulikan kita selaku nasabah disini, mulai dari sekuriti yang menanyakan keperluan kita dan mngarahkan kita ke kasir sesekali menyuruh kita untuk duduk sembari menunggu antrian.⁴⁰

³⁹ Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁴⁰ Murni, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Pada prinsipnya, kunci dari pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kesan memuaskan kepada konsumen. Baik itu dilakukan dengan ramah, sopan santun, menawarkan produk yang bermanfaat, pada intinya adalah memuaskan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pegadaian syariah, Kasmawati mengemukakan:

Penilaian saya tentang pegadaian syariah cukup baik karena mempunyai fasilitas dan karyawan yang cukup ramah.⁴¹

Confirmation of Expectation merupakan ekspektasi terhadap harapan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah. Semua nasabah tentu berharap mendapatkan pelayanan yang layak dan memuaskan, dan ini merupakan tugas dari lembaga pegadaian syariah dimana mereka harus memberikan kebutuhan nasabahnya. Pada pengaplikasiannya, pegadaian syariah telah memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah. Hal ini dinyatakan oleh narasumber, berikut :

Sejauh ini, pelayanan pegadaian syariah menurut saya cukup baik. Mereka mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Sistem nomor antrian merupakan langkah yang baik agar nasabah yang datang tetap teratur dalam mengantri. Harapan saya terkait pegadaian syariah, semoga tetap amanah, semakin berkembang dan eksis ke depannya.⁴²

Confirmation of Expectation berkaitan dengan ekspektasi dan harapan. Harapan juga merupakan keinginan nasabah terhadap pegadaian syariah. Keinginan-keinginan itu menjadi tuntutan bagi pihak pegadaian syariah untuk direalisasikan kepada nasabah. Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Harapan saya kedepannya agar pegadaian membuka unit-unit layanan yang lebih meluas lagi, terutama di desa-desa dan pelosok seperti yang saya tempati. Agar supaya pegadaian lebih mudah lagi dijangkau⁴³

⁴¹Kasmawati, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 6 Agustus 2019.

⁴²Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁴³Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019

Ketika harapan itu tidak mampu terealisasi dengan baik, dalam hal pelayanan yang dirasakan oleh nasabah kurang mendapat perhatian, maka harapan tersebut bisa saja menjadi sebuah kekecewaan. Kita ketahui bahwa tidak menutup kemungkinan, dibalik respon baik oleh nasabah terhadap pelayanan, tentu juga terdapat kemungkinan yang buruk yakni tanggapan-tanggapan negatif dari nasabah yang lain. Sehingga tanggapan tersebut harus menjadi perhatian untuk kemudian dievaluasi oleh pihak perusahaan. Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Kebiasaan yang biasa saya alami adalah ketika ada karyawan yang sibuk dengan gadgetnya masing-masing sehingga kurang peka dalam melayani nasabah. Harapan saya ke depan sehingga hal-hal yang seperti ini harus dihilangkan.⁴⁴

Hasil wawancara di atas mengindikasikan bahwa terdapat kekecewaan nasabah terhadap salah seorang karyawan pegadaian syariah yang mana dalam melayani nasabahnya, karyawan tersebut tidak memberikan pelayanan prima sebagaimana harapan nasabah.

Kendala saya mengenai produk pembiayaan amanah yaitu dari segi sistem pembayarannya. Harapan saya pembayaran kreditnya lewat pemotongan bank saja jadi kita tidak perlu bolak balik ke kantor pegadaian syariah.⁴⁵

Sistem pembayaran era industri modern saat ini memang cenderung mengarah kepada prioritas transaksi digital. Sehingga rekonstruksi sistem pembayaran perlu untuk dikembangkan sebagai bentuk pelayanan yang memudahkan konsumen. Mengingat bahwa kondisi saat ini seolah konsumen ingin bertransaksi dengan begitu mudah, sehingga persaingan industri saat ini adalah dimana mereka mampu memudahkan konsumen, maka merekalah yang akan eksis, begitupun sebaliknya, dimana mereka tidak mampu memudahkan konsumen, maka mereka tidak akan eksis,

⁴⁴Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁴⁵Murni, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

terlebih lagi lembaga keuangan pegadaian merupakan lembaga yang bergerak dalam pelayanan jasa keuangan.

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 *browser*, acara promosi penjualan dan iklan yang membutuhkan biaya yang sangat besar agar dapat meyakinkan dimata pelanggan, percaya akan citra produk atau perusahaan bernilai baik. Bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitas dengan memberi tahu dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekatnya dan tingkat kepercayaan melalui *testimony* (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.⁴⁶

4.1.4 *Comparison of Ideal*

Kinerja produk dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi nasabah. Produk dalam pegadaian syariah bervariasi, tergantung dari kebutuhan nasabah. Hasil wawancara dengan bapak Ridwan Bambi terkait hasil pengamatan terhadap pelayanan pada pegadaian syariah, yakni sebagai berikut :

Saya rasa cukup baik karena karyawan memiliki standarisasi operasional yang cukup baik. Hal ini bisa dilihat ketika kita akan masuk maka kita terlebih dahulu dilayani dan diarahkan oleh sekuriti. Yah... saya rasa sudah cukup baik

⁴⁶Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 5.

penerapannya kepada kami. Saya rasa cukup memperhatikan kepentingan nasabah karena ada karyawan yang mengatakan bahwa kepentingan nasabah adalah prioritas kami⁴⁷

mungkin itu sudah termasuk standarisasi perusahaan juga kalau yang fikir.⁴⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kinerja pegadaian syariah dalam pelayanan telah memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Sebagaimana konsep pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada nasabah melebihi ekspektasi harapan nasabah. Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Banyak produk yang diterapkan di pegadaian syariah, salah satunya yaitu produk *ar-rhan*, karena produk tersebut disediakan untuk membantu nasabah dalam pembiayaan multiguna sehingga saya rasa kendala dari produk-produknya pun tidak ada.⁴⁹

Idealnya produk-produk layanan dalam pegadaian syariah harus mampu mencakupi kebutuhan nasabah secara keseluruhan, ketika terdapat nasabah yang merasa bahwa kebutuhannya belum terpenuhi, maka produk tersebut belum mampu dikatakan ideal. Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Meskipun saya sudah katakan di awal bahwa pelayanan di pegadaian syariah sudah baik, namun meskipun begitu, pegadaian syariah harus selalu meningkatkan pelayanan dan kehati-hatian dalam melayani nasabah terlebih lagi pegadaian kan terkait masalah keuangan dan nasabah, jadi sangat diperlukan kehati-hatian. Pegadaian syariah harus amanah.⁵⁰

Pegadaian syariah bergerak pada lini pelayanan jasa keuangan yang pada prosedurnya terdapat sistem gadai maupun sistem pinjam meminjam dana antara nasabah dengan pihak pegadaian. Segala sesuatu hal yang berhubungan dengan

⁴⁷ Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁴⁸ Kasmawati, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 6 Agustus 2019.

⁴⁹ Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁵⁰ Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

keuangan diperlukan kehatian-hatian yang lebih baik, sebab ini menyangkut integritas pelayanan. Kecerobohan dalam menangani masalah keuangan merupakan tindakan yang sangat keliru dan akan berakibat serius terhadap nama baik maupun keberlangsungan hidup perusahaan.

Hasil penelitian di atas terkait standarisasi kepuasan nasabah di pegadaian syariah Pinrang dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada pegadaian syariah. Nasabah pada pegadaian syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan pegadaian syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Namun yang menjadi saran kepada pihak pegadaian syariah adalah jangkauan layanannya harus diperluas sampai ke pelosok.

4.2 Tingkat Kualitas Layanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Pinrang

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Kualitas pelayanan publik dibagi dalam lima dimensi. Dimensi-dimensi tersebut yang dimaksud bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi pelayanan kualitas tersebut adalah :

1. Reabilitas
2. Responsivitas
3. Tangibles
4. Jaminan, dan

5. Empati.⁵¹

Berikut hasil penelitian terkait 5 unsur di atas :

4.3.1 Realibilitas

Realibilitas adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. misalkan, ketika nasabah ingin membeli atau memanfaatkan produk (barang/jasa) biasanya akan bertanya pada petugas *costumer service*.

Customer service merupakan sub karyawan yang berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pegadaian syariah, yang bertindak sebagai *customer service* adalah kasir. Kasir selain memberikan pelayanan terhadap nasabah complain, kasir juga melayani transaksi yang sifatnya berhubungan dengan keuangan.

Pelayanan dalam pegadaian syariah dinilai baik oleh nasabah. Hal ini terbukti dari hasil wawancara :

Cukup memuaskan karena kasir memberikan pengarahannya yang cukup baik dan cepat tanggap terhadap nasabah. Selain itu, kasir juga cukup ramah, sopan dan baik. Juga terdapat security yang akan menyambut dengan tersenyum dan menanyakan keperluan setiap nasabah yang datang dan mengarahkan nasabah tersebut berdasarkan kebutuhannya.⁵²

Tanggapan yang sama menurut saudari Hikmah selaku nasabah yang juga merupakan narasumber dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

Pelayanannya cukup baik. Kasirnya pun kami lihat kerja cepat dalam melakukan pekerjaannya sehingga kami tidak perlu lagi lama mengantri, selain itu, kasirnya pun selalu menyapa dengan ramah.⁵³

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi,2004), h.34

⁵² Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁵³ Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Adapun tanggapan tambahan Hikmah berdasarkan hasil wawancaranya, adalah sebagai berikut :

Saya melihat beberapa nasabah yang diperlakukan baik oleh karyawan.⁵⁴

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada pegadaian syariah dinilai baik oleh banyak nasabah. Ramah dan sopan merupakan karakter yang menonjol dari karyawan pada pegadaian syariah. Pada dasarnya, ramah dan sopan merupakan hal yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan tak terkecuali kepada hanya konsumen, bahkan dalam segala lini apapun.

Suatu proses pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan setidaknya terdapat hal yang perlu diperhatikan seperti pada prinsip pelayanan di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dimana kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwewenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, suatu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

⁵⁴ Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, dimana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Adapun standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.⁵⁵

Pada intinya bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mencakup seluruh kebutuhan nasabah tanpa mempersulit nasabah. Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah pegadaian syariah menunjukkan bahwa pelayanan pegadaian syariah terhadap nasabah adalah sangat baik.

4.3.2 Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemauan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap. Hal ini berarti perusahaan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen.

Hasil wawancara dengan saudara Hidayanti Putri Agus dan Kasmawati terkait hasil pengamatan terhadap daya tanggap pada pegadaian syariah, yakni sebagai berikut:

Kalau untuk pelayanan, daya tanggapnya saya rasa cukup baik karena karyawan memiliki respon positif saat ada yang kita tanyakan. Berdasarkan hasil pengamatan saya, saya melihat kasirnya cukup sigap dan *responsive*.⁵⁶

Iya cukup layak tapi saya harap pihak pegadaian menambah fasilitas-fasilitas untuk kenyamanan kami selaku nasabah.⁵⁷

⁵⁵Keputusan MENPAN Nomor 63Tahun 2004 Tentang Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

⁵⁶Hidayanthi Agus Putri, IRT, Wawancara Peneliti di Pinrang, 2 agustus 2019.

⁵⁷Kasmawati, Nasabah Pegadaian Syariah.Wawancara Peneliti, 6 agustus 2019.

Daya tanggap memang memiliki peran yang penting dalam menjalin hubungan baik dengan nasabah. Perusahaan yang memiliki standar pelayanan yang tanggap terhadap nasabah akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Dimana nasabah yang datang tidak semua paham mengenai sistematika pegadaian, sehingga tentunya mereka butuh pelayanan yang memiliki daya tanggap yang baik terhadapnya untuk menjelaskan solusi dari setiap keluhan nasabah.

Cukup ramah, sopan dan baik karena dari kita masuk sudah disambut oleh *security* yang ramah. Kasirnya juga cukup sopan dan baik, sangat kompeten. Saya sebagai nasabah merasa bahwa reputasi pegadaian syariah cukup baik yah serta kredit cicilan juga tergolong murah.⁵⁸

Dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan sebuah perusahaan dapat dilihat dari kepuasan nasabahnya, semakin berkualitas sebuah perusahaan, maka nasabahnya pun akan semakin puas, begitupun sebaliknya. Semakin kurang berkualitas pelayanan sebuah perusahaan, maka semakin kurang puas pula nasabahnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabah hingga pada kondisi tertentu dapat membuat nasabah loyal terhadap perusahaan. Pelayanan yang baik dalam hal ini sebagaimana hasil wawancara di atas seperti bersikap lemah lembut, sopan santun, dan ramah terhadap nasabah.

Kasir dalam pegadaian syariah memiliki peran khusus untuk menangani transaksi nasabah. Sebab kasir merupakan sub bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan nasabah, maka darinya diperlukan etika yang baik terhadap nasabah. Etika yang mampu menambah gairah nasabah sehingga akan berdampak positif terhadap perusahaan itu sendiri. Berikut hasil wawancara dengan Hikmah selaku narasumber dalam penelitian ini.

⁵⁸ Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019

Ketika nasabah mengalami masalah dengan transaksi, karyawan akan dengan sigap membantu.⁵⁹

Pelayanan memiliki cakupan yang sangat luas, yang pada intinya pelayanan merupakan upaya dalam pemenuhan kebutuhan nasabah. Pelayanan bukan hanya berfokus kepada transaksi nasabah saja, akan tetapi lebih dari itu. Menemukan solusi atas permasalahan dan keluhan nasabah juga termasuk dalam unsur pelayanan.

Kemampuan kasirnya sangat bagus, mereka sangat gesit dan handal. Pelayanan yang diberikan kepada kami cukup maksimal. Sangat memuaskan karena mereka sangat ramah dalam melayani nasabah dan sabar dalam menghadapi setiap karakter nasabah yang ada.⁶⁰

Relevan dengan tanggapan oleh Nurul Hakiki yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan pada pegadaian syariah Pinrang, berikut kutipannya :

Para karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah dikarenakan untuk dapat menarik minat calon nasabah atau membuat nasabah lama menjadi nasabah yang loyal, maka dari itu karyawan perlu mengetahui apa-apa saja yang dibutuhkan nasabah.⁶¹

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena ini tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatannya akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan. Bila pelayanan tidak menjadi prioritas utama maka

⁵⁹ Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang, Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁶⁰ Hidayanthi Agus Putri, IRT, Wawancara oleh Peneliti di Pinrang, 2 Agustus 2019.

⁶¹ Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

akan mengakibatkan gagal penjualan produk atau jasa sehingga menurunkan segi profitabilitas.⁶²

Hasil penelitian dari beberapa narasumber wawancara dimana mereka memberikan tanggapan yang positif terhadap pegadaian syariah, ini mengindikasikan bahwa pelayanan dalam pegadaian syariah berkualitas. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

4.3.3 Jaminan

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan.

Iya, saya merasa cukup nyaman karena adanya sekuriti yang dapat memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian syariah ini.⁶³

Iya dengan adanya sekuriti dikantor ini saya jadi tidak khawatir tentang transaksi yang dilakukan di kantor ini aman apalagi sekuriti disini sangat ramah.⁶⁴

Sedangkan Wawancara oleh saudara Nuril Hakiki dan Hidayanti Putri Agus mengatakan Bahwa :

Di pegadaian syariah, kami merasa terjamin karena para karyawannya sangat tulus dalam melayani setiap nasabahnya. Setiap karyawan yang berada di

⁶² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 5.

⁶³ Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁶⁴ Murni, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya masing-masing, mereka cukup handal dan profesional dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut saya reputasi pegadaian syariah cukup baik di mata saya selaku nasabah dan juga cukup murah cicilan kreditnya.⁶⁵

Tentunya sangat nyaman karena kami sebagai nasabah akan merasa tenang dan tidak cemas karena adanya sekuriti yang ada di kantor pegadaian.⁶⁶

Selain jaminan keselamatan dan keamanan diri dalam melakukan proses transaksi seperti yang disebutkan oleh nasabah di atas, pegadaian syariah juga mampu memberikan jaminan terhadap segala bentuk kehilangan ataupun kerusakan atas barang titipan nasabahnya. Sehingga nasabah akan merasa nyaman dan tidak perlu lagi khawatir terhadap keamanan barangnya dalam pegadaian.

Jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Berdasarkan banyak riset yang dilakukan ada empat aspek dalam dimensi ini yaitu:⁶⁷

1. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas layanan yang paling mudah diukur, keramahan dapat diartikan banyak senyum dan sopan.

⁶⁵ Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian. Wawancara oleh Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁶⁶ Hidayanthi Agus Putri, Nasabah Pegadaian. Wawancara oleh Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁶⁷ Lutfiyah Fathi Pusposari, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan KPRI UNIBRAW Malang," (Sripsi S1 Fakultas Tarbiyah, UIIS Malang, 2003), h.22-23.

2. Kompetensi adalah suatu kesan pertama yang baik misalnya, ketika seorang pelanggan ingin membeli atau memanfaatkan produk (barang/jasa) biasanya akan bertanya pada *customer service*.
3. Reputasi dengan adanya reputasi yang baik, diharapkan pelanggan tidak akan ragu lagi untuk melakukan transaksi pada perusahaan yang akan ia masuki.
4. *Security*, kualitas layanan pada dimensi jaminan dapat dilihat dari *security* nya. Dengan adanya *security* diharapkan pelanggan akan memiliki rasa aman dalam melakukan transaksi.

4.3.4 Empati

Empati atau kepedulian yaitu kemampuan memberikan perhatian secara pribadi terhadap para konsumen. atau berarti perhatian yang diberikan pemberi jasa kepada kliennya. Meliputi kemudahan untuk menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Saya rasa iya karena setiap nasabah pasti mempunyai keluhan yang berbebeda beda jadi karyawan tahu menyikapi masalah yang dihadapi nasabah. karyawan sangat memperhatikanm kepentingan nasabah, karena kan pada dasarnya kepentingan kita juga bagian dari tugas karyawan.⁶⁸

Kepedulian dalam melayani memang sangat penting. Ketika nasabah merasa bahwa pegawai peduli terhadap kebutuhan dan masalahnya, maka akan timbul perasaan empati dan merasa dihargai oleh pihak pegawai. Ketidaktertarikan seorang nasabah dapat disebabkan oleh kondisi dimana karyawan tidak mempedulikan kebutuhan nasabahnya sehingga ia akan cenderung merasa bahwa ia tidak mendapatkan perhatian dari karyawan tersebut. Kondisi tersebut dapat memicu ketidak puasan nasabah terhadap pelayanan.

⁶⁸ Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian, Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Kemampuan kasirnya cepat tanggap dalam melayani nasabahnya karena kasirnya mampu memahami apa yang diinginkan nasabahnya. Kasir dari pegadaian syariah tersebut mampu memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan yang biasa dihadapi oleh setiap nasabah.⁶⁹

Keberhasilan seorang pelayan atau *customer service* adalah ketika ia mampu mengetahui secara pasti tentang masalah nasabahnya, sehingga ia dapat menemukan solusi yang relevan untuk menjawab masalah nasabahnya. Tentu saja kegagalan dalam melayani adalah ketika kita tidak mampu membaca kebutuhan nasabah lalu kemudian diberikan tindakan yang tidak relevan dengan kebutuhan nasabah tersebut.

Pada pegadaian syariah, semua karyawan terlibat dalam pelayanan. Pelayanan yang baik dalam hal ini harus mampu diterapkan secara adil dan merata. Berikut hasil wawancara dengan narasumber :

Para karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal agar tidak terjadi kecemburuan sosial antara satu nasabah dengan nasabah yang lain dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman dan mudah mengerti akan hal hal yang disampaikan oleh pihak karyawan dengan nasabah.⁷⁰

Pegadaian syariah berhubungan dengan nasabah dalam memberikan pinjaman dengan persyaratan barang titipan sebagai jaminan atas pinjaman tersebut. Dalam hal ini, tentunya pinjaman akan mendapatkan resiko keuangan seperti keterlambatan pembayaran oleh nasabah ataupun nasabah bangkrut dalam usahanya. Menurut peneliti, tindakan lelang barang jaminan merupakan tindakan yang kurang tepat, sebab akan memberikan kesan layaknya rentenir yang sifatnya memaksa.

Adapun hasil wawancara dengan nasabah pegadaian syariah yakni sebagai berikut :

⁶⁹ Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁷⁰ Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Jika masa jatuh tempo sudah habis maka pihak karyawan akan mengkonfirmasi.⁷¹

Pegadaian syariah menerapkan sistem kekeluargaan dalam menangani keterlambatan pembayaran nasabahnya. Namun, apabila dinyatakan bahwa nasabah tersebut tidak mampu melunasi hutangnya, maka jalan terakhir adalah melelang barang jaminannya untuk menutupi kerugian pegadaian syariah. Dalam beberapa kasus pelelangan barang jaminan, harga atas penjualan barang jaminan apabila melebihi atas nilai pinjaman, maka akan dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan, sedangkan apabila harga jual di bawah daripada nilai pinjaman nasabah, maka nasabah tetap wajib membayar kekurangan tersebut.

4.3.5 Tampilan Fisik

Merupakan hal hal yang berwujud pada sebuah jasa harus dengan tepat memproyeksikan kualitas jasa yang akan diberikan. Tampilan fisik yang baik dibutuhkan untuk memberikan kesan yang positif kepada nasabah. Kita bisa membayangkan ketika mendapati unit layanan yang cukup kumuh ataupun kotor, nasabah yang datang pun tidak akan mendapatkan kenyamanan. Darinya diperlukan lingkungan yang kondusif. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pegadaian syariah, yakni sebagai berikut :

Adanya fasilitas-fasilitas tersebut membuat para nasabah sangat nyaman dalam melakukan transaksi. Selain fasilitas yang lengkap peralatan-peralatan yang digunakan sangat canggih dan modern.⁷²

Ungkapan yang sama oleh narasumber yang lain, yakni sebagai berikut :

Fasilitas disini cukup layak dan juga fasilitasnya cukup canggih.⁷³

⁷¹Abbasiah, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang.Wawancara Peneliti, 6 Agustus 2019.

⁷²Nurul Hakiki, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang.Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁷³Ridwan Bambi, Nasabah Pegadaian Syariah Pinrang.Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

Sedikit berbeda dengan tanggapan oleh Asmirayanti sebagai nasabah juga, yakni sebagai berikut :

Mengenai canggih tidaknya saya kurang tahu karna dari meja saya kurang melihat peralatan yang mereka pakai apalagi saya kurang tahu mengenai peralatan-peralatan dikantor ini canggih atau tidaknya.⁷⁴

Konsumen merupakan item yang penting dalam kegiatan bisnis. Jika sistem manajemen dahulu memprioritaskan kepentingan manajer, saat ini justru memprioritaskan kepentingan konsumen. Pelayanan mencakup semua hal-hal yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Secara keseluruhan, hasil penelitian di atas terkait tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro pada pegadaian syariah Pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa kualitas layanan pada pegadaian syariah baik. Pegadaian syariah dalam menjalin hubungan dengan nasabah menerapkan sistem kekeluargaan yang di dalamnya terdapat unsur reliabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah.

4.3 Prinsip Etika Islam Terhadap Pelayanan Di Pegadaian Syariah.

Selain melakukan penelitian lapangan mengenai Dimensi kualitas pelayanan di Pegadaian syariah Pinrang peneliti juga mengkaji tentang Etika bisnis Islam yang terdapat pada pelayanan yang dilakukan di Pegadaian syariah Pinrang adapun pelayanan yang telah menggambarkan prinsip etika islam yaitu:⁷⁵

⁷⁴ Murni, Nasabah Pegadaian Syariah. Wawancara Peneliti, 2 Agustus 2019.

⁷⁵ Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN ,2002) ,h.53

4.3.1 Tauhid (Kesatuan)

Tauhid merupakan dimensi vertikal islam yang dipahami sebagai sebuah ungkapan keyakinan seorang muslim atas keesaan Allah SWT. Konsep tauhid menggabungkan ke dalam sifat homegen semua aspek yang berbeda beda dalam kehidupan seorang muslim yakni aspek ekonomi, politik, agama dan masyarakat serta menekankan gagasan mengenai konsistensi dan keteraturan. Konsep tauhid memberikan prinsip perpaduan yang kuat sebab seluruh umat manusia dipersatukan dalam ketaatan kepada Allah SWT semata. Oleh sebab itu, segala aktifitas khususnya dalam muamalah dan bisnis manusia hendaklah mengikuti aturan-aturan yang ada dan jangan menyalahi batasan-batasan yang telah diberikan.

Tauhid juga dapat diartikan sebagai iman, akidah dan tanggung jawab terhadap amanah. Ketiga makna tersebut, dalam konteks ekonomi memberikan suatu kesadaran pembebasan terhadap para pelaku ekonomi dari ketundukan dan kecenderungan yang berlebihan terhadap materi dan membentuk pemikiran yang bertanggung jawab dalam mengelola aset-aset ekonomi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini tertuang dalam standar etika perusahaan pegadaian syariah Pinrang Seluruh organ dan pegawai Perusahaan wajib bertanggung jawab pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegadaian syariah Pinrang telah mampu menunjukkan sikap tauhid kepada pelanggan dengan kata lain memberikan kepuasan berupa pelayanan kepada nasabah sesuai dengan syariat islam dan perundang undangan yang berlaku sehingga pegadaian syariah Pinrang dapat diterima di berbagai kalangan Masyarakat baik itu masyarakat menengah keatas terlebih lagi masyarakat menengah kebawah. Seperti yang disebut dalam Firman Allah yang menyatakan bahwa :

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

Terjemahnya :

Maka berkat rahmat dari Allah-lah kamu (muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya, Allah mencintai orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁷⁶

Dari ayat diatas dapat ditegaskan bahwa sesama manusia harus berlaku lemah lembut begitu pula dengan karyawan pegadaian syariah Pinrang yang telah memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apabila karyawan memberika pelayan yang lemah lembut maka pelanggan akan merasa terpuaskan dan kemungkinan besar akan melakukan transaksi berulang pada produk di Pegadaian syariah Pinrang.

4.3.2 Keseimbangan (adil)

Prinsip keadilan diartikan dengan diharuskannya untuk bersifat adil dan dilarang untuk berlaku curang, salah satunya beraktifitas didalam dunia kerja dan bisnis. ketika karyawan memberikan hak-hak kepada nasabah seperti sebagai mana perjanjian yang sesuai dengan syariat islam.

Didalam standarisasi pelayanan Perusahaan senantiasa memberikan kesempatan kerja yang adil bagi masyarakat dan menolak praktik diskriminasi manusia (suku, agama, ras dan antar golongan). Perusahaan menerapkan prinsip perlakuan yang adil bagi insan Pegadaian dalam bekerja dan pengembangan diri berdasarkan kompetensi yang dimiliki serta bersikap adil tanpa membeda bedakan setiap nasabah yang membutuhkan pelayanan

Dalam hal ini pelayanan yang diberikan Pegadaian syariah Pinrang telah mencerminkan konsep keseimbangan yang mana karyawan dalam memberikan pelayanan tidak membeda bedakan setiap nasabah dan berlaku adil dalam

⁷⁶ Al Quran Surat Al Baqarah ayat 267, Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Departemen Agama RI, Diponegoro: Bandung, 2010, hal. 71.

memberikan pelayanan serta bertutur kata yang baik berbicara langsung kepada nasabah maupun via telepon telah memberikan penjelasan mengenai kualitas produk dengan sebenarnya. Selain itu dalam melakukan pembiayaan pihak pegadaian mengharuskan karyawannya melakukan pemeriksaan (survei) kepada nasabah tanpa membeda bedakan nasabah yang satu dengan nasabah yang lain.

4.3.3 Kehendak Bebas

Prinsip Bebas Berkehendak merupakan kebebasan yang diberikan kepada manusia untuk melakukan sesuai apa yang diinginkan tanpa adanya paksaan, akan tetapi manusia yang baik akan menggunakan kebebasan tersebut dalam rangka tauhid dan keseimbangan.⁷⁷ Allah SWT memberikan batasan yang boleh dan tidak boleh dilakukan tentunya untuk kepentingan manusia itu sendiri akan tetapi manusia memiliki kecenderungan untuk kompeten dalam segala hal tak terkecuali kebebasan untuk melakukan kontrak. Kebebasan sangat penting dalam nilai etikabisnis islam tetapi selagi tidak mengambil hak dan merugikan kepentingan orang lain.

Pegadaian Syariah Pinrang tentunya dalam melakukan pelayanan memberikan kebebasan pada nasabah yaitu ketika karyawan mengenalkan atau nasabah ingin mengambil salah satu produk, nasabah diberikan kebebasan untuk bertanya hal-hal yang belum dimengerti. Dengan kata lain karyawan telah mampu memberikankan kepuasan berupa kebebasan kepada pelanggan untuk berpendapat tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

4.3.4 Tanggung Jawab

Agama Islam telah menekankan umat muslim untuk berprinsip tanggung jawab walaupun tidak mengabaikan kebebasan individu. Ini menunjukkan bahwa yang dikehendaki ajaran islam adalah kebebasan yang bertanggung jawab.⁷⁸ Karena

⁷⁷ Sofyan S.Harahap, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam* (Jakarta:Salemba empat,2011), h78

⁷⁸ Sofyan S.Harahap, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam* (Jakarta:Salemba empat,2011), h78

segala perbuatan dan tindakan yang dilakukan manusia semua itu akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT.

Dalam hal ini telah diatur dalam standari etika perusahaan pegadaian yang harus mempertanggung jawabkan Terhadap kepedulian Keamanan, Keselamatan, Kesehatan, dan Lingkungan (K3L) yang didalamnya Perusahaan berkomitmen tinggi untuk menciptakan keselamatan kerja dan lingkungan kerja yang harus dipertanggung jawabkan bagi karyawan kepada Allah Swt dan Masyarakat. Seperti yang telah dinyatakan Allah yang berfirman Q.S. An-Nahl Ayat:91, yang menyatakan bahwa:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا
إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (٩١)

Terjemahnya :

Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah – sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.⁷⁹

Dari ayat diatas telah dijelaskan bahwa setiap tindakan atau perbuatan baik itu berupa perjanjian atau kesepakatan haruslah dipertanggung jawabkan. Menjaga janji baik itu kepada Allah Swt maupun manusia adalah kewajiban setiap muslim yang taat akan syariat Islam. Jika melakukan perjanjian dalam bermuamalah maka harus berkomitmen sesuai dengan perjanjian yang ada dan tidak boleh melanggarnya. Kemudian janganlah bersumpah bukan pada tempatnya jika bersumpah dan menyebut nama Allah Swt, Maka jangan melanggar sumpat tersebut dan janganlah menghancurkan kesakralan nama Allah Swt dan norma-norma lainnya.

⁷⁹ Al Quran Surat Al Baqarah ayat 267, Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Departemen Agama RI, Diponegoro: Bandung, 2010, hal. 277.

4.3.5 Kebenaran

Prinsip kebenaran juga mengandung arti kebajikan yang mana semua keputusan dan tindakan harus menguntungkan manusia baik didunia maupun di akhirat. Islam tidak membenarkan setiap tindakan yang menimbulkan kerusakan terhadap diri, sesama manusia makhluk lain seperti binatang, tumbuhan dan alam. Dalam konteks bisnis kebenaran yang dimaksud sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad yang mana dalam proses negosiasi dalam pemilihan produk tidak adanya pihak yang merasa dirugikan kedepannya.

Prinsip kebenaran juga terdapat pada proses pelayanan saat karyawan menjelaskan produk kepada nasabah dimana karyawan menjelaskan sebenar benarnya mengenai produk baik dari segi kelebihan maupun kekurangan produk kepada nasabah tanpa adanya kebohongan kepada nasabah .

Dari hasil penelitian yang menjelaskan tentang prinsip etika Islam terhadap pelayanan pada pegadaian syariah pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa karyawan pegadaian syariah Pinrang sudah menerapkan dengan baik dan benar prinsip etika islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang di dalamnya terdapat Prinsip Tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran yang sesuai dengan syariat islam sehingga mampu mengamalkan seluruh pelayanan yang diberikan untuk dunia dan akhirat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

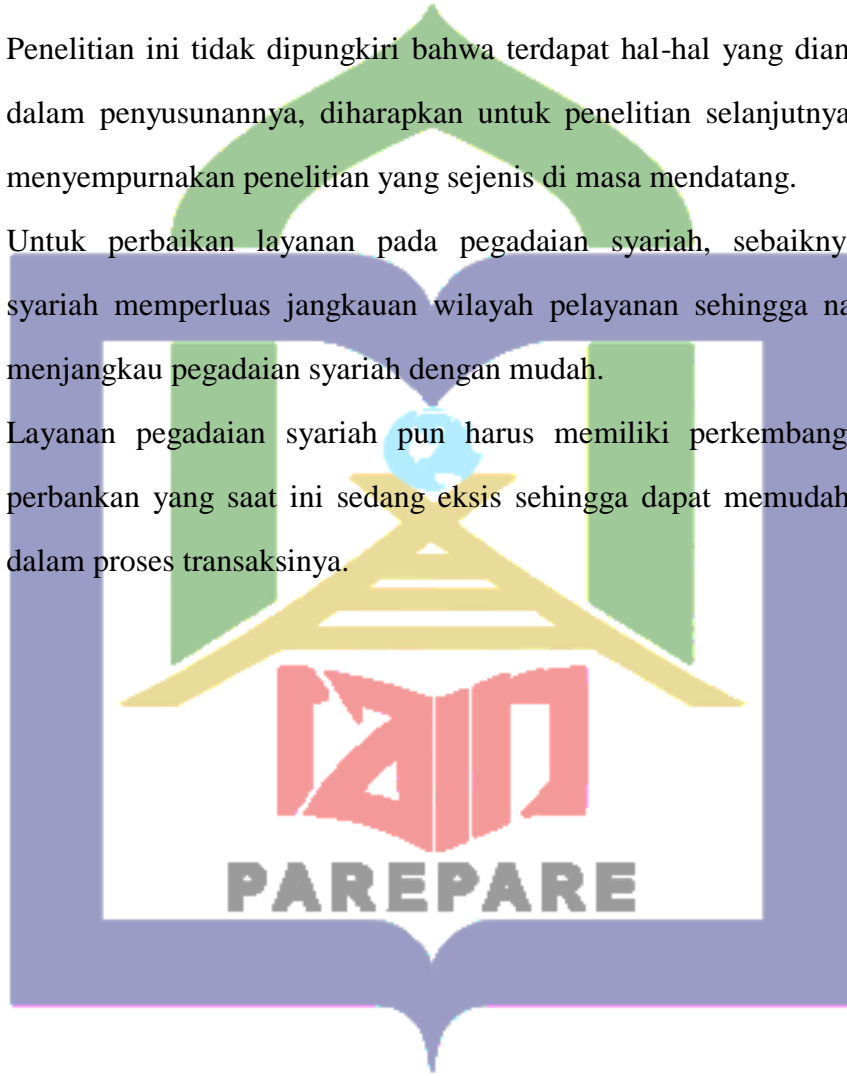
Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian, maka dengan ini peneliti memperoleh hasil penelitian dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi terkait kualitas pelayanan dan standarisasi kepuasan nasabah pada pegadaian syariah, hasil penelitian tersebut menunjukkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian di atas terkait tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro pada pegadaian syariah pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa kualitas layanan pada pegadaian syariah baik. Pegadaian syariah dalam menjalin hubungan dengan nasabah menerapkan sistem kekeluargaan yang di dalamnya terdapat unsur reliabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah.
2. Hasil penelitian di atas terkait standarisasi kepuasan nasabah di pegadaian syariah pinrang dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada pegadaian syariah. Nasabah pada pegadaian syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan pegadaian syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Namun yang menjadi saran kepada pihak pegadaian syariah adalah jangkauan layanannya harus diperluas sampai kepada pelosok.
3. Dari hasil penelitian yang menjelaskan tentang prinsip etika Islam terhadap pelayanan pada pegadaian syariah pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa karyawan pegadaian syariah Pinrang sudah menerapkan dengan baik dan benar prinsip etika islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang di

dalamnya terdapat Prinsip Tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran yang sesuai dengan syariat islam sehingga mampu mengamalkan seluruh pelayanan yang diberikan untuk dunia dan akhirat.

5.2 Saran

1. Penelitian ini tidak dipungkiri bahwa terdapat hal-hal yang dianggap kurang dalam penyusunannya, diharapkan untuk penelitian selanjutnya, agar dapat menyempurnakan penelitian yang sejenis di masa mendatang.
2. Untuk perbaikan layanan pada pegadaian syariah, sebaiknya pegadaian syariah memperluas jangkauan wilayah pelayanan sehingga nasabah dapat menjangkau pegadaian syariah dengan mudah.
3. Layanan pegadaian syariah pun harus memiliki perkembangan layaknya perbankan yang saat ini sedang eksis sehingga dapat memudahkan nasabah dalam proses transaksinya.



DAFTAR PUSTAKA

Referensi Teoritis :

- Ahmad Mutamimul Ula. 2016. *“tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pada pegadaian Syariah”*. Skripsi S1 Fakultas syariah dan hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya. 2010. Departemen Agama RI, Diponegoro: Bandung.
- Departemen Pendidikan Indonesia. 2000. *Kamus Besar bahasa Indonesia*, Edisi I. Cet.III; Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Fornell, *et al.*, eds. 2003. The “American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings” *Journal of Marketing*.
- Hadits Riwayat sahabat Jabir bin Abdillah.
- <http://pegadaiansyariah.co.id/pengertian-dan-produk-pegadaian-syariah-yang-bisa-anda-simak-detail-diakses-pada-tanggal-11-juli-2018>.
- Harahap, Sofyan S, 2011.*Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*. Jakarta:Salemba empat
- Janwari, Yadi. 2015. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: PT Remaja Rosyda Karya.
- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Index Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip dan Armstrong. 2001. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lutfiyah Fathi Pusposari. 2003.” *Pengaruh Kualitas Layananterhadap Kepuasan Pelanggan KPRI UNIBRAW Malang*,”Sripsi S1 Fakultas Tarbiyah,UIIS Malang.
- Muhammad, 2002. *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Muftifiandi. 2016. ”*Peran Pembiayaan Produk ar Rum bagi UMKM Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang*”(Skripsi sarjana:Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Nur, M. Rianto Al Arif. 2014. *Lembaga Keuangan Syariah suatu Kajian Teoritis Praktis*. Jakarta: Gramedia.

Rodoni, Ahmad. 2015. *Asuransi & Pegadaian Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Syafei, Rachmat. 2014. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Jaya.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Trisadini P.Usanti, Abd. Somad. 2016. *Hukum Perbankan*. Jakarta:Kencana.

Ujang, Sumarwan. 2004. *Perilaku Pelanggan: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor:PT Ghalian Indonesia.

Valdo J Umbo Dan Silvia L Mandey, "Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Layanan Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Telling" Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5630/5164> (4 April 2019).

Yuliana. 2019. "Akad ijarah dalam produk pembiayaan ARRUM BPKB di Pegadaian Syariah Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)". Skripsi S1 jurusan perbankan Syariah Fakultas ekonomi dan bisnis islam di IAIN Pare pare.

Hasil Penelitian :

Abbasiah, Nasaabah Pegadaian Sayraiah : Wiraswasta, Wawancara oleh Peneliti di Jalan Jendral Sudirman Kota Pinrang. 6 Agustus 2019.

Agus, Hidayanthi Putri, IRT, Wawancara oleh Peneliti di Pinrang, 2 Agustus 2019.

Bambi, Ridwan. Nasabah Pegadaian Syariah : PNS, Wawancara Peneliti di Jalan Jendral Sudirman Kota Pinrang. 2 Agustus 2019.

Fathi, Lutfiyah Pusposari. 2003. " Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan KPRI UNIBRAW Malang, . Sripsi S1 Fakultas Tarbiyah, UIIS Malang.

Hakiki, Nurul. Nasabah Pegadaian : Wiraswasta, Wawancara oleh Peneliti di Jalan Lasinrang, 2 Agustus 2019.

Hikmah, Nasabah Pegadaian Syariah : IRT, Wawancara oleh Peneliti di Jalan Rappang Poros Pinrang-Sidrap. 2 Agustus 2019.

Kasmawati, Nasabah Pegadaian Syariah : IRT, Wawancara Peneliti di Ujung Lero, Kec. Suppa. 6 Agustus 2019.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.

Maskur, Reskia Annisa, *costumer service* pagadaian : Karyawan ,wawancara Oleh peneliti di kantor Pegadaian Jln. Sultan Hasanuddin, 2 Agustus 2019.

Murni, Nasabah Pegadaian Syariah : IRT, Wawancara Peneliti di Ujung Lero, Kec. Suppa. 2 Agustus 2019.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTTUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 11, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

S-647/In.39/Febi/07/2019

Pemohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

KEPADA YBHRANG

KEPADA YBISWAG

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan permohonan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

- 1. Nama : NURUL SAKINAH
- 2. Tempat, Tanggal Lahir : PARE-PARE, 13 September 1997
- 3. NPM : 15.2300.105
- 4. Nama Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
- 5. Semester : VIII (Delapan)
- 6. Alamat : DESA UJUNG LABUANG, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG

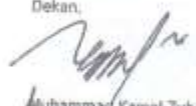
melakukan mengadakan penelitian di wilayah KAB. PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi

**"PENGUJIAN MASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBIAYAAN MIKRO PADA PEGADAIAN SYARIAH
 KABUPATEN PINRANG"**

penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kersama diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

4 Juli 2019
 Dekan,

 Muhammad Komal Zubair



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
SEKRETARIAT DAERAH**

Jl. Bistang No. Telp. (0421) 923058 - 922914
PINRANG 91212

Pinrang, 11 Juli 2019

Nomor : 070/200/Kemasy.

Kepada

Lampiran : -

Yth, Pimpinan Pegadalan Syariah
Kab.Pinrang

Perihal : **Rekomendasi Penelitian,**

di-

Tentang,

Berdasarkan Surat Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare Nomor:B-647/In.39/Febr/07/2019 tanggal 04 Juli 2019 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian, untuk maksud tersebut disampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : **NURUL SAKINAH**
NIM : 15.2300.105
Pekerjaan/Prog.Studi : Mahasiswa/Perbankan Syariah
Alamat : Desa Ujung Labuang, Kec. Suppa,
Kab.Pinrang
Telepon : 085398067500

Bermaksud mengadakan Penelitian di Daerah / Instansi Saudara dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan Judul "**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBIAYAAN MIKRO PADA PEGADALAN SYARIAH KABUPATEN PINRANG**" yang pelaksanaannya pada tanggal 15 Juli 2019 s/d 15 Agustus 2019.

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui atau merekomendasikan kegiatan yang dimaksud dan dalam pelaksanaan kegiatan wajib memenuhi ketentuan yang tertera di belakang rekomendasi penelitian ini:

Demikian rekomendasi ini disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan pelaksanaan sebagaimana mestinya.

An. SEKRETARIS DAERAH

Asisten Pemerintahan dan Kesra

Lib

Hub. dan Adm. Komasyarakatan



ABIR SUH

Panglima Bombara Tk. I

497010111992021001

Tembusan

- 1. Bupati Pinrang Sebagai Laporan di Pinrang;
- 2. Dandim 1404 Pinrang di Pinrang;
- 3. Kapolres Pinrang di Pinrang;
- 4. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab Pinrang di Pinrang;
- 5. Kepala Badan Kesbang dan Politik Kab Pinrang di Pinrang;
- 6. Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam (AIN) Parepare di Parepare;
- 7. Camat Watang Sewitto di Pinrang;
- 8. Yang bersangkutan untuk diketahui;
- 9. Asip.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor :

Yang bertandatangan dibawah ini Pimpinan Pegadaian Syariah Pinrang menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Nurul Sakinah
Jenis Kelamin : Perempuan.
NIM : 15.2300.105
Pekerjaan/Program Studi : Mahasiswa/S1
Alamat : Kassipute, Desa Ujung Labuang, Kec. Suppa

Yang bersangkutan tersebut diatas telah melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Pinrang dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEMBIAYAAN MIKRO PADA PEGADAIAN SYARIAH KABUPATEN PINRANG " yang pelaksanaannya pada tanggal 15 Juli s/d 15 Agustus 2019.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dalam mengingat sumpah jabatan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Pinrang, 24 Agustus 2019


ANNISA PERRIA -M.SE
(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANNISA RESWIA MASYKUR, SE
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : RTN. TERKANE MAS PINRANG
Umur : 34 TAHUN
Pekerjaan : KARYAWAN SWAN
Pendidikan Terakhir : SARJANA EKONOMI (S1)

Menyatakan bahwa benar-benar telah melakukan wawancara dengan saudari Nurul Sakinah yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang".

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 2019


Annisa
ANNISA RESWIA MASYKUR, SE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ABBAS
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : Jln Jendral Sudirman
Umur : 54 thn
Pekerjaan : Miraswasta
Pendidikan Terakhir : SMP

Menyatakan bahwa benar-benar telah melakukan wawancara dengan saudari Nurul Sakinah yang sedang melakukan penelitian yang berjudul "**Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang**".

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 6 Agustus 2019

ABang

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HIKMAH
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : JL. RAPPANG
Umur : 19 Thn
Pekerjaan : IBT
Pendidikan Terakhir : SMA

Menyatakan bahwa benar-benar telah melakukan wawancara dengan saudari Nurul Sakinah yang sedang melakukan penelitian yang berjudul " **Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang** ".

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 2 Agustus, 2019



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MURNI
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : ULU REDONG
Umur : 39 Th
Pekerjaan : URT
Pendidikan Terakhir : SMA

Menyatakan bahwa benar-benar telah melakukan wawancara dengan saudari Nurul Sakinah yang sedang melakukan penelitian yang berjudul " **Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang**".

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 2 - Agustus 2019



MURNI

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hidayatnithi Agus Putri, S.Pd
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : BTN SEKKAHO MAS
Umur : 33 thn
Pekerjaan : IPT
Pendidikan Terakhir : S1

Menyatakan bahwa benar-benar telah melakukan wawancara dengan saudari Nurul Sakinah yang sedang melakukan penelitian yang berjudul " **Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang** ".

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 20 Agustus 2019



Hidayatnithi Agus Putri, S.Pd

TRANSKIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Resqia Annisa Maskur
Pekerjaan : Costumer service pegadaian syariah Pinrang
Alamat : Jln. Jendral Sudirman,Pinrang

1. Bagaimana Penerapan standarisasi pelayanana yang diberikan pihak Pegadaian Pinrang?
2. Bagaimana alur proses transaksi Pelayanan Nasabah oleh Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang?

Jawaban:

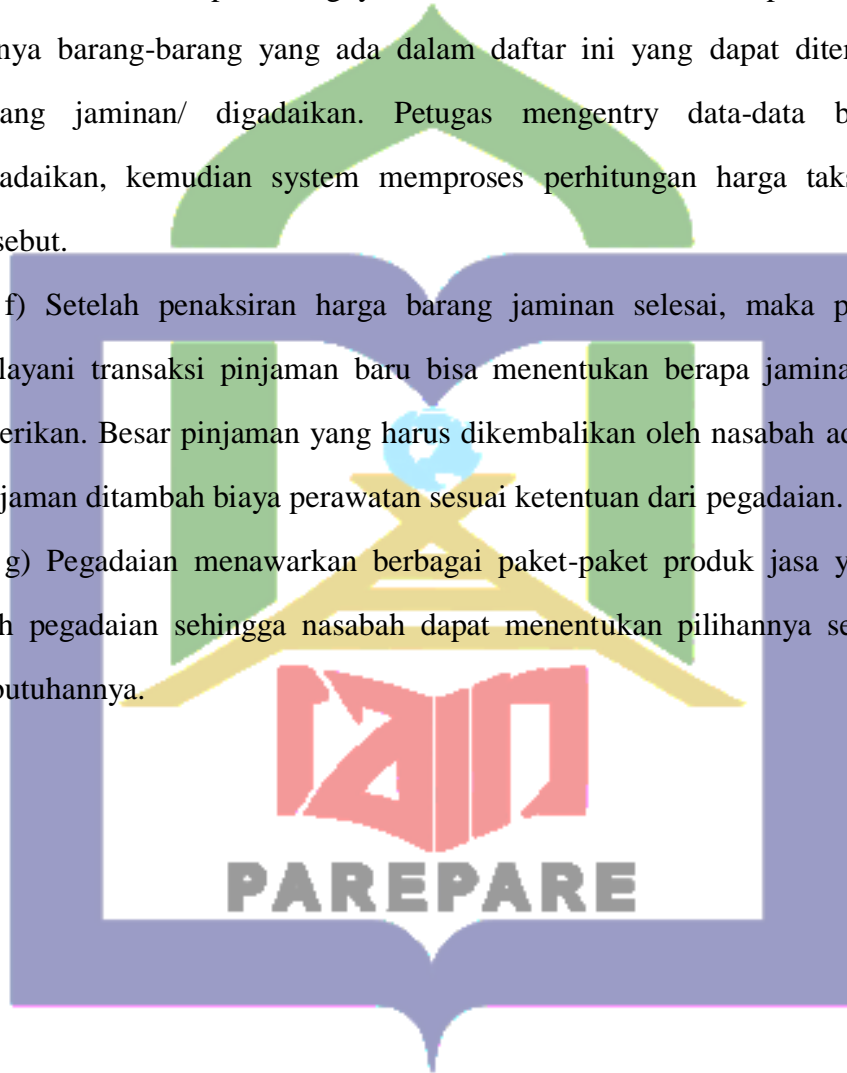
1. Dalam standarisasi yang diterapkan pegadaian syariah hanya bersifat pada standar etika pelayanan pegadaian syariah yang berisi aturan aturan yang harus diberlakukan oleh setiap karyawan ke nasabah seperti contoh etika dalam berpakaian yang sopan,etika dalam bertutur kata/menjalin hubungan yang baik ke nasabah, memperlakukan nasabah dengan adil tanpa memilih milih dan yang paling utama menerapkan Kepedulian Terhadap Keamanan, Keselamatan, dan Lingkungan yang bersih.
2. a) Nasabah datang kemudian dilayani oleh petugas.
b) Petugas mengecek atau bertanya transaksi apa yang ingin dilakukan, jika telah terdaftar maka nasabah dapat melakukan transaksi menggadaikan barang. Namun jika belum terdaftar maka petugas akan menginformasikan kepada nasabah untuk mendaftar sebagai member pegadaian terlebih dahulu.
c) Untuk satu transaksi pinjaman uang, nasabah memberikan satu atau lebih barang sebagai jaminan.
d) Barang yang dijaminakan dicatat jenis, merek, tipe, tanggal pembelian,

tanggal tebus, keterangan mengenai barang tersebut.

e) Kemudian proses selanjutnya yaitu menaksir harga barang yang dijaminakan. Pegadaian mempunyai data mengenai harga barang berdasarkan jenis, merek dan tipe barangnya untuk memudahkan dalam penaksiran barang. Hanya barang-barang yang ada dalam daftar ini yang dapat diterima sebagai barang jaminan/ digadaikan. Petugas mengentry data-data barang yang digadaikan, kemudian system memproses perhitungan harga taksiran barang tersebut.

f) Setelah penaksiran harga barang jaminan selesai, maka petugas yang melayani transaksi pinjaman baru bisa menentukan berapa jaminan yang bisa diberikan. Besar pinjaman yang harus dikembalikan oleh nasabah adalah sebesar pinjaman ditambah biaya perawatan sesuai ketentuan dari pegadaian.

g) Pegadaian menawarkan berbagai paket-paket produk jasa yang dimiliki oleh pegadaian sehingga nasabah dapat menentukan pilihannya sesuai dengan kebutuhannya.



Nama Narasumber : Ridwan Bambi

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jln. Jendral Sudirman, Pinrang

1. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
2. Apa kebiasaan yang Anda dapati dari pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
3. Apa saja kendala yang pernah Anda keluhkan di Pegadaian Syariah Pinrang ?
4. Bagaimana standarisasi pelayanan yang mereka lakukan ?
5. Apakah karyawan pegadaian syariah pernah menanyakan harapan Anda?
6. Apa harapan Anda untuk kemajuan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
7. Produk apa saja yang diterapkan oleh pegadaian syariah Pinrang ?
8. Apakah ada kendala dari produknya, dan bagaimana harapan Anda ?
9. Bagaimana kemampuan Kasirnya dalam memberikan layanan ?
10. Apakah kemampuan kasirnya dalam melayani memuaskan ? Berikan alasannya.
11. Apakah kasir pegadaian syariah cepat tanggap dalam melayanani ? Berikan alasan
12. Apakah kasir pegadaian syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan yang Anda hadapi?
13. Apakah karyawan pegadaian syariah ramah, sopan, baik ? mengapa ?
14. Apakah karyawan pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya ?
15. Bagaimana pandangan anda tentang reputasi pegadaian syariah di masyarakat ? apakah ia mahal atau justru murah ?
16. Apakah Anda merasa nyaman bertransaksi di pegadaian syariah karena keberadaan security ?
17. Apakah karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah ?

18. Apakah karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ? apa alasannya?
19. Apakah karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal ? apa alasannya?
20. Apakah karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah ? apa alasannya?
21. Apakah karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.
22. Apakah fasilitas-fasilitas di dalam pegadaian syariah tersebut layak ?
23. Apakah peralatan di dalam cangkih dan modern ?

Jawaban :

1. Menurut saya, pelayanan oleh karyawan sangat baik. Saya mengamati, proses pelayanan yang diberikan setiap karyawan pegadaian syariah kepada setiap nasabah sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dari setiap pertanyaan yang diajukan nasabah kepada karyawan, selalu mendapat tanggapan yang baik sesuai kondisi nasabah terkait produk pegadaian Kebiasaan yang saya biasa alami ketika karyawan sibuk main hp sehingga kurang dalam melayani nasabah
2. Kebiasaan yang biasa saya alami adalah ketika ada karyawan yang sibuk dengan gadgetnya masing-masing sehingga kurang peka dalam melayani nasabah. Harapan saya ke depan sehingga hal-hal yang seperti ini harus dihilangkan
3. Kendala yang pernah saya hadapi ialah
4. Saya rasa cukup baik karena karyawan memiliki standarisasi operasional yang cukup baik. Hal ini bisa dilihat ketika kita akan masuk maka kita terlebih dahulu dilayani dan diarahkan oleh sekuriti. Yah... saya rasa sudah cukup baik penerapannya kepada kami.
5. Harapan saya terdapat pedadaian Syariah semoda kedepannya bias lebih baik lagi
6. Arum, amanah dan kredit bpkb motor

7. Saya rasa kendala pada produknya ialah pada saat survey pada calon nasabah baik itu arum atau bpkb motor yang menjrut saya surveinya cukup memakan waktu yang lama.
8. Saya rasa cukup baik karena kasie mampu menyelesaikan masalah dengan baik
9. Cukup memuaskan karena kasir memberikan pengajaran yang cukup baik
10. Iya karena kasir merespon baik setiap keluhan kita
11. Iya
12. Cukup memuaskan karena kasir memberikan pengajaran yang cukup baik dan cepat tanggap terhadap nasabah. Selain itu, kasir juga cukup ramah, sopan dan baik. Juga terdapat security yang akan menyambut dengan tersenyum dan menanyakan keperluan setiap nasabah yang datang dan mengarahkan nasabah tersebut berdasarkan kebutuhannya
13. Saya sebagai masyarakat cukup merasa reputasi pegadaian Syariah cukup baik yah serta kredit cicilan juga tergolong murah
14. Iya, saya cukup merasa nyaman karena adanya sekurita yang dapat memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi di pegadaian ini
15. Iya karyawan sangat peduli terhadap nasabah
16. Iya karyawan memiliki rasa perhatian pribadi terhadap kita selaku nasabah
17. Saya rasa iya karena setiap nasabah pasti mempunyai keluhan yang berbeda beda jadi karyawan tahu menyikapi masalah yang dihadapi nasabah
18. Iya sangat memperhatikan karena kepentingan kita juga bagian dari tugas karyawan
19. Iya
20. Iya fasilitas disini cukup layak
21. Iya fasilitasnya cukup canggih

Nama Narasumber : Hikma
Pekerjaan : IRT
Alamat : Jln Rappang Poros Pinrang

1. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
2. Apa kebiasaan yang Anda dapati dari pelayananan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
3. Apa saja kendala yang pernah Anda keluhkan di Pegadaian Syariah Pinrang ?
4. Bagaimana standarisasi pelayanan yang mereka lakukan ?
5. Apakah karyawan pegadaian syariah pernah menanyakan harapan Anda?
6. Apa harapan Anda untuk kemajuan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
7. Produk apa saja yang diterapkan oleh pegadaian syariah Pinrang ?
8. Apakah ada kendala dari produknya, dan bagaimana harapan Anda ?
9. Bagaimana kemampuan Kasirnya dalam memberikan layanan ?
10. Apakah kemampuan kasirnya dalam melayani memuaskan ? Berikan alasannya.
11. Apakah kasir pegadaian syariah cepat tanggap dalam melayanani ? Berikan alasan
12. Apakah kasir pegadaian syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan yang Anda hadapi?
13. Apakah karyawan pegadaian syariah ramah, sopan, baik ? mengapa ?
14. Apakah karyawan pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya ?
15. Bagaimana pandangan anda tentang reputasi pegadaian syariah di masyarakat ? apakah ia mahal atau justru murah ?
16. Apakah Anda merasa nyaman bertransaksi di pegadaian syariah karena keberadaan security ?
17. Apakah karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah ?

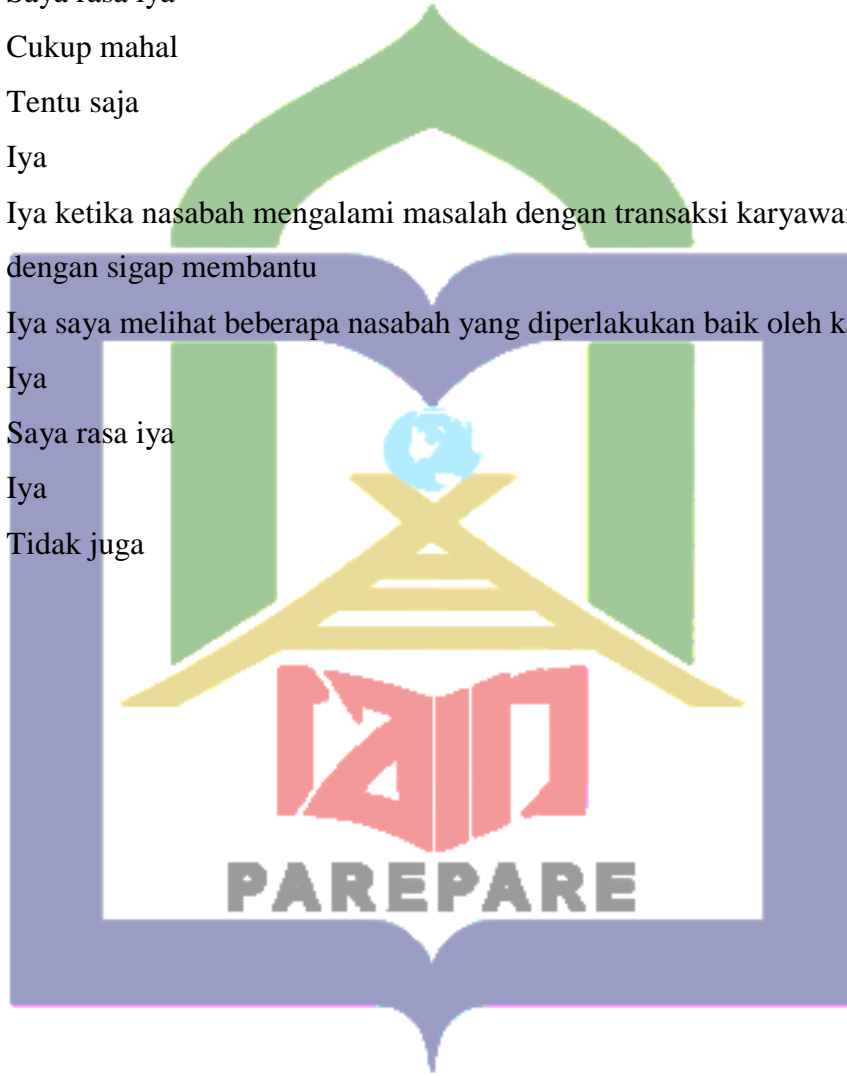
18. Apakah karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ? apa alasannya?
19. Apakah karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal ? apa alasannya?
20. Apakah karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah ? apa alasannya?
21. Apakah karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.
22. Apakah fasilitas-fasilitas di dalam pegadaian syariah tersebut layak ?
23. Apakah peralatan di dalam canggih dan modern ?

Jawaban:

1. Pegadaian Syariah itu menurut saya cukup ramah dan profesional dan karyawan pun dengan sepenuh hati dapat menjawab keluhan nasabah. Karyawan sengan sepenuh hati menjawab keluhan nasabah
 2. Pelayanan pegadaian syariah memang cukup baik, namun tentunya terdapat kendala. Kendala yang saya hadapi ialah masalah jarak antara pegadaian Syariah dengan rumah saya cukup jauh.⁸⁰
 3. Baik
 4. Pernah, Harapan saya kedepannya agar pegadaian membuka unit-unit layanan yang lebih meluas lagi, terutama di desa-desa dan pelosok seperti yang saya tempati. Agar supaya pegadaian lebih mudah lagi dijangkau Meningkatkan pelayanan dan kehati hatian dalam melayani.
 5. Amanah,ARRUM dan arum bpkb
 6. Saya rasa tidak ada kendala dari produknya karena karywan mampu menjalakan produk dengan baik
 7. baik
 8. Meskipun saya sudah katakana di awal bahwa pelayanan di pegadaian syariah sudah baik, namun meskipun begitu, pegadaian syariah harus selalu meningkatkan pelayanan dan kehati-hatian dalam melayani nasabah terlebih
-

lagi pegadaian kan terkait masalah keuangan dan nasabah, jadi sangat diperlukan kehati-hatian. Pegadaian syariah harus amanah.

9. Iya
10. Iya selalu menyapa dengan ramah
11. Saya rasa iya
12. Cukup mahal
13. Tentu saja
14. Iya
15. Iya ketika nasabah mengalami masalah dengan transaksi karyawan akan dengan sigap membantu
16. Iya saya melihat beberapa nasabah yang diperlakukan baik oleh karyawan
17. Iya
18. Saya rasa iya
19. Iya
20. Tidak juga



Nama Narasumber : Nurul hakiki
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jln. Lasinrang,Pinrang

1. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
2. Apa kebiasaan yang Anda dapati dari pelayananan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
3. Apa saja kendala yang pernah Anda keluhkan di Pegadaian Syariah Pinrang ?
4. Bagaimana standarisasi pelayanan yang mereka lakukan ?
5. Apakah karyawan pegadaian syariah pernah menanyakan harapan Anda?
6. Apa harapan Anda untuk kemajuan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
7. Produk apa saja yang diterapkan oleh pegadaian syariah Pinrang ?
8. Apakah ada kendala dari produknya, dan bagaimana harapan Anda ?
9. Bagaimana kemampuan Kasirnya dalam memberikan layanan ?
10. Apakah kemampuan kasirnya dalam melayani memuaskan ? Berikan alasannya.
11. Apakah kasir pegadaian syariah cepat tanggap dalam melayanani ? Berikan alasan
12. Apakah kasir pegadaian syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan yang Anda hadapi?
13. Apakah karyawan pegadaian syariah ramah, sopan, baik ? mengapa ?
14. Apakah karyawan pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya ?
15. Bagaimana pandangan anda tentang reputasi pegadaian syariah di masyarakat ? apakah ia mahal atau justru murah ?
16. Apakah Anda merasa nyaman bertransaksi di pegadaian syariah karena keberadaan security ?
17. Apakah karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah ?

18. Apakah karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ? apa alasannya?
19. Apakah karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal ? apa alasannya?
20. Apakah karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah ? apa alasannya?
21. Apakah karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.
22. Apakah fasilitas-fasilitas di dalam pegadaian syariah tersebut layak ?
23. Apakah peralatan di dalam canggih dan modern ?

Jawaban:

1. Pelayanannya bagus,cepat dan memuaskan
2. Kebiasaan yang pernah saya dapati yaitupara karywan sangat sabra dan sopan sehingga kagum terhadap karyawannya
3. Kendala yang saya temukan kurangnya aplikasi pegadaian Syariah yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi
4. Standarisasi pelayanan yang mereka lakukan sangat memuaskan para karywan yang ramah sehingga nasabah yang akan melakukan transaksi tidak akan merasa canggung
5. Iya pernah
6. Harapan saya terkait pegadaian Syariah semoga tetap amanah,semakin berkembang dan eksis kedepannya
7. Bnyak produk yang diterapkan dipegadaian Syariah salah satunya yaitu produk ar rhan kareana produk tersebut disedisksn untuk membantu nasabah dalam pembiayaan multiguna
8. Saya rasa kendala dari produk produknya tidak ada
9. Kemampuan kasirnya sangat bagus mereka,mereka sangat gesit dan handal pelayanan yang diberikan cukup maksimal

10. Sangat memuaskan karena mereka sangat ramah dalam melayani nasabah dan sabar dalam menghadapi setiap karakter nasabah yang ada
11. Kemampuan kasirnya cepat tanggap dalam melayani nasabahnya karena kasirnya mampu memahami apa yang diinginkan nasabahnya
12. Kasir dari pegadaian Syariah tersebut mampu memberikan solusi dari permasalahan permasalahan yang biasa dihadapi oleh setiap nasabah
13. Ya karena para karyawannya sangat tulus dalam melayani setiap nasabahnya
14. Setiap karyawan yang berada di pegadaian Syariah kompeten dalam bidangnya masing masing mereka cukup handal dan profesional dalam menjalankan pekerjaannya
15. Menurut saya reputasi pegadaian Syariah cukup baik di mata saya selaku masyarakat dan juga cukup murah cicilan kreditnya
16. Tentunya sangat nyaman karena kita sebagai nasabah akan merasa tenang dan tidak cemas karena adanya sekuriti yang ada di kantor pegadaian
17. Iya
18. Ya karena karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada setiap nasabahnya dengan tujuan agar para karyawan menjadi lebih dekat dan akrab dalam dalam memberikan edukasi terhadap nasabah
19. Para karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal agar tidak terjadi kecemburuan social antara satu nasabah dengan nasabah yang lain dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman dan mudah mengerti akan hal hal yang disampaikan oleh pihak karyawan dengan nasabah
20. Ya para karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah dikarenakan untuk dapat menarik minat calon nasabah atau membuat nasabah lama menjadi nasabah yang loyal maka dari itu karyawan perlu mengetahui apa apa saja yang dibutuhkan nasabah.
21. Ya para karyawan mampu mengetahui dan memahami apa apa saja yang menjadi kebutuhan nasabah

22. Sangat layak,karena dengan adanya fasilitas fasilitas tersebut membuat para nasabah sangat nyaman dalam melakukan transaksi
23. Selain fasilitas yang lengkap peralatan peralatan yang digunakan sangat canggih dan modern



Nama Narasumber : Abbasiah
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jln. Jendral Sudirman, Pinrang

1. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
2. Apa kebiasaan yang Anda dapati dari pelayananan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
3. Apa saja kendala yang pernah Anda keluhkan di Pegadaian Syariah Pinrang ?
4. Bagaimana standarisasi pelayanan yang mereka lakukan ?
5. Apakah karyawan pegadaian syariah pernah menanyakan harapan Anda?
6. Apa harapan Anda untuk kemajuan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
7. Produk apa saja yang diterapkan oleh pegadaian syariah Pinrang ?
8. Apakah ada kendala dari produknya, dan bagaimana harapan Anda ?
9. Bagaimana kemampuan Kasirnya dalam memberikan layanan ?
10. Apakah kemampuan kasirnya dalam melayani memuaskan ? Berikan alasannya.
11. Apakah kasir pegadaian syariah cepat tanggap dalam melayanani ? Berikan alasan
12. Apakah kasir pegadaian syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan yang Anda hadapi?
13. Apakah karyawan pegadaian syariah ramah, sopan, baik ? mengapa ?
14. Apakah karyawan pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya ?
15. Bagaimana pandangan anda tentang reputasi pegadaian syariah di masyarakat ? apakah ia mahal atau justru murah ?
16. Apakah Anda merasa nyaman bertransaksi di pegadaian syariah karena keberadaan security ?
17. Apakah karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah ?

18. Apakah karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ? apa alasannya?
19. Apakah karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal ? apa alasannya?
20. Apakah karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah ? apa alasannya?
21. Apakah karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.
22. Apakah fasilitas-fasilitas di dalam pegadaian syariah tersebut layak ?
23. Apakah peralatan di dalam canggih dan modern ?

Jawaban:

1. Pelayanannya sangat baik dan sopan serta para pegawainya yang sangat ramah
2. Kebiasaan kami para nasabah harus selalu menunggu antrian yang Panjang
3. Tidak ada
4. Pelayanannya cukup baik
5. Iya
6. Kualitas pelayanannya harus lebih ditingkatkan lagi
7. Tabungan emas
8. Tidak ada kendala
9. Kemampuannya sangat baik
10. Iya karena tingkat perhitungannya sangat cepat
11. Iya karena saya tidak butuh lama untuk menunggu taksiran barang saya
12. Iya
13. Iya para karywan sopan dalam melayani nasabah / konsumen
14. Iya
15. Dipandangan masyarakat baik karena bias mengatasi masalah tanpa masalah dan ini dapat dipandang mahal oleh masyarakat
16. Iya karena security selalu mengarahkan kita
17. Iya

18. Iya karena jika masa jatuh tempo sudah habis maka pihak karyawan akan mengkonfirmasi
19. Iya
20. Iya
21. Tidak
22. Iya
23. Iya



Nama Narasumber : Hidayanthi Agus Putri
Pekerjaan : URT
Alamat : Jln. Jendral Sudirman,Pinrang

1. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
2. Apa kebiasaan yang Anda dapati dari pelayananan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
3. Apa saja kendala yang pernah Anda keluhkan di Pegadaian Syariah Pinrang ?
4. Bagaimana standarisasi pelayanan yang mereka lakukan ?
5. Apakah karyawan pegadaian syariah pernah menanyakan harapan Anda?
6. Apa harapan Anda untuk kemajuan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
7. Produk apa saja yang diterapkan oleh pegadaian syariah Pinrang ?
8. Apakah ada kendala dari produknya, dan bagaimana harapan Anda ?
9. Bagaimana kemampuan Kasirnya dalam memberikan layanan ?
10. Apakah kemampuan kasirnya dalam melayani memuaskan ? Berikan alasannya.
11. Apakah kasir pegadaian syariah cepat tanggap dalam melayanani ? Berikan alasan
12. Apakah kasir pegadaian syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan yang Anda hadapi?
13. Apakah karyawan pegadaian syariah ramah, sopan, baik ? mengapa ?
14. Apakah karyawan pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya ?
15. Bagaimana pandangan anda tentang reputasi pegadaian syariah di masyarakat ? apakah ia mahal atau justru murah ?
16. Apakah Anda merasa nyaman bertransaksi di pegadaian syariah karena keberadaan security ?
17. Apakah karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah ?

18. Apakah karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ? apa alasannya?
19. Apakah karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal ? apa alasannya?
20. Apakah karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah ? apa alasannya?
21. Apakah karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.
22. Apakah fasilitas-fasilitas di dalam pegadaian syariah tersebut layak ?
23. Apakah peralatan di dalam canggih dan modern ?

Jawaban:

1. Penilaian saya tentang pegadaian syariah ialah cukup baik karena pelayanan disana sangat baik.
2. Kebiasaan yang biasa saya dapatkan disana ialah seperti biasa kita disambut baik oleh securiti disana menanyakan apa yang akan kita urus dan disambut oleh penaksir sesekali penaksir menari saya emas yang akan segera dilelang tetapi waktu Antrian yang terlalu lama.
3. Kendala yang saya dapati disini yaitu kurangnya akses menuju cabang pegadaian syariah
4. Standarisasi pelayanan yang dilakukan disana menurut saya cukup baik karena mungkin ada standar tersendiri bagi karyawannya
5. Kalau saya blum pernah saya tidak tau kalau ada nasabah yang lain
6. Harapan saya pada pegadaian syariah disini yaitu mudah mudah selalu mengutamakan pelayanannya dan selalu perhatian pada nasabahnya
7. Arrum, amanah dan bpkb
8. Kendalanya menurut saya arrum bpkb yang biasa kurangnya kordinasi penaksir dan nasabah.
9. Menurut saya kemampuan kasirnya cukup efisien dan baik

10. Iya cukup memuaskan karena kasirnya mencoba untuk menolong dan mengerti setiap masalah kita.
11. Iya kasir disana sangat cepat tanggap dan memberikan saya perhatian lebih
12. Iya kasir pegadaian syariah sangat membantu dalam memberikan solusi yang kita alami
13. Iya sangat ramah sopan dan baik dalam memberikan layanan kepada kami.
14. Menurut saya kompeten karan saya rasa mereka telah melakukan tugasnya masing masing
15. Menurut pandangan saya sebagai masyarakat reputasi pegadaian syariah cukup baik dimata masyarakat karna ansurannya tergolong murah
16. Iya karyawan mempunyai rasa empayi yang cukup besar terhadap kita
17. Kalau menurut saya rasa perhatian karyawan tergantung cara kita bersikap baik terhadap karyawan
18. Saya rasa tidak karna karyawan mempunyai sikap berbeda beda terhadap nasabah
19. Iya
20. Iya
21. Iya
22. Layak
23. Iya

Nama Narasumber : Murni
Pekerjaan : URT
Alamat : Jln. Jendral Sudirman, Pinrang

1. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
2. Apa kebiasaan yang Anda dapati dari pelayananan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
3. Apa saja kendala yang pernah Anda keluhkan di Pegadaian Syariah Pinrang ?
4. Bagaimana standarisasi pelayanan yang mereka lakukan ?
5. Apakah karyawan pegadaian syariah pernah menanyakan harapan Anda?
6. Apa harapan Anda untuk kemajuan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
7. Produk apa saja yang diterapkan oleh pegadaian syariah Pinrang ?
8. Apakah ada kendala dari produknya, dan bagaimana harapan Anda ?
9. Bagaimana kemampuan Kasirnya dalam memberikan layanan ?
10. Apakah kemampuan kasirnya dalam melayani memuaskan ? Berikan alasannya.
11. Apakah kasir pegadaian syariah cepat tanggap dalam melayanani ? Berikan alasan
12. Apakah kasir pegadaian syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan yang Anda hadapi?
13. Apakah karyawan pegadaian syariah ramah, sopan, baik ? mengapa ?
14. Apakah karyawan pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya ?
15. Bagaimana pandangan anda tentang reputasi pegadaian syariah di masyarakat ? apakah ia mahal atau justru murah ?
16. Apakah Anda merasa nyaman bertransaksi di pegadaian syariah karena keberadaan security ?
17. Apakah karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah ?

18. Apakah karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ? apa alasannya?
19. Apakah karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal ? apa alasannya?
20. Apakah karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah ? apa alasannya?
21. Apakah karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.
22. Apakah fasilitas-fasilitas di dalam pegadaian syariah tersebut layak ?
23. Apakah peralatan di dalam canggih dan modern ?

Jawaban:

1. Penilaian pribadi saya tentang pegadaian syariah hanya tentang pelayanannya saya rasa cukup baik sejauh ini
2. Kebiasaan yang saya dapati biasanya beberapa karyawan disana biasa memakan makanan ringan saat memberikan pelayanan dan sesekali menyuruh kita untuk menunggu
3. Kendala yang saya alami tidak ada walaupun ada paling kendalanya hanya jarak dari rumah saya yang lumayan jauh dan waktu saya yang kurang untuk bolak balik ke kantor ini
4. Saya rasa standarisasi pelayanan sudah cukup mumpuni untuk kantor ini walaupun yang saya lihat kurang mencapai target walaupun ada standarisasi standarisasi tertentu pada kantor ini yang karyawannya targetkan.
5. Seingat saya tidak pernah kira kira nda pernah
6. Harapan saya untuk kantor ini saya harap kantor ini lebih memperbaiki lagi pelayanannya kedepannya
7. Arrahn dan amanah karna saya sendiri mengambil produk amanah di kantor ini dan produk arrhn sendiri pernah saya dengar degar dari nasabah lain dan karyawan disini pernah menari saya produk arrhn

8. Kendala saya mengenai produk pembiayaan amanah yaitu dari segi sistem pembayarannya harapan saya pembayaran kreditnya lewat via pemotongan bank saja jadi kita tidak perlu bolak balik ke kantor ini
9. Kemampuan kasirnya saya rasa cukup baik dalam memberikan pelayanan
10. Iya memuaskan karena kasir menanyakan keinginan kita dan sesekali menawarkan produk seperti emas yang ingin ditawarkan
11. Menurut saya cukup cepat tanggap alasannya karyawannya tergolong cepat dalam melayani kami
12. Iya karyawan disini memberikan solusi pada masalah yang pernah saya hadapi dan sesekali menanyakan pada karyawan lain tentang masalah yang saya hadapi
13. Iya cukup ramah sopan dan baik dalam memberikan pelayanan
14. Iya menurut yang saya lihat disini para karyawan cukup kompeten didalam kerjanya masing masing
15. Pandangan saya mengenai kantor ini yang saya dengar dari masyarakat agak tergolong mahal dari pembiayaan pembiayaan di lembaga keuangan contohnya bank bank konvensional yang menawarkan bunga serta jaminan yang ribet
16. Iya dengan adanya sekuriti di kantor ini saya jadi tidak khawatir tentang transaksi yang dilakukan di kantor ini aman apalagi sekuriti disini sangat ramah
17. Iya karyawan disini sangat memedulikan kita selaku nasabah disini mulai dari sekuriti yang menanyakan keperluan kita dan mngaeahkan kita ke kasir sesekali menyuruh kita untuk duduk sembari menunggu antrian
18. Menurut saya perhatian see rasa tidak yah karna yang saya rasakan karyawan tidak membeda bedakan perhatiannya
19. Menurut saya perlakuan pribadi see rasa tidak yah karna yang saya rasakan karyawan tidak membeda bedakan kita selaku nasabah disini

20. Saya rasa kebutuhan khusus karyawan di kantor ini sudah cukup memahami saya tapi untuk kebutuhan khusus untuk setiap nasabah saya rasa berbeda beda karena nasabah yang satu sama lain memiliki kebutuhan yang berbeda beda
21. Iya cukup layak mulai dari kursi dan peralatan lain sebagainya
22. Mengenai canggih tidaknya saya kurang tau karena dari meja saya kurang melihat peratan yang mereka pakai apalagi saya kurang tau mengenai peratan peratan di kantor ini canggih atau tidaknya.



Nama Narasumber : Kasmawati
Pekerjaan : URT
Alamat : Jln. Jendral Sudirman, Pinrang

1. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
2. Apa kebiasaan yang Anda dapati dari pelayananan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
3. Apa saja kendala yang pernah Anda keluhkan di Pegadaian Syariah Pinrang ?
4. Bagaimana standarisasi pelayanan yang mereka lakukan ?
5. Apakah karyawan pegadaian syariah pernah menanyakan harapan Anda?
6. Apa harapan Anda untuk kemajuan pada Pegadaian Syariah Pinrang ?
7. Produk apa saja yang diterapkan oleh pegadaian syariah Pinrang ?
8. Apakah ada kendala dari produknya, dan bagaimana harapan Anda ?
9. Bagaimana kemampuan Kasirnya dalam memberikan layanan ?
10. Apakah kemampuan kasirnya dalam melayani memuaskan ? Berikan alasannya.
11. Apakah kasir pegadaian syariah cepat tanggap dalam melayanani ? Berikan alasan
12. Apakah kasir pegadaian syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan yang Anda hadapi?
13. Apakah karyawan pegadaian syariah ramah, sopan, baik ? mengapa ?
14. Apakah karyawan pegadaian syariah kompeten dalam bidangnya ?
15. Bagaimana pandangan anda tentang reputasi pegadaian syariah di masyarakat ? apakah ia mahal atau justru murah ?
16. Apakah Anda merasa nyaman bertransaksi di pegadaian syariah karena keberadaan security ?
17. Apakah karyawan memiliki rasa empati terhadap nasabah ?

18. Apakah karyawan memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ? apa alasannya?
19. Apakah karyawan memperlakukan semua konsumen secara personal ? apa alasannya?
20. Apakah karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah ? apa alasannya?
21. Apakah karyawan yang memahami kebutuhan khusus para konsumen.
22. Apakah fasilitas-fasilitas di dalam pegadaian syariah tersebut layak ?
23. Apakah peralatan di dalam canggih dan modern ?

Jawaban:

1. Penilaian saya tentang pegadaian syariah cukup baik karna mempunyai fasilitas dan karyawan yang cukup ramah
2. Kebiasaan yang biasa saya dapati seperti halnya karyawan lain memberikan pelayanan senyum dan menanyakan urusan urusan kita
3. Kedala yang pernah saya hadapi yaitu ruangan yang sempit dan tempat duduk yang kurang memadai biasanya pada hari hari tertentu tempat duduk full sehingga saya harus berdiri
4. Saya rasa sudah cukup baik walaupun mungkin ada standarisasi standarisasi tertentu
5. Tidak pernah
6. Saya harap pihak pegadaian syariah memperluas lagi kantornya apalagi kantor disini yang bisa dibidang cabang pegadaian di kabupaten pinrang
7. Amanah kebetulan saya mengambil produk amanah yang saya rasa cicilan kendaraanya yang tergolong sedikit atau murah dan prosesnya cepat palingan 5 sampe 7 hari
8. Sejauh ini saya tidak menemukan kendala pada produk amanah
9. Kemampuan kasirnya baik dalam melakukan pelayanan sesekali menawarkan kami produk baru atau emas yang ingin digadai

10. Sangat memuaskan karena kasirnya sangat ramah dan selalu menanyakan keluhan kami
11. Cepat tanggap karna kasir dapat mengetahui apa apa saja keluhan kami dan solusinya
12. Iya karyawan pegadaian syariah sudah sangat mampu memberikan solusi bagi setiap masalah kami
13. Iya sangat ramah sopan dan baik mungkin karya sudah sesuai etika atau standar yang diterapkan perusahaan untuk diterapkan karyawannya
14. Iya sangat kompeten dan tidak membeda bedakan
15. Kalau reputasi pada saya sudah cukup baik tapi yang saya dengar dari masyarakat itu berbeda ada yang mengatakan kalau biaya cicilanya mahal tapi kalau untuk saya sendiri itu sudah sesuai dibandingkan jasa keuangan lainnya
16. Iya saya merasa aman dengan adanya sekuriti disamping itu sekuritinya baik dan ramah
17. Iya karyawan sangat peduli kita peduli disetiap keluhan kita
18. Iya karyawan meberikan saya perhatian pribadi mungkin karena saya mengambil amanah atau cicilan mobil
19. Kalau yang saya liat karyawan juga mperlakukan nasabah secara menyeluruh atau tidak membeda bedakan antara nasabah satu dengan nasabah yang lain
20. Saya rasa cukup memperhatikan kepentingan nasabah karna ada keryawan yang mengatakan bahwa kepentingan nasabah adala prioritas kami mungkin itu sudah termasuk standarisasi perusahaan juga kalau yang fikir
21. Iya sangat memahami karna kita memberitahu apa kebututuhan kami sehingga karyawan sangat respek tentang kebutuhan kami
22. Iya cukup layak tapi saya harap pihak pegadaian menembah fasilitas fasilitas untuk kenyamanan kami selaku nasabah

23. Iya yang saya lperalatan disini cukup canggih dan modern tapi untuk lebih baiknya perlu ditingkatkat lagi



DOKUMENTASI







BIOGRAFI PENELITI



NURUL SAKINAH, merupakan salah satu mahasiswi di IAIN Parepare program studi Pebankan Syariah yang lahir pada tanggal 13 September 1997 di Pare-pare. Anak pertama dari tiga bersaudara. Anak dari pasangan Bapak M.Jufri Wuisan dan Ibu Nuraeni. Peneliti mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Madrasah Ibtidayyah (MI DDI) Ujung Lero pada tahun 2003-2009 selama 6 tahun. kemudian masuk ke Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Suppa dan lulus pada tahun 2009-2012 kemudian melanjutkan pendidikan lagi di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) dengan mengambil jurusan Multimedia yang lulus pada tahun 2012-2015. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pare-pare namun telah berganti nama Institut Agama Islam Negeri Pare-pare, dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Peneliti melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Pare-pare Kantor Unit Lero dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Lagading, Kecamatan Pitu Riase, Kab. Sidrap Sulawesi Selatan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), Peneliti menyelesaikan pendidikan sebagai mana-mestinya tugas akhir berupa Skripsi yang Berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang”.