

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PADA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC AMBULU KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

**Oleh :**

**DIAH AYU FEBRIYANTI  
NIM. E20171173**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
DESEMBER 2021**

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PADA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC AMBULU KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Oleh :**

**DIAH AYU FEBRIYANTI  
NIM. E20171173**

**Disetujui Pembimbing**



**Siti Masrohatin, S.E., M.M.  
NIP. 197806122009122001**

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PADA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC AMBULU KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Desember 2021

Tim Penguji

Ketua



Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM  
NIP. 19690523 199803 2 001

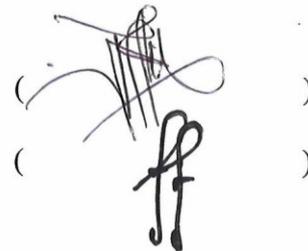
Sekretaris



Nur Alifah Fajariyah, SE, MSA  
NUP. 201603133

Anggota :

1. Dr. Nikmatul Masruroh S.H.I, ME.I
2. Siti Masrohatin. SE., MM



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khandan Rifa'i, S.E., M.Si.  
NIP. 196808072000031001

### Motto

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ<sup>ط</sup> وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا<sup>ج</sup> فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْفُوا<sup>ط</sup> وُجُوهَكُمْ  
وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا<sup>ط</sup> مَا عَلَوْا تَتَبِيرًا<sup>ط</sup>

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.”<sup>1</sup>



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan, 17:7.

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Rasa syukur senantiasa terucap yang telah memberikan kemudahan dalam pembuatan karya ilmiah. Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah ku tercinta Hadis Surandika, terimakasih telah menjadi pahlawan di dalam keluarga ini. Terimakasih atas kerja keras dan semangat pantang menyerahmu demi melihat anakmu ini memiliki gelar strata satu (S1).
2. Ibuku tersayang Siti Anjani, terimakasih atas segala kasih sayang selama ini, do'a mu yang tiada henti-hentinya. Terimakasih telah mengajarkan kesabaran ini dan terimakasih telah menjadi wanita terhebat. Maaf jika anakmu ini sering membuatmu khawatir.
3. Kakak-kakakku tersayang Ika Nur'aini dan Sugeng Pamuji, terimakasih atas dukungan secara materi dan moral selama ini serta selalu memberikan semangat kepada adikmu ini.
4. Guru-guruku terimakasih telah mendidik dengan penuh kesabaran, memberikan wawasan, pengetahuan serta do'a sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.
5. Sahabat-sahabat ku Listina Adkhia dan Feni Setyaningrum serta teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya kelas PS-4 angkatan 2017 yang saling mendukung dan saling memberikan semangat dari awal perkuliahan hingga sampai di titik akhir ini semoga kita bisa menggapai cita-cita.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi *Service Quality* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu Kabupaten Jember” dapat terselesaikan dengan lancar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, arahan, masukan dari semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr, Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Hj. Nurul Setyaningrum, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Toton Fanshurna, M.E.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Siti Masrohatin, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing terimakasih atas bimbingannya, motivasi, dan do’a mulai dari awal pembuatan skripsi hingga selesai.

6. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mendidik serta memberikan pengetahuan serta dukungan secara moral, spiritual dan masukan sehingga penulis sampai di titik ini.
7. PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu yang telah berkenan memberikan izin untuk kepada penulis melakukan penelitian serta memberikan pengetahuan yang terdapat di instansi.

Tidak ada kata yang bias penulis ungkapkan selain doa dan ucapan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas kebaikan atas jasa yang telah diberikan. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan sehingga masih perlu disempurnakan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, 29 Desember 2021

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## ABSTRAK

**Diah Ayu Febriyanti, Siti Masrohatin, S.E., M.M, 2021: Implementasi *Service Quality* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.**

Tabungan emas adalah bentuk tabungan yang dikonversikan menjadi satuan gram dengan menggunakan layanan pembelian dan penjualan emas serta memberikan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Investasi emas salah satu investasi jangka panjang dengan risiko yang kecil. Dalam meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian memberikan pelayanan yang berkualitas secara online dan secara *face to face*. Untuk memudahkan konsumen mengakses produk tabungan emas serta meningkatkan jumlah nasabah, Pegadaian berkolaborasi dengan aplikasi Shopee.

Fokus penelitian ini, 1) Bagaimana implementasi kualitas pelayanan (*service quality*) dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Ambulu ?. 2) Bagaimana faktor-faktor yang menghambat dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Ambulu ?.

Tujuan pada penelitian ini, 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *service quality* yang diterapkan pada PT. Pegadaian (Persero) Ambulu dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas. 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan dalam nasabah meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Ambulu.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini, 1. PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu menerapkan pelayanan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam serta mengikuti kultur budaya masyarakat Ambulu dengan sopan. Tidak semua nasabah mendapatkan sosialisasi tentang aplikasi PDS. Pada jam 12.00 siang tidak menabung karena pada saat itu harga emas mengalami perubahan dan akan kembali normal pada jam 14.00. 2. Hambatan yang dihadapi PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu yang *pertama*, kesenjangan konsumen terhadap teknologi digital *Kedua*, persaingan antara perusahaan.

**Kata Kunci : *Service Quality*, Jumlah Nasabah**

## ABSTRACT

**Diah Ayu Febriyanti, Siti Masrohatin, S.E., M.M, 2021:** Implementation of service quality in increasing the number of customers of gold saving products at PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

Gold savings are a form of saving that are converted into grams by using gold buying and selling services and providing deposit facilities at affordable prices. Gold investment is a long time investment with low risk. In increasing the number of customers, Pegadaian provides quality services online and face to face at outlets. To make it easier for consumers to access gold savings products and increase the number of customers, Pegadaian collaborates with the Shopee

This focus of this research, 1) How to implement service quality in increasing the number of customers of gold savings products at PT. Pegadaian (Pesro) UPC Ambulu ?. 2) What are the inhibiting factors in increasing the number of customers of gold savings products at PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu?

The purpose of this study, 1) To find out and describe the service quality applied to PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu increasing the number of customers of gold savings products. 2) To find out and describe the obstacles in customers increasing the number of customers of gold savings products at PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

This study uses qualitative methods and types of descriptive research. Data collection techniques using observation techniques, interviews, and documentation. For data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation, conclusions. The triangulation used in this thesis is source angulation and method triangulation.

The results of this study,1. PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu implements 3S services, namely smiles, greetings, and greetings as well as following the culture of the Ambulu community politely. Not all customers receive socialization about the PDS application. At 12.00 noon do not save because at that time the price of gold has changed and will return to normal at 14.00. 2. Barriers faced by PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu first, consumer gap towards digital technology Second, competition.

**Keywords : Service Quality, Number of Customers**

## DAFTAR ISI

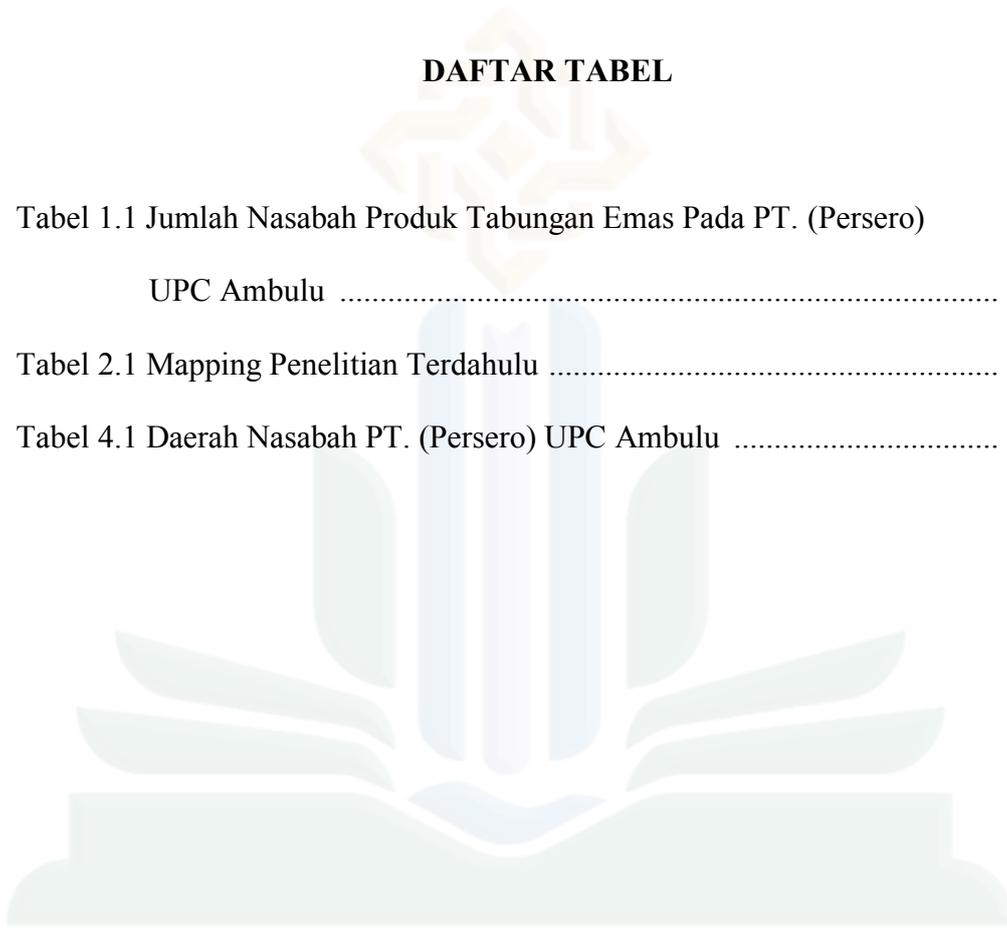
	Hal
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kajian Teori .....	23

1. Pelayanan .....	23
2. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	24
3. Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	26
4. Minat Nasabah .....	29
5. Tabungan Emas .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian .....	33
C. Subjek Penelitian .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Analisis Data .....	36
F. Keabsahan Data .....	38
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	39
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	43
B. Penyajian Data dan Analisis .....	49
C. Pembahasan Temuan .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Pernyataan Surat Keaslian Tulisan	



## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. (Persero) UPC Ambulu .....	5
Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 4.1 Daerah Nasabah PT. (Persero) UPC Ambulu .....	47



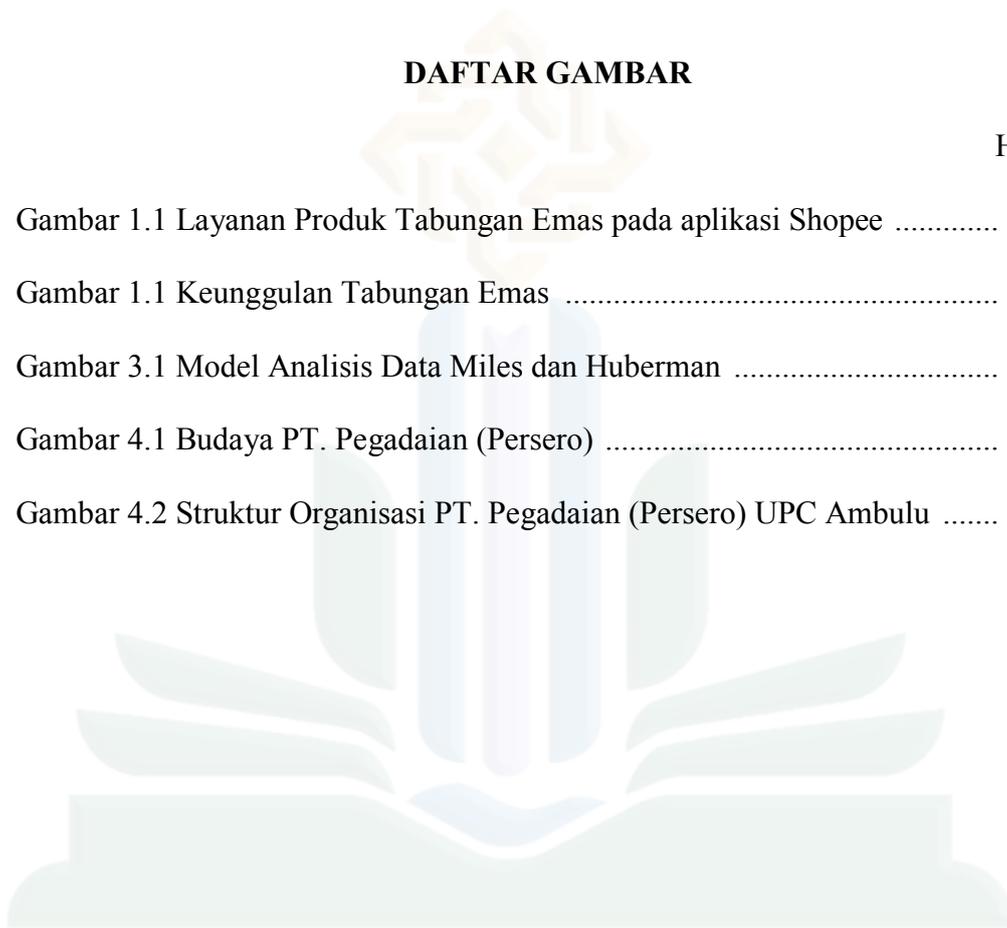
UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Layanan Produk Tabungan Emas pada aplikasi Shopee .....	3
Gambar 1.1 Keunggulan Tabungan Emas .....	4
Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman .....	38
Gambar 4.1 Budaya PT. Pegadaian (Persero) .....	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu .....	48



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pentingnya investasi untuk masa depan seseorang yang dapat digunakan sewaktu-waktu. Investasi yang memberikan kemudahan dan terjangkau ialah investasi dalam bentuk emas atau menabung emas yang bertujuan untuk menyimpan harta serta menjaga kualitas di masa yang akan datang. Selain untuk mengamankan harta kekayaan dan mempertahankan nilai beli, emas juga tidak terpengaruh oleh inflasi serta emas juga mudah untuk dijual kembali dengan cepat.<sup>1</sup> Pada dasarnya perekonomian mempunyai peran dalam memberikan fasilitas jasa dibidang keuangan. Salah satu lembaga keuangan non bank yang menyediakan fasilitas jasa yaitu PT. Pegadaian (Persero).<sup>2</sup>

PT. Pegadaian (Persero) ialah lembaga keuangan bukan bank di bawah naungan departemen keuangan berdasarkan peraturan pemerintah No. 51 tahun 2011 (Persero) Pegadaian. Usaha pegadaian adalah suatu hak yang dimiliki Pegadaian terhadap produk, hak tersebut dari nasabah sebagai jaminan atas pembiayaan serta Pegadaian memiliki hak untuk melunasi dengan mendahului kreditur yang lain kecuali biaya penjualan serta biaya-biaya yang lain yang mana didahului.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Dewi Ramadanti, "Sistem Akuntansi dan Evaluasi Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Dinoyo Tangsi Surabaya", *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1 (Januari 2020), 1.

<sup>2</sup> Irsyadi Zain dan Y. Rahmat Akbar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), 3.

<sup>3</sup> Ibid, 154.

PT. Pegadaian (Persero) ialah lembaga jasa yang seperti pemberian pinjaman pada konsumen berdasarkan undang-undang gadai. Pegadaian merupakan perusahaan jasa di bidang industri emas, baik itu gadai maupun jual beli emas. Untuk meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian memberikan layanan yang berkualitas.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan (*service quality*) yang dihasilkan oleh produk dan jasa yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk atau jasa dapat mendorong nasabah agar saling keterikatan dengan perusahaan sehingga perusahaan dapat harapan nasabah serta kebutuhannya.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi alasan pelanggan dalam melakukan pembelian atas produk atau jasa. Parasuraman, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) ialah sebuah pelayanan akan dinilai dari keunggulan terhadap pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan (*service quality*) terdapat hubungan dengan kepuasan konsumen juga memiliki dorongan untuk konsumen yaitu saling memberikan keuntungan dalam jangka panjang dengan Pegadaian.<sup>6</sup> Kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi suatu kewajiban untuk mendapatkan kepercayaan nasabah dan sebagai tolak ukur tingkat pelayanan yang diberikan dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan

---

<sup>4</sup> Prisca Montolalu dan Michael Ch. Raintung, "Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Citra Merek dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado", *Manajemen dan Bisnis Dewantara*, 6 ( Juli 2018), 1.

<sup>5</sup> Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), 195.

<sup>6</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2012), 56-57.

nasabah serta kualitas yang diberikan perusahaan.<sup>7</sup> Allah berfirman pada surah Al-Baqarah ayat 267 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَمِّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَعْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ

حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, nafkahlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi buat kamu dan jangan melihat yang buruk dan kamu memberi nafkah kepadanya padahal kamu tidak mau menggunakannya tetapi dengan memicingkan mata terhadapnya. Serta ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Pada firman diatas dapat dilihat bahwa surah Al-Baqarah ayat 267 memaparkan dalam pemberian pelayanan perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

PT. Pegadaian (Persero) berkolaborasi dengan Shopee yaitu meluncurkan produk tabungan emas pada aplikasi Shopee sehingga masyarakat dengan mudah untuk membuka tabungan emas serta mudah untuk berinvestasi.



<sup>7</sup> Philip Kotler, dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid* (Jakarta: Erlangga, 2008), 143.

Produk tabungan emas melayani dalam jual beli emas murni dengan fasilitas penitipan. Tabungan emas memudahkan konsumen untuk investasi emas secara aman, mudah, murah serta terpercaya.<sup>8</sup>



Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa tabungan emas merupakan layanan penitipan saldo dalam bentuk gram emas. tabungan emas memiliki keunggulan yaitu yang pertama dalam proses berinvestasi tabungan emas memberikan harga yang murah dan dengan cara bertahap. Kedua, pada saat nasabah membutuhkan dana maka emas itu dapat membantu karena emas memiliki sifat likuiditas yang mudah dan tidak membutuhkan waktu lama untuk dijual belikan. Ketiga, dalam proses penjualan nasabah tidak membutuhkan biaya lagi dalam proses penjualan.

Biaya awal dari pembukaan tabungan emas sebesar Rp. 60.000. Biaya tersebut digunakan untuk administrasi sebesar Rp. 10.000 dalam satu tahun,

<sup>8</sup> Tarmizi dan Nur Hilal, "Keputusan Memilih Produk Tabungan: Efek Promosi Dan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palu Timur", 3 (Juli 2020), 160.

pengelolaan buku tabungan sebesar Rp. 30.000 dalam satu tahun, Rp. 11.000 biaya materai di awal pembukaan tabungan emas dan Rp. 9.000 akan menjadi saldo dalam tabungan emas dalam bentuk gram. Dapat dilihat pada tabel jumlah nasabah produk pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu memberikan pelayanan yang berkualitas.

**Tabel. 1.1**  
**Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. (Persero) UPC**  
**Ambulu Kabupaten Jember**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2018	111
2019	269
2020	540
<b>Total Nasabah</b>	<b>920</b>

Sumber : Dokumen PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu tahun 2021

Tabel diatas merupakan jumlah pengguna produk tabungan emas yang masih aktif. Pada tahun 2018 pengguna tabungan emas sebesar 111. Pada tahun 2019 juga mengalami peningkatan sebesar 269. Selanjutnya, pada tahun 2020 pengguna produk tabungan emas mengalami peningkatan sebesar 540.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Selain jumlah nasabah yang semakin meningkat, PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu juga mendapatkan *reward* dari bulan Februari hingga bulan Juni yang dibuktikan dengan hasil wawancara Bapak Abdul Khozis selaku pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu :

“Alhamdulillah mulai saya di PT. Pegadaian UPC Ambulu pada bulan Februari sampai Juni tahun 2021 setiap bulannya mendapatkan penghargaan *loan to value*”.<sup>9</sup>

Hasil wawancara di atas dapat dilihat penghargaan *loan to value* (LTV) yang didapat oleh PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu pada tahun 2021. *Loan to value* (LTV) merupakan penghargaan atas peningkatan pendapatan dan jumlah pinjaman. *Reward* ini membuktikan bahwa PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu, kualitas pelayanan sangat diutamakan. Pelayanan yang diberikan akan membuat konsumen memberikan persepsi terhadap pelayanan sehingga terdapat dampak pada perusahaan.

Agar nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi PT. Pegadaian (Persero) UPC mengikuti kultur budaya masyarakat Ambulu seperti mengikuti gaya bahasa yang setiap hari digunakan oleh masyarakat Ambulu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pada penelitian yang hendak dilakukan mengangkat judul **“Implementasi *Service Quality* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu”**

## **B. Fokus Penelitian**

Dari latar belakang tersebut, peneliti memfokuskan pada beberapa pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana implementasi kualitas pelayanan (*service quality*) dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Ambulu ?

---

<sup>9</sup> Abdul Khozis, wawancara, Jember, 5 Juli 2021.

2. Bagaimana faktor-faktor yang menghambat dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian didasarkan pada poin-poin penting yang telah dipaparkan, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *service quality* yang diterapkan pada PT. Pegadaian (Persero) Ambulu dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak.

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini sebagai berikut: <sup>10</sup>

1. Dapat memberikan wawasan, pengetahuan serta dapat untuk melengkapi kajian teoritis yang terkait dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk peneliti selanjutnya.
2. Dapat memberikan pengalaman serta pengetahuan yang berkaitan dengan judul yang diteliti pada PT. Pegadaian (Persero) Ambulu serta dapat memberikan informasi dan masukan mengenai kualitas pelayanan.

---

<sup>10</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 38.

## E. Definisi Istilah

Isi dari definisi istilah ialah tentang pengertian yang menjadi fokus penelitian dengan tujuan menghindari kesalahpahaman makna istilah.<sup>11</sup> Oleh karena itu, diuraikan definisi untuk mempermudah serta menghindari kesalahpahaman makna istilah yaitu :

### 1. Implementasi

Implementasi memiliki arti sebagai pelaksanaan dan penerapan. Implementasi adalah suatu rencana yang telah tersusun dan terperinci seperti aktivitas, mekanisme sebuah sistem. Arti dari mekanisme yaitu tidak hanya sebuah aktivitas melainkan suatu rencana yang dilakukan agar tujuan awal dapat dicapai.<sup>12</sup>

### 2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan (*service quality*) ialah sebuah keadaan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang ditawarkan serta lingkungan nasabah.<sup>13</sup> *Service quality* ialah tingkatan dari apa yang ditawarkan. Untuk mengetahui *service quality* maka harus mengetahui kebutuhan konsumen dan diakhiri dengan persepsi dari konsumen.<sup>14</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>11</sup> Ibid., 73.

<sup>12</sup> Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah* (Yogyakarta: CV. Gre Publishing, 2018), 19.

<sup>13</sup> Sangadji Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), 99.

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), 121.

### 3. Nasabah

Pelanggan atau nasabah adalah seseorang yang memiliki kebiasaan dalam membeli suatu produk tertentu yang terbentuk dari pembelian serta interaksi selama waktu tertentu.<sup>15</sup>

Faktor yang terjadi saat pembelian, kepemilikan, dan jasa pelayanan mempengaruhi persepsi penilaian dan kepuasan konsumen. Upaya yang dilakukan perusahaan untuk membuat pelanggan merasa puas dan respon yang cepat terhadap permintaan pasar.<sup>16</sup>

### 4. Tabungan Emas

Tabungan emas ialah layanan penitipan saldo dalam bentuk gram sehingga memberikan kemudahan untuk berinvestasi emas secara mudah, aman, dan terpercaya. Tabungan emas merupakan inovasi dari tabungan ke emas. Nasabah yang menabung bukan mendapatkan uang melainkan akan mendapatkan emas.<sup>17</sup>

Berdasarkan definisi diatas, Implementasi *service quality* dalam meningkatkan jumlah nasabah. Maka, yang dimaksud “Implementasi *Service Quality* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas” adalah suatu penerapan pelayanan yang berkualitas (*service quality*) dari PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu dalam menarik dan mempertahankan konsumen.

---

<sup>15</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2005), 3.

<sup>16</sup> Thomas, *Six Sigma&Process Improvement* (Jakarta: Salemba Empat, 2007),15.

<sup>17</sup> Pegadaian “Tabungan Emas”, [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id) (29 September 2021)

## F. Sistematika Pembahasan

Isi dari sistematika pembahasan yaitu berisi tentang judul skripsi yang telah dipilih yang dari bab pendahuluan sampai bab penutup.<sup>18</sup> Agar dapat memperjelas dalam sistematika penulisan yaitu :

Bab I Pendahuluan, menjelaskan tentang pendahuluan yang dipaparkan secara garis besar permasalahan yaitu latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan. Kegunaan dari bab I ialah agar mendapatkan gambaran secara umum tentang pembahasan di dalam skripsi.

Bab II Kajian Teori, berisi tentang kajian kepustakaan serta memaparkan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang hendak dilakukan.

Bab III Metode Penelitian, memuat tentang metode yang akan digunakan pada saat melaksanakan penelitian seperti pendekatan, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

Bab IV Pembahasan, berisi tentang hasil penelitian yang seperti gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan tema tentang fokus penelitian.

Bab V penutup, memuat tentang penutup yaitu seperti kesimpulan dari judul yang diteliti dan saran bagi lembaga atau peneliti.

---

<sup>18</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah* (Jember: IAIN JEMBER, 2017), 55.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Bab kajian kepustakaan memaparkan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan dan selanjutnya akan dibuat mapping. Penelitian ini penulis mengangkat tema tabungan emas. Berikut peneliti yang memaparkan penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Anna Nur Marchelina, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, pada tahun 2020 dengan judul Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Tabungan Emas Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Tabungan Emas berdasarkan prinsip ekonomi Islam di Pegadaian Syariah Iring Mulyo. Hasil dari penelitian ini yaitu transaksi tabungan emas dalam pelaksanaannya belum semuanya sesuai dengan teori syariah. Seperti dalam barang yang seharusnya secara prinsip jual beli ketika ada permintaan dari nasabah, lembaga terlebih dahulu membeli barang tersebut, selanjutnya lembaga menjual kepada konsumen dengan harga asli lalu ditambah dengan margin keuntungan yang telah disetujui, tetapi dalam prakteknya yang terjadi adalah pihak lembaga belum membeli emas sebelum nasabah meminta untuk mencetakkan terlebih dahulu. Selain itu terdapat banyak akad pada transaksi tersebut yang tidak dijelaskan oleh pihak lembaga secara jelas. Pihak Pegadaian Syariah menjelaskan tabungan emas

menggunakan akad murabahah saja, tetapi pada saat transaksi ternyata akad lainnya seperti wadi'ah dan wakalah.<sup>1</sup>

Pada penelitian ini ada persamaan dan perbedaan antara penelitian yang hendak dilaksanakan. Persamaan yaitu terfokus pada tabungan emas. Perbedaannya ialah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang akad murabahah pada tabungan emas, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan mengkaji tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Fitri Novianti Pramudya, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Arrum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung). Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah serta untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam.<sup>2</sup>

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian bersifat deskriptif analisis. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>1</sup>Anna Nur Marchelina, "Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Tabungan Emas Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020), 14.

<sup>2</sup> Fitri Novianti Pramudy, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Arrum di Pegadaian Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 15.

Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan, namun tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Persamaan pada penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya yaitu menggunakan metode kuantitatif dan di dalam penelitian ini juga meneliti pembiayaan Ar-Rum. Sedangkan penelitian yang hendak dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan penelitian langsung dan meneliti kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

3. Rini Kurniawati, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi. Tujuan pada penelitian ini adalah agar mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi.<sup>3</sup>

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif serta menggunakan penelitian kasual. Penelitian kasual merupakan suatu penelitian yang memiliki tujuan agar mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan dependen (variabel yang dipengaruhi) lalu selanjutnya mencari seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasilnya adalah terdapat pengaruh antara kualitas dan kualitas

---

<sup>3</sup> Rini Kurniawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019),7.

produk terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan murabahah.

Pada penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang hendak dilaksanakan. Persamaannya ialah mengkaji kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan meneliti pengaruh kualitas produk terhadap pengambilan keputusan dalam pembiayaan murabahah, sedangkan penelitian yang dilaksanakan menggunakan metode kualitatif dan mengkaji kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

4. Hamidah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, pada tahun 2019 dengan judul Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang menunjang kepuasan produk gadai emas pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun.<sup>4</sup>

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan (*field research*). Hasil temuan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP SDM merupakan faktor yang berperan penting karena sektor perbankan memegang peranan yang cukup dominan dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Kelancaran arus uang yang berada lokasi kelancaran distribusi modal, baik untuk investasi maupun untuk modal usaha banyak ditentukan oleh lancar tidaknya jasa bank.

---

<sup>4</sup> Hamida, "Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun)", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019), 12.

Persamaan pada penelitian ini adalah metode yang digunakan kualitatif dan juga menjelaskan kualitas pelayanan. Perbedaannya yaitu pada penelitian ini menjelaskan kualitas pelayanan pada produk gadai emas terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan yaitu kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

5. Yupi Wijaya Pratama, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin, pada tahun 2019 dengan judul Penerapan Bauran Promosi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Persero cabang Kayutangi Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya penerapan bauran promosi yang dilakukan PT. Pegadaian Persero Cabang Kayutangi Banjarmasin telah dilakukan semua namun masih belum maksimal. Maka diharapkan dapat dikembangkan lagi agar lebih efektif dan efisien.<sup>5</sup>

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak dilaksanakan. Persamaanya ialah teknik yang digunakan sama yaitu menggunakan teknik kualitatif dan fokus pada tabungan emas. Perbedaannya yaitu mengkaji penerapan promosi untuk meningkatkan volume penjualan, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan mengkaji tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dalam meningkatkan jumlah nasabah.

6. Fita Elentri Chyntia Putri, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, pada tahun 2018 dengan judul Pengaruh *Service Quality* dan Relationship

---

<sup>5</sup> Yupi Wijaya Pratama, “Penerapan Bauran Promosi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Persero cabang Kayutangi Banjarmasin”, (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin, 2019), 7.

Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.<sup>6</sup> Tujuan pada penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh *service quality* dan *relationship quality* secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo. Hasil penelitian ini adalah variabel *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dan variabel *relationship quality* juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. *Service quality* dan *relationship* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan dari nilai koefisiensi statistik uji F sebesar 13,047 yang bernilai lebih besar dari nilai pembandingan F tabel sebesar 3,09. Hasil uji regresi linier berganda pengaruh dari dua variabel yang mempunyai loyalitas dengan melihat koefisien regresi menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam model memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas sebesar 41,8%.

Persamaan pada penelitian ini adalah peneliti mengkaji tentang *service quality* yang terdapat pada BRI Syariah KC Sidoarjo. Perbedaannya adalah metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan menggunakan metode kualitatif.

7. Dewi Ramadanti, Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya, pada tahun 2018 dengan judul Sistem Akuntansi dan Evaluasi Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian cabang Dinoyo Tangsi Surabaya. Hasil dari penelitian ini yaitu sistem akuntansi tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) cabang Dinoyo

---

<sup>6</sup> Fita Elentri Chyntia Putri, "Pengaruh *Service Quality* dan *Relationship Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018), 10.

Tangsi Surabaya semua kegiatan berhubungan dengan administrasi (pembukaan rekening, pencairan, dan penutupan) yang dilakukan oleh kasir. Evaluasi sistem yang dilakukan oleh petugas atau karyawan adalah informasi yang dihasilkan aplikasi yang akurat, terpercaya, tepat waktu, bersifat relevan, dan mudah untuk dipelajari oleh yang pertama kali menggunakan aplikasi ini.<sup>7</sup>

Persamaan dan perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan. Persamaannya yaitu pada objek yang dipilih yaitu objek yang dipilih tabungan emas. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji tentang sistem akuntansinya, sedangkan penelitian yang dilakukan mengkaji tentang kualitas pelayanannya (*service quality*).

8. Iham Suryani, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, pada tahun 2018 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung emas pada PT. Pegadaian syariah Cabang Setia Budi Medan. Hasil dari penelitian ini yaitu uji t kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menabung sesuai dengan hasil uji t sebesar  $1.700 > 1.665$  dengan R Square sebesar 0,037 atau 3,7% menunjukkan sekitar 3,7 % variabel kualitas pelayanan dipengaruhi

---

<sup>7</sup> Dewi Ramadanti, "Sistem Akuntansi dan Evaluasi Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian cabang Dinoyo Tangsi Surabaya", (Skripsi, Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya, 2018), 14.

oleh minat menabung. Sementara sisanya sebesar 9,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.<sup>8</sup>

Pada penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Persamaannya yaitu terfokus pada kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan teknik kuantitatif sedangkan penelitian yang hendak dilakukan menggunakan teknik kualitatif.

9. Difa Ikrima Muzdalifah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tahun 2017 dengan judul Pengaruh Promosi, kualitas Pelayanan, dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah.<sup>9</sup> Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa promosi dan motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih produk, sehingga kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih produk.

Pada penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Persamaannya adalah terfokus pada tabungan emas. Perbedaannya yaitu penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang dilaksanakan yaitu tentang implementasi kualitas pelayanan (*service quality*).

---

<sup>8</sup> Iham Suryani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Emas

Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah

Sumatera Utara Medan, 2018), 8.

<sup>9</sup> Difa Ikrima Mudzdalifah, “Pengaruh Promosi, kualitas Pelayanan, dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), 12.

10. Rahmania, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, pada tahun 2017 dengan judul Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini yaitu strategi-strategi yang dilakukan Pegadaian Syariah cabang Kebun Banjarmasin terhadap produk tabungan emas untuk menarik minat nasabah dalam pemasaran. Strategi pemasaran yang diterapkan pegadaian adalah sosialisasi secara langsung menawarkan langsung ke pasar, melalui iklan media elektronik seperti radio dan televisi. Iklan media berjalan dengan baik karena memasarkannya berfokus melalui promosi. Sedangkan kendala yang dihadapi pegadaian syariah kurangnya pemasaran masyarakat terhadap Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional, masyarakat masih beranggapan bahwa pegadaian syariah dan konvensional itu sama. Adanya persaingan beranggapan baru di lembaga keuangan dan kurangnya SDM di pegadaian syariah yaitu bagian staf pemasaran.<sup>10</sup>

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak dilaksanakan. Persamaannya ialah tentang tabungan emas. Perbedaannya pada penelitian terdahulu fokus pada strategi pemasaran, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan meneliti kualitas pelayanan (*service quality*).

Dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan letak persamaan dan perbedaannya dapat dilihat pada mapping penelitian terdahulu yaitu :

---

<sup>10</sup> Rahmania, "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2017), 8.

**Tabel 2.1**  
**Mapping Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian dan Tahun	Perbedaan	Persamaan
1	Anna Nur Marchelina, "Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Tabungan Emas Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam." Tahun 2020.	Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu mengkaji tentang akad murabahah pada tabungan emas, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan mengkaji tentang kualitas pelayanan ( <i>service quality</i> ) dalam meningkatkan jumlah nasabah.	Persamaan yaitu terfokus pada tabungan emas.
2	Fitri Novianti Pramudya, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Arrum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)." Tahun 2019	Perbedaannya yaitu pada metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan di dalam penelitian ini juga meneliti pembiayaan Ar-Rum. Sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan penelitian langsung dan meneliti kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.	Persamaan pada penelitian ini adalah meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
3	Rini Kurniawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP	Perbedaannya adalah pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan meneliti pengaruh kualitas produk terhadap pengambilan keputusan dalam pembiayaan murabahah, sedangkan	Persamaannya adalah sama-sama mengkaji kualitas pelayanan.

	Ngawi”. Tahun 2019	penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan metode kualitatif dan mengkaji kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.	
4	Hamidah, “Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun”. Tahun 2019	Perbedaannya yaitu pada penelitian ini menjelaskan kualitas pelayanan pada produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan yaitu kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah.	Persamaan pada penelitian ini adalah metode yang digunakan kualitatif dan juga menjelaskan kualitas pelayanan.
5	Yupi Wijaya Pratama, “Penerapan Bauran Promosi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Persero cabang Kayutangi Banjarmasin”. Tahun 2019.	Perbedaannya yaitu mengkaji penerapan promosi untuk meningkatkan volume penjualan, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan mengkaji tentang kualitas pelayanan ( <i>service quality</i> ) dalam meningkatkan jumlah nasabah.	Persamaan yaitu teknik penelitian sama-sama menggunakan teknik kualitatif dan focus pada tabungan emas.
6	Fita Elentri Chyintia Putri, “Pengaruh <i>Service Quality</i> dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo”. Tahun 2018.	Perbedaannya adalah metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang hendak dilaksanakan menggunakan metode kualitatif.	Persamaannya adalah peneliti mengkaji tentang <i>service quality</i> yang terdapat pada BRI Syariah KC Sidoarjo.
7	Dewi Ramadanti, “Sistem Akuntansi dan	Perbedaannya yaitu	Persamaannya yaitu penelitian terdahulu dan

	Evaluasi Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian cabang Dinoyo Tangsi Suranaya”. Tahun 2018	penelitian terdahulu mengkaji tentang sistem akuntansinya, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan mengkaji tentang kualitas pelayanannya ( <i>service quality</i> ).	penelitian yang hendak dilakukan objeknya sama-sama tentang tabungan emas.
8	Iham Suryani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan”. Tahun 2018.	Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan teknik kuantitatif sedangkan penelitian yang hendak dilakukan menggunakan teknik kualitatif.	Persamaannya yaitu terfokus pada kualitas pelayanan.
9	Difa Ikrima Mudzdalifah, “Pengaruh Promosi, kualitas Pelayanan, dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah”. Tahun 2017.	Perbedaannya yaitu penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan mengkaji tentang implementasi kualitas pelayanan ( <i>service quality</i> ).	Persamaan dengan penelitian yang hendak dilaksanakan yaitu sama-sama terfokus pada tabungan emas.
10	Rahmania. “Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Tahun 2017	Perbedaannya pada penelitian terdahulu fokus pada strategi pemasaran, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan meneliti kualitas pelayanan ( <i>service quality</i> ).	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang tabungan emas.

Sumber : Data Diolah dari Penelitian Terdahulu

## B. Kajian Teori

### 1. Pelayanan

Arti umum pelayanan ialah suatu rasa senang yang diberikan disertai dengan kemudahan. Pelayanan adalah suatu prosedur yang diberikan guna untuk membuat konsumen merasa senang serta keinginan nasabah.<sup>11</sup> Pada pelayanan terdapat dasar-dasar pelayanan dan bentuk-bentuk pelayanan yaitu sebagai berikut :

#### a. Dasar-dasar pelayanan

- 1) Dalam berpenampilan harus rapi dan bersih.
- 2) Dalam memberikan pelayanan harus tersenyum, percaya diri agar konsumen merasa nyaman.
- 3) Menyapa konsumen dengan sopan.
- 4) Pada saat memberikan pelayanan sebaiknya mendengarkan tujuan konsumen dengan sopan dan tenang saat melayani.
- 5) Pada saat berkomunikasi dengan konsumen sebaiknya menggunakan bahasa yang baik.
- 6) Saat melayani konsumen pegawai bertanggung jawab dari konsumen datang hingga selesai bertransaksi.

#### b. Bentuk-bentuk pelayanan

- 1) Pelayanan dengan cara lisan

Saat memberikan secara lisan akan dilaksanakan oleh petugas yang sesuai dengan bidangnya seperti memberikan penjelasan kepada konsumen.

---

<sup>11</sup> Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Ghava Media, 2014), 107.

## 2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan dalam bentuk tulisan adalah suatu pelayanan yang sangat terlihat seperti pelayanan jarak jauh biasanya terdapat faktor biaya.

## 3) Pelayanan melalui perbuatan

Pelayanan adalah sikap perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas agar kebutuhan konsumen bisa terpenuhi dan konsumen akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler perilaku bisa terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah bertransaksi. Pelayanan pada dasarnya akan memberikan kepuasan dan konsumen akan membeli kembali produk atau jasa.<sup>12</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan (*service quality*) ialah sebuah keadaan yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang sesuai dengan keinginan.<sup>13</sup>

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah suatu alasan keberhasilan penjualan terutama pada perusahaan jasa. Kualitas pelayanan (*service quality*) identik dengan mutu usaha, jika pelayanan yang diberikan semakin baik maka semakin bermutu usaha tersebut. Tujuan dari kualitas pelayanan (*service quality*) untuk mengimbangi harapan pelanggan atau kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan konsumen dapat terbentuk

---

<sup>12</sup> Philip Kotler, *Manajemen Sudut Pandang Asia* (Jakarta: Indeks, 2005), 139.

<sup>13</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, 99.

dari pengalaman dan saran yang diterima. konsumen yang telah menikmati jasa dari perusahaan, maka mereka cenderung akan membandingkan dengan apa yang diinginkan konsumen. Untuk menilai pelayanan di lihat dari jenis kualitas yaitu sebagai berikut :

- a) *Outcome*, adalah hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan.
- b) *Process*, merupakan suatu proses dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Karena jasa tidak dapat dilihat serta kualitas jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, konsumen menilai kualitas jasa melalui persepsi apa yang dirasakan pelanggan.<sup>14</sup>

Kualitas Pelayanan (*service quality*) dapat juga diartikan dengan tingkat kepuasan konsumen dengan layanan yang diberikan menjadi tingkat kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik dan mendapatkan nilai positif, maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan dan nasabah akan memberikan *feedback* yang baik dan akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*.<sup>15</sup> Kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari kondisi pada saat berhadapan atau berkomunikasi dengan nasabah, diantaranya sebagai berikut :

- a) Memberikan kesempatan nasabah untuk berbicara
- b) Mendengarkan baik-baik apa yang menjadi kebutuhan nasabah
- c) Tidak menyela pembicaraan
- d) Ajukan pertanyaan

---

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction*, 121-122.

<sup>15</sup> Hendy Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Ekonosia, 2002), 57.

- e) Tidak marah dan tidak mudah tersinggung dengan cara bicara nasabah
- f) Tidak berdebat dengan nasabah
- g) Menjaga kesopanan, tetap ramah, dan selalu berlaku tenan di depan nasabah
- h) Tidak menangani hal-hal yang bukan wewenangnya
- i) Menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.<sup>16</sup>

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, ialah kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti Fisik (*tangibles*) sebagai berikut :<sup>17</sup>

#### a. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliable*) ialah suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan dan akurat sehingga konsumen akan percaya dengan perusahaan.<sup>18</sup> Dalam hal ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya agar menepati janji yang sudah diucapkan serta telah dijelaskan pada Al-Qur'an surat An-Nahl (16):(91):

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

Artinya: “Dan tepatilah janji yang telah dibuat dengan Allah dan jangan membatalkan janji atau sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai

<sup>16</sup> Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 307-308.

<sup>17</sup> Husain Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000), 8

<sup>18</sup> Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 219.

saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (Q.S An-Nahl (16): (91)).<sup>19</sup>

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan petugas dalam melayani dengan cepat dan tepat. Sikap profesional seorang petugas dengan menunjukkan kemampuan dan keahliannya dalam memberikan pelayanan. Nasabah yang telah memberikan kepercayaannya, perusahaan akan menjaga kepercayaan tersebut sehingga tidak berdampak pada keberhasilan perusahaan. Pelayanan secara profesional dilakukan sesuai dengan bidang dan kemampuannya.<sup>20</sup> Dalam konteks ini, Allah berfirman dalam surat Al-Insyirah (94) : (7) sebagaimana firman-Nya:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya : “Apabila kamu telah menyelesaikan (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.<sup>21</sup> (Q.S Al-Insyirah(94) : (7)).

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan seorang pegawai yang harus memiliki pengetahuan, sopan santun, percaya diri saat melayani serta respek terhadap konsumen. Maka akan memberikan nilai persepsi yang baik pada perusahaan penyedia pelayanan. Pada dimensi ini dapat membuat konsumen lebih percaya sekaligus memberikan rasa aman sehingga nasabah akan merasa puas serta menumbuhkan kelayakan pada

<sup>19</sup> Al-Qur’an dan Terjemahan 16:91.

<sup>20</sup> Buchary dan Djaslim salidin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya, 2006),109.

<sup>21</sup> Al-Qur’an dan Terjemahan 94:7.

perusahaan. Pelayanan yang baik akan memberikan penilaian baik juga pada perusahaan. Sedangkan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka perusahaan akan mendapatkan penilaian yang buruk.<sup>22</sup>

d. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) adalah seorang pegawai memberikan kepeduliannya serta perhatiannya kepada nasabah. Sikap ini akan terlihat pada saat berkomunikasi, berhubungan, memahami kebutuhan serta kendala konsumen. Untuk mengapresiasi sikap empati dapat melalui informasi yang dibutuhkan, kendala yang dihadapi, memberikan pelayanan dengan senang hati serta membantu konsumen yang saat kesulitan.

Seorang petugas saat memperhatikan serta membantu konsumen dalam bertransaksi dapat memberikan sikap positif konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.<sup>23</sup> Perusahaan dalam memberikan perhatian pada dasarnya terdapat pada aspek keimanan dalam rangka mengikuti firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat An-Nahl (16) : (90) :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah memerintah (kamu) bersikap adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah

<sup>22</sup> Buchary dan Djaslim Salidin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, 111.

<sup>23</sup> Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 220.

melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.<sup>24</sup> (Q.S An-Nahl (16) : (90)).

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangible*) ialah fasilitas yang diberikan oleh pihak perusahaan meliputi gedung, ruang tunggu yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Fasilitas yang baik akan dapat memberikan nilai positif terhadap perusahaan dan konsumen akan tetap memilih dan menggunakan produk dan jasa. Hal ini sudah diatur dalam firmanNya surat At-Takatsur (102) : (1-5) sebagai berikut:

أَلْهَنكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا  
سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Artinya : “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, hingga kamu masuk ke dalam kubur, Jangan begitu, esok kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), Jangan begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.<sup>25</sup> (Q.S At-Takatsur (102) : (1-5)).

#### 4. Minat Nasabah

a. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan perilaku yang dilakukan konsumen pada saat konsumen merasa terdapat kebutuhan atau keinginan sehingga akan berusaha untuk mendapatkan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginannya, selanjutnya akan membeli

<sup>24</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan 16:90.

<sup>25</sup> Ibid., 102:1-5.

produk atau jasa dan akan berakhir dengan pasca pembelian yaitu seberapa puasny dengan produk atau jasa tersebut.<sup>26</sup>

Niatan konsumen untuk membeli akan terlihat dari produk serta keyakinan terhadap kualitas produk tersebut. Semakin kecil keyakinan konsumen maka akan menurut niatan konsumen untuk membeli suatu produk. Untuk mengetahui apakah produk atau jasa diterima atau ditolak akan terlihat dari gaya hidup dan seberapa butuhnya konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>27</sup> Pada saat proses pembelian konsumen akan terpengaruh oleh faktor-faktor yang tidak dapat di *handle* oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

#### 1) Faktor Psikologis

Faktor psikologis meliputi persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap, dan kepribadian. Sikap dan kepercayaan terhadap produk atau jasa akan mempengaruhi pelanggan saat memberikan keputusan pembelian suatu produk atau jasa. Sikap adalah reaksi pada saat penawaran suatu produk atau jasa diman saat kondisi dan situasi tertentu. Kepribadian akan mempengaruhi perilaku konsumen serta memberikan pendapat, minat, dan prakara.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, 7.

<sup>27</sup> Ibid., 10

<sup>28</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 9.

<sup>29</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, 24.

## 2) Pengaruh Faktor Situasional

Faktor Situasional meliputi sarana dan prasarana tempat belanja, waktu yang disediakan oleh perusahaan. Setiap konsumen mempunyai waktu belanja yang berbeda sehingga konsumen akan mengkondisikan dengan kesibukan yang dimiliki. Kondisi konsumen akan mempengaruhi pembuatan keputusan konsumen seperti puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan.<sup>30</sup>

## 3) Pengaruh Faktor Sosial

Faktor sosial meliputi peraturan, keluarga, kelompok, kelas sosial, dan budaya. Sebelum memberikan keputusan, pelanggan akan memikirkan terlebih dahulu terhadap aturan yang berlaku. Dari faktor keluarga, sebelum mengambil keputusan akan meminta persetujuan kepada keluarga. Dari faktor budaya setiap etnis atau suku mempunyai budaya yang berbeda.<sup>31</sup>

## 5. Tabungan Emas

Tabungan emas ialah produk jasa yang memberikan layanan yang memfasilitasi jual beli dan titipan emas dengan terjangkau. Emas sebagai investasi jangka panjang memiliki keunggulan yaitu keamanan, kemudahan untuk dicairkan, terpercaya serta terjangkau oleh segala kalangan. Tabungan emas adalah menabung sejumlah uang tunai dan akan dikonversikan ke bentuk gram sesuai dengan harga emas terbaru.<sup>32</sup>

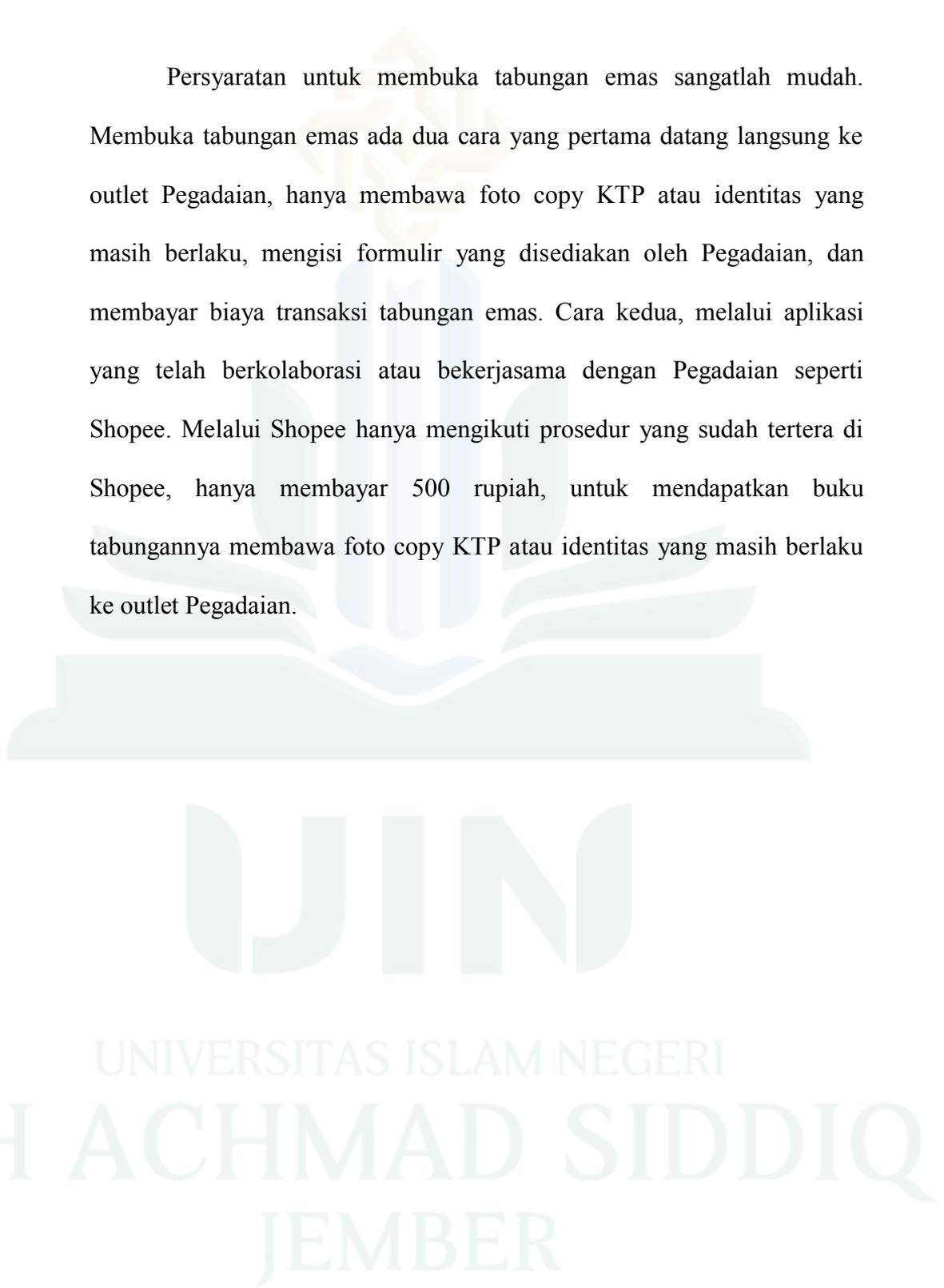
---

<sup>30</sup> Ibid, 25.

<sup>31</sup> Ibid, 25.

<sup>32</sup> Nine Septa Maharani, "Pengaruh Promosi dan Fluktuasi Harga Emas Terhadap Minat Nasabah

Persyaratan untuk membuka tabungan emas sangatlah mudah. Membuka tabungan emas ada dua cara yang pertama datang langsung ke outlet Pegadaian, hanya membawa foto copy KTP atau identitas yang masih berlaku, mengisi formulir yang disediakan oleh Pegadaian, dan membayar biaya transaksi tabungan emas. Cara kedua, melalui aplikasi yang telah berkolaborasi atau bekerjasama dengan Pegadaian seperti Shopee. Melalui Shopee hanya mengikuti prosedur yang sudah tertera di Shopee, hanya membayar 500 rupiah, untuk mendapatkan buku tabungannya membawa foto copy KTP atau identitas yang masih berlaku ke outlet Pegadaian.



---

Pada Produk Tabungan Emas”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, Vol. 1 (Juni 2020), 58.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif ialah data yang terkumpul bukan angka-angka melainkan berbentuk kata-kata dan gambaran. Penelitian deskriptif ialah bentuk penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.<sup>1</sup>

Jenis penelitiannya yaitu jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah metode untuk mengumpulkan data kualitatif dan penelitian lapangan untuk mengamati keadaan alamiah.<sup>2</sup> Penggunaan penelitian lapangan untuk mengetahui secara langsung tentang implementasi *service quality* dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian digunakan untuk penentuan lokasi yaitu agar dapat fokus penelitian dan masalah yang hendak diteliti. Lokasi yang dipilih untuk penelitian yaitu PT. Pegadaian UPC Ambulu yang beralamat di Jl. Raya Suyitman No. 25 Krajan, Ambulu, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68172.

Adapun pemilihan lokasi penelitian di PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu sebagai lokasi penelitian yaitu karena PT. (Persero) UPC Ambulu

---

<sup>1</sup> Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 17.

<sup>2</sup> *Ibid.*, 26.

berturut-turut mulai dari bulan Januari sampai bulan Juni tahun 2021 mendapatkan penghargaan atau *reward*. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu memberikan pelayanan yang berkualitas.

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ialah pelaporan data dan informan yang akan dijadikan subjek penelitian. Teknik *purposive* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan data yang telah di dapat. Pemilihan informan dipilih dengan sengaja dan dianggap dapat memberikan informasi terhadap fokus penelitian, sehingga memberikan kemudahan dalam penelitian yang akan dilakukan.<sup>3</sup> Peneliti menggali data serta informasi dari :

1. Pimpinan PT. Pegadaian UPC Ambulu : Abdul Khozis
2. Staf atau pegawai PT. Pegadaian UPC Ambulu : 1. Ervi Damayanti  
2. Dedik S
3. Nasabah PT. Pegadaian UPC Ambulu : 1. Arifin  
2. Iis

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah suatu cara yang digunakan pada saat melakukan penelitian agar data yang diinginkan dapat terkumpul dan ditunjukkan pada abstrak yang tidak diwujudkan pada benda yang kasat mata tetapi dapat dilihat penggunaannya.<sup>4</sup> Metode yang digunakan yaitu:

1. Metode Observasi

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 218-

219.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), 134.

Observasi ialah proses yang telah disusun dari berbagai biologis, psikologi dan yang paling utama yaitu proses pengamatan.<sup>5</sup> Arti lain dari observasi yaitu suatu pengalaman dan sistematis terhadap gejala yang nampak pada objek penelitian. Adapun beberapa teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Situasi dan kondisi pada Pegadaian UPC Ambulu.
  - b. Letak atau keadaan geografis tempat penelitian yaitu Pegadaian UPC Ambulu.
  - c. Ruang lingkup pada Pegadaian UPC Ambulu.
2. Wawancara

Wawancara ialah dilaksanakan oleh dua orang ialah penanya (*interviewer*) yang memberikan pertanyaan dan yang ditanya (*interviewee*).<sup>6</sup> Pada saat melakukan wawancara menggunakan wawancara tak berstruktur yaitu membebaskan peneliti tidak menggunakan teks yang disusun lengkap yang bertujuan untuk mengumpulkan data.<sup>7</sup>

3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya seseorang. Kegunaan dokumen agar memperkuat penelitian dari buku, internet, dan sebagainya. Sumber dokumentasi digunakan untuk sumber pendukung atau tambahan pada suatu penelitian.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Ibid., 226.

<sup>6</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 186.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 140.

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 216.

Selain metode observasi dan metode wawancara sebagai pelengkap pada penelitian juga membutuhkan dokumentasi.<sup>9</sup> Teknik dokumentasi yang digunakan untuk mengambil dan mengumpulkan melalui sebagai berikut :

- a. Sejarah Pegadaian UPC Ambulu.
- b. Visi dan Misi Pegadaian UPC Ambulu.
- c. Tujuan Pegadaian UPC Ambulu.
- d. Struktur Organisasi Pegadaian UPC Ambulu.
- e. Brosur, produk dan jasa serta kegiatan usaha, foto dan lainnya yang berkaitan dengan wawancara penelitian pada Pegadaian UPC Ambulu.

#### **E. Analisis Data**

Teknik analisis data ialah pengumpulan data agar memberikan kemudahan peneliti untuk mendapatkan kesimpulan. Analisis data ialah suatu pencarian serta penyusunan data yang di dapat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi yang bertujuan untuk mempermudah, dapat memahami dan dapat menginformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif yang berdasarkan data yang di dapat.<sup>10</sup>

Teknik analisis data yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Data yang telah terkumpul akan disusun pada matrik. Dalam matrik akan disajikan penggalan-penggalan data deskriptif. Peneliti dapat melanjutkan hingga dapat memperoleh data yang kredibel. Untuk menyajikan data agar lebih

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 240.

<sup>10</sup> Ibid.,

memudahkan dalam penelitian, maka menggunakan urutan dalam model Miles dan Huberman yang meliputi empat komponen.<sup>11</sup>

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data di dapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dan selanjutnya dikembangkan.

#### 2. Reduksi Data

Reduksi data ialah bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, menyingkirkan yang tidak digunakan, dan mengorganisasi data hingga menarik kesimpulan.

Arti lain dari reduksi yaitu sebagai pemilihan, pemusatan penyederhanaan yang muncul dari catatan di lapangan. Reduksi data akan tetap digunakan selama penelitian kualitatif berlangsung.

#### 3. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman menentukan penyajian sebagai kumpulan informasi yang diberikan sehingga dapat menarik kesimpulan. Cara untuk analisis kualitatif meliputi matrik, grafik, dan bagan dirancang untuk menyatukan informasi. Maka, peneliti dapat menarik kesimpulan.

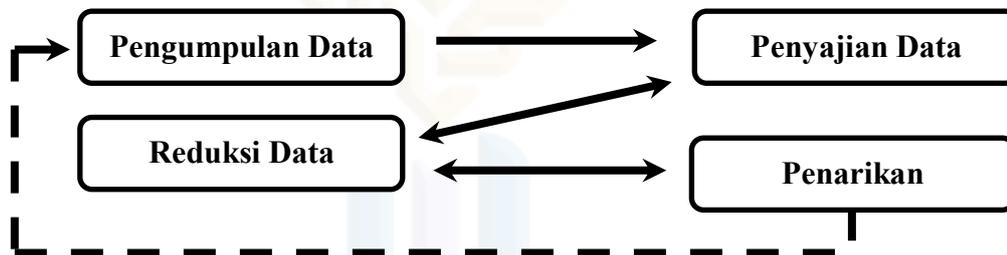
#### 4. Menarik Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan yang didapat dari point pada saat penelitian. Kesimpulan bukan hanya pada saat proses pengumpulan data tetapi perlu diverifikasi kembali.

---

<sup>11</sup> Ibid, 244.

**Gambar 3.1**  
**Model Analisis Data Miles dan Huberman.**



Sumber : Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif

## F. Keabsahan Data

Agar mengetahui keabsahan data dapat melalui triangulasi. Triangulasi merupakan suatu teknik memeriksa keabsahan data. Triangulasi ialah cara agar menghilangkan perbedaan yang terdapat pada saat mengumpulkan data.<sup>12</sup>

Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yaitu :

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data.<sup>13</sup> Pada triangulasi terdapat langkah-langkah yaitu sebagai berikut :

- a. Hasil dari pengamatan akan dibandingkan dengan hasil wawancara.
- b. Hasil dari pengamatan seseorang pada saat berbicara di depan umum akan dibandingkan saat diwawancara secara pribadi.
- c. Keadaan seseorang pada saat penelitian akan membandingkan dengan apa yang dilakukan pada saat jam kerja.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan argumen dan pandangan konsumen.

<sup>12</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 330-332.

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, 274.

e. Perbandingan hasil wawancara dengan dokumen.<sup>14</sup>

## 2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilaksanakan dengan membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengecek kebenarannya. Menurut Patton, triangulasi metode terdapat dua strategi yaitu sebagai berikut :

- a. Mengecek hasil temuan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data
- b. Kepercayaan akan dicek melalui sumber data dengan metode yang sama.<sup>15</sup>

## G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian berisi tentang rencana yang akan dilaksanakan dari pendahuluan, pengembangan, penelitian sebenarnya hingga penulisan laporan.

### 1. Tahap Pra-Lapangan

Peneliti menyiapkan proposal penelitian guna sebagai rancangan. Dalam tahapan penelitian pra-lapangan ada beberapa tahapan sebagai berikut :

#### a. Penyusunan Rencana Penelitian

Penyusunan rencana penelitian terlebih dahulu dengan mengajukan judul, menyusun matrik, melakukan bimbingan dengan dosen, dan kemudian menyusun proposal sampai dipresentasikan.

#### b. Memilih Lapangan Penelitian

---

<sup>14</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 331.

<sup>15</sup> Ibid, 331.

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti memilih lokasi atau tempat yang akan diteliti. Lokasi atau tempat yang dipilih yaitu pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu yang beralamat di Jl. Raya Suyitman No. 25 Krajan, Ambulu, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68172.

c. Pengurusan Surat Perizinan Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti mengurus surat perizinan kepada pihak kampus tentang permohonan penelitian pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Setelah mendapatkan perizinan dari pihak kampus untuk meneliti, maka peneliti terlebih dahulu melihat dan menilai di tempat penelitian untuk mengetahui latar belakang objek yang akan diteliti. Penjajakan dan penilaian dilakukan untuk memberikan kemudahan pada saat penelitian dalam mencari dan mengumpulkan data.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan.

Memilih informan untuk mendapat informasi. Informan yang dipilih peneliti yaitu pimpinan cabang, pegawai, dan nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Tahap ini merupakan tahap terakhir. Peneliti menyiapkan perlengkapan pada saat akan melaksanakan penelitian seperti alat tulis, kamera, alat perekam suara.

g. Persoalan Etika Penelitian

Peneliti menyiapkan diri mulai dari fisik, psikologi, maupun mental. Dalam melakukan penelitian harus menyesuaikan dengan kebiasaan dan budaya pada Pegadaian.

h. Tahap Pekerjaan Penelitian

Pada tahap ini terdapat tiga bagian yaitu memahami latar belakang, mempersiapkan diri, dan memasuki lapangan penelitian serta berperan di dalamnya sambil mengumpulkan data.<sup>16</sup> Ketiga bagian tersebut diuraikan sebagai berikut :

1) Memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri

Memahami latar belakang dan menyiapkan fisik maupun mental. Pada saat penelitian menyesuaikan penampilan, adat, kultur perusahaan agar penelitian dapat terlaksana dengan lancar, dan bertingkah laku pada saat penelitian serta membangun hubungan baik dengan subjek penelitian.

2) Memasuki Lapangan Penelitian

Pada saat melaksanakan penelitian perlu membina hubungan dengan baik berupa *rapport*. *Rapport* merupakan keterkaitan antar peneliti dengan subjek penelitian.

3) Berperan Serta Sekaligus Mengumpulkan Data

Pada saat penelitian untuk tahap pengumpulan data yaitu catatan lapangan. Membuat catatan lapangan pada saat

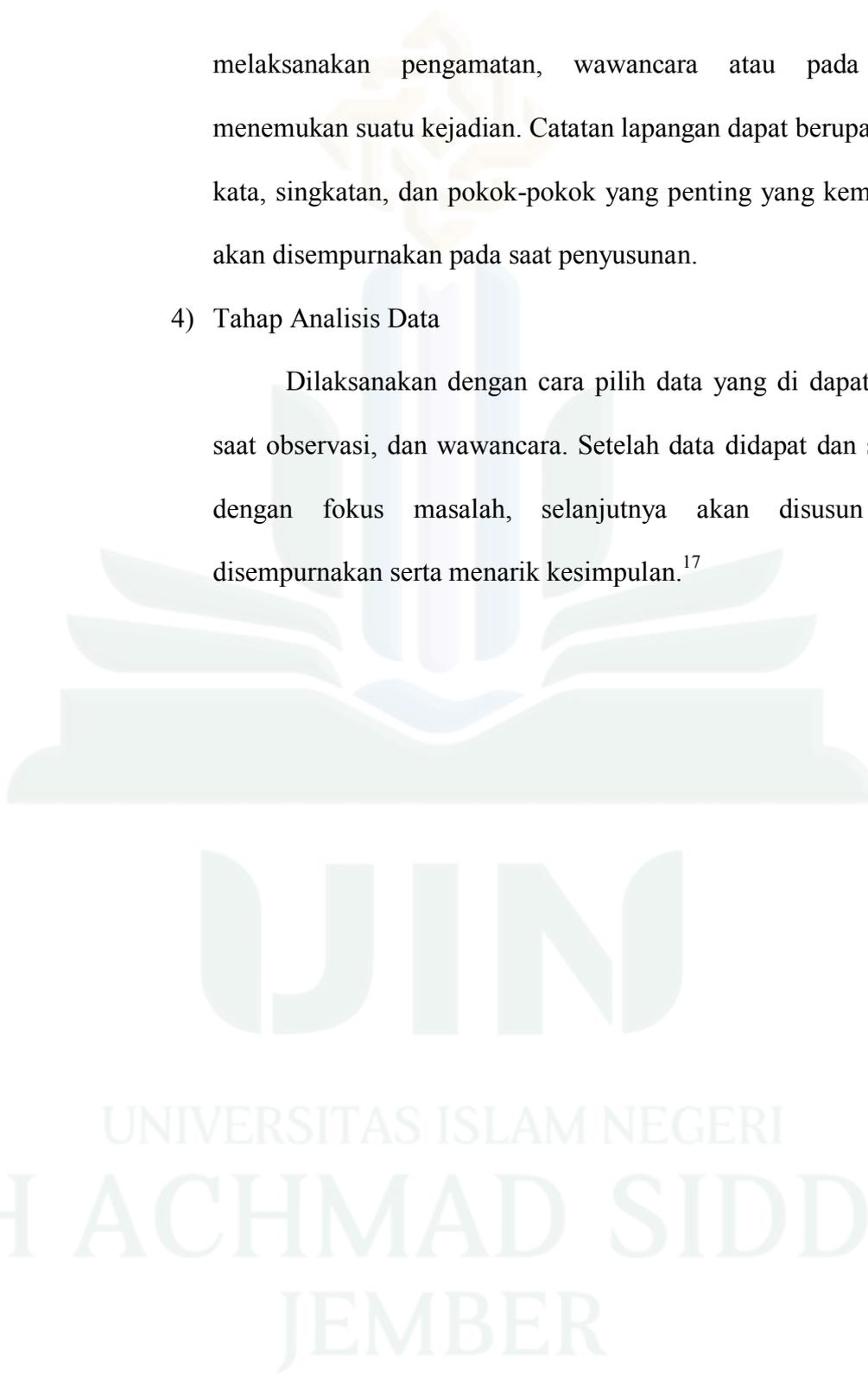
---

<sup>16</sup> Ibid., 137.

melaksanakan pengamatan, wawancara atau pada saat menemukan suatu kejadian. Catatan lapangan dapat berupa kata-kata, singkatan, dan pokok-pokok yang penting yang kemudian akan disempurnakan pada saat penyusunan.

#### 4) Tahap Analisis Data

Dilaksanakan dengan cara pilih data yang di dapat pada saat observasi, dan wawancara. Setelah data didapat dan sesuai dengan fokus masalah, selanjutnya akan disusun dan disempurnakan serta menarik kesimpulan.<sup>17</sup>



---

<sup>17</sup> Ibid., 148.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Ambulu

Awal berdirinya Pegadaian yaitu saat Belanda (GVOC) mendirikan *Bank Van Leening*. Awal mula Pegadaian berdiri di Batavia tanggal 20 Agustus 1746. Saat itu *Bank Van Leening* dibubarkan dan diberi kebebasan untuk membuka usaha Pegadaian dengan syarat mendapatkan lisensi dari pemerintah daerah setempat (*licentie stesel*).

Saat *Pacth stesel* tetap dipertahankan dan dampaknya sama dengan yang ditimbulkan Belanda pada saat berkuasa kembali. Selanjutnya, saran yang dikemukakan pemerintah Belanda menerapkan "*cultuur stesel*" pada saat kajian tentang Pegadaian yaitu untuk mendapatkan perlindungan dan manfaat bagi masyarakat dalam kegiatan Pegadaian pemerintah menandatangani sendiri. Pada tanggal 12 Maret 1901 Hindia Belanda mengeluarkan *Staatsblad* No. 131 yang mengatur usaha Pegadaian dan pertama kali Pegadaian di didirikan di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Pada saat tanggal 1 April diperingati dengan hari lahir Pegadaian.

Kantor Jawatan Pegadaian pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang panas. Kantor Jawatan Pegadaian kembali Ke Jakarta pada saat peperangan mulai mereda. Pada tanggal 1 Januari 1961 Pegadaian sebagai Perusahaan Negara (PN).

Peraturan pemerintah No. 51/2011 Pegadaian mengalami perubahan kembali yang awalnya Perum menjadi Perseorangan (Persero) yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Pada tanggal 1 April 2012 perubahan tersebut mulai berjalan setelah anggaran dasar diberikan kepada pejabat yang berwenang.<sup>1</sup>

## 2. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero)

### a. Visi

Menjadi *The Most Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen Inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.<sup>2</sup>

### b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui :<sup>3</sup>
  - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - c) Praktek manajemen risiko yang kokoh
  - d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

---

<sup>1</sup> [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id), diakses pada tanggal 26 April 2021

<sup>2</sup> Ibid.,

<sup>3</sup> Ibid.,

### 3. Budaya PT. Pegadaian (Persero)

**Gambar 4.1**  
**Budaya PT. Pegadaian (Persero)**



Budaya perusahaan bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi Perseroan, maka setiap insan Pegadaian harus mempelajari, memahami, dan menghayati yang tertuang pada AKHLAK yang terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adapti, dan kolaboratif.<sup>4</sup>

#### a. Amanah

Memiliki prinsip moral yang kuat, jujur, serta menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah.

#### b. Kompeten

Memiliki semangat untuk belajar dan mengembangkan kompeten dalam bekerja.

<sup>4</sup> Ibid.,

c. Harmonis

Suatu perpaduan dari keselarasan, keserasian dalam satu tempat kerja sehingga akan tercipta keharmonisan serta menghargai antar karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

d. Loyal

Lebih mengutamakan kepentingan bangsa dan negara serta penuh dedikasi.

e. Adaptif

Untuk menghadapi perubahan setiap insan harus terus berinovasi dan antusias.

f. Kolaboratif

Membangun kerjasama dengan karyawan yang bersinergis.

#### **4. Tujuan PT. Pegadaian (Persero)**

Tujuan dari PT.Pegadaian (Persero) ialah agar terlaksananya kebijakan serta program pemerintah bidang ekonomi dan pembangunan nasional melalui penyaluran pinjaman atas dasar peraturan gadai dan agar dapat mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar agar rakyat kecil dapat mendapatkan kesejahteraan.

#### **5. Profil PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu**

PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ialah outlet yang di area Jember dan sebuah lembaga pembiayaan yang berada di tengah-tengah masyarakat. Masyarakat yang sedang membutuhkan dana dengan cepat kini Pegadaian dapat memberikan solusi dengan melalui beberapa produk

yang ditawarkan dan layanan yang diberikan salah satunya produk tabungan emas. Produk tabungan emas merupakan sebuah tabungan dalam bentuk gram. Berinvestasi dengan emas sangatlah mudah dan aman. Serta beberapa produk jasa lainnya yang terdapat di Pegadaian bagi masyarakat yang membutuhkan layanan dengan cepat.

Seiring berjalannya waktu nasabah Pegadaian UPC Ambulu tidak hanya dari masyarakat Ambulu dan masyarakat yang menengah ke bawah saja, kini nasabah Pegadaian UPC Ambulu tersebar di daerah-daerah lain karena cepat, aman dan terpercaya. Berikut beberapa daerah yang terdapat nasabah PT. Pegadaian UPC Ambulu sebagai berikut :

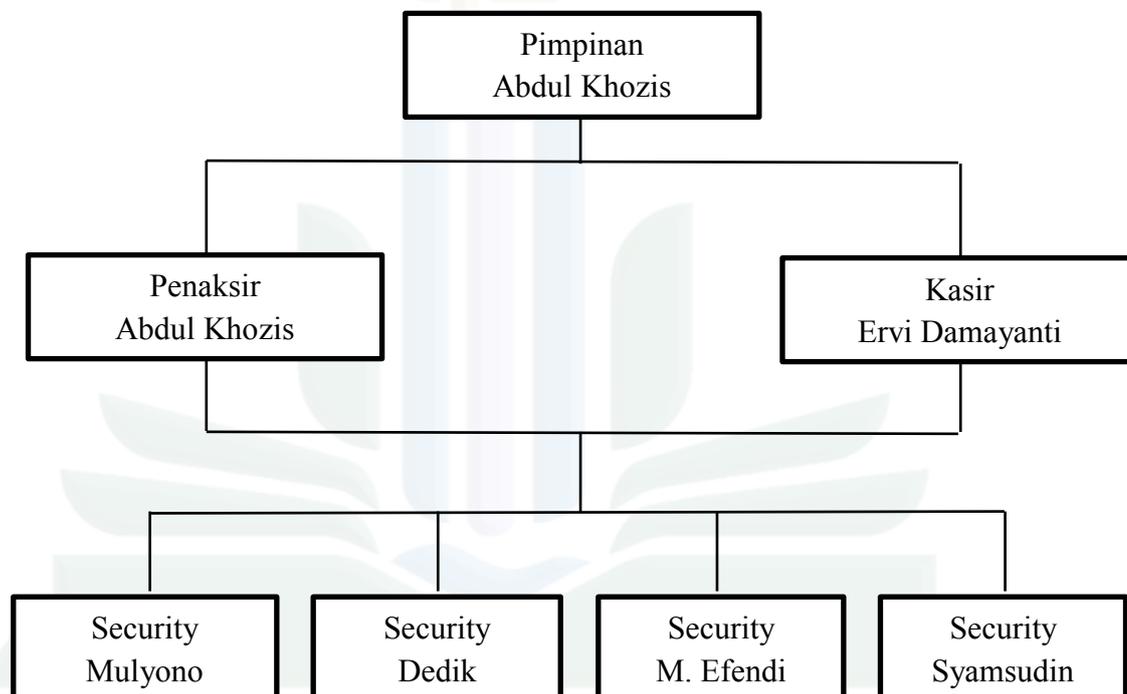
**Tabel 4.1**  
**Daerah Nasabah PT. (Persero) UPC Ambulu**

1	Kecamatan Wuluhan
2	Kecamatan Tempurejo
3	Kecamatan Ajung
4	Kecamatan Karanganyar
5	Kecamatan Jenggawah

Sumber : Dokumen PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu tahun 2021

## 6. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Ambulu

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu**



Sumber : Dokumen PT. Pegadaian (persero) UPC Ambulu tahun 2021

### ***Job Description :***

#### a. Pimpinan

Memiliki tugas untuk bertanggung jawab atas hasil kerja serta mengontrol, merencanakan, mengorganisasikan, dan menyelenggarakan segala kegiatan operasional dan administrasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

#### b. Penaksir

Penaksir memiliki tugas untuk menerima, menaksir barang yang akan digadaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta seorang penaksir juga menyimpan barang gadai.

c. Kasir

Kasir memiliki tugas untuk memberikan pelayanan dalam dalam transaksi seperti pencairan gadai, memperpanjang barang gadai, pelunasan barang gadai serta memberikan pelayanan kepada nasabah yang ingin berinvestasi emas yang sesuai dengan ketentuan Pegadaian (Persero).

d. *Security*

*Security* memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah seperti membukakan pintu pada saat nasabah akan masuk, menanyakan keperluannya, mengarahkan nasabah serta menawarkan produk-produk Pegadaian. *Security* juga menjaga keamanan dan ketenangan pada saat jam kerja atau bukan jam kerja.

**7. Logo PT. Pegadaian (Persero)**



**B. Penyajian Data dan Analisis**

Penyajian data ialah bagian dari hasil penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian sebagaimana yang dipaparkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan

dokumentasi yang disajikan secara berurutan yang mengacu pada fokus masalah.

**1. Implementasi *Service Quality* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.**

**a. Implementasi *service quality* produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu**

Kepuasan konsumen merupakan salah satu yang menentukan apakah perusahaan berkembang dengan baik atau tidak. Semakin banyak konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan menunjukkan bahwa perkembangan perusahaan semakin baik. *service quality* memiliki lima dimensi yaitu :

**1) Kehandalan (*Reliability*)**

Setiap perusahaan jasa keuangan dalam memberikan pelayanan memiliki pedoman yang umum mulai dari pengelola atau pimpinan, kasir, dan *security* seperti yang disampaikan Bapak Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu :

Pertama kali saat nasabah datang itu menggunakan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam. Di dalam Pegadaian untuk tersenyum juga dilatih di depan cermin, bagaimana kita senyum kepada nasabah yang seakan-akan tidak paksakan.<sup>5</sup>

Di setiap perusahaan kenyamanan nasabah pada saat bertransaksi menjadi hal penting. Selain 3S yang harus tetap diterapkan, seorang pegawai dalam memberikan pelayanan juga

---

<sup>5</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2022

harus sigap seperti yang disampaikan Ibu Ervi Damayanti (Kasir PT.

Pegadaian (persero) UPC Ambulu :

Saat nasabah datang selain 3S kita juga harus sigap dalam melayani kebutuhan nasabah seperti nasabah yang ingin menabung. Pada saat itu outlet ramai maka kita anjurkan nasabah menggunakan aplikasi PDS yang disediakan oleh Pegadaian atau dapat menabung melalui aplikasi Shopee. Jika nasabah tidak bisa menggunakan digital maka nasabah harus mau mengantri di outlet.<sup>6</sup>

Dari hasil observasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu dalam memberikan pelayanan menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam. Di Pegadaian untuk tersenyum akan dilatih terlebih dahulu sehingga seorang pegawai pada saat melayani nasabah tidak memberikan senyum yang terpaksa. Selain 3S PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu juga menganjurkan nasabah menggunakan aplikasi PDS dan aplikasi Shopee untuk mengurangi antri di dalam outlet.<sup>7</sup>

*Service quality* tidak hanya diberikan oleh pimpinan atau pengelola dan kasir melainkan juga akan diberikan oleh *security* yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang disampaikan oleh Bapak Abdul Khozis (Pimpinan pada PT.

Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Di dalam Pegadaian tidak hanya pengelola dan kasir yang dituntut untuk mengetahui semua produk dan mampu memberikan informasi kepada nasabah tetapi *security* juga dituntut untuk mengetahui semua produk dan mampu

---

<sup>6</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2022.

<sup>7</sup> Observasi, Jember, 5 Januari 2022.

menjelaskan atau memberikan informasi seperti nasabah tabungan emas.<sup>8</sup>

Selain memberikan jasa keamanan *security* juga dituntut untuk mengetahui semua produk di suatu perusahaan jasa keuangan seperti yang disampaikan oleh Bapak Dedik S (*security* pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Kita sebagai *security* dituntut harus mengetahui segala produk-produk Pegadaian seperti produk tabungan emas. Jika terdapat nasabah yang belum mengetahui produk tabungan emas kita harus bisa menjelaskan apa itu tabungan emas dengan kelebihan dari tabungan emas dengan sopan.<sup>9</sup>

Dari hasil observasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya pengelola atau pimpinan Pegadaian dan kasir melainkan *security* juga dituntut untuk mampu menguasai semua produk yang disediakan Pegadaian seperti produk tabungan emas. *security* harus mampu menjelaskan tentang produk tabungan emas serta kelebihan dari tabungan emas dengan sopan.<sup>10</sup>

## 2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan (*service quality*) sudah mutlak dilakukan oleh perusahaan untuk membuat konsumen merasa nyaman dalam bertransaksi. Pelayanan merupakan pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan. Berkomunikasi dengan baik dan sopan merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan

<sup>8</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2022.

<sup>9</sup> Dedik S, *wawancara*, Jember, 15 September 2021.

<sup>10</sup> Observasi, Jember, 5 Januari 2022.

oleh Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Pelayanan di dalam outlet Pegadaian secara *face to face* dengan nasabah. Mulai nasabah datang *security* dengan langsung membukakan pintu dan menanyakan akan kebutuhan nasabah serta juga akan mengarahkan nasabah. Begitu juga dengan kasir Pegadaian dengan keramahan dan senyuman melayani nasabah yang datang untuk bertransaksi dengan cepat dan tepat.<sup>11</sup>

Pelayanan yang berkualitas tidak luput dengan komplain dari konsumen. Komplain merupakan ungkapan konsumen terhadap produk atau jasa yang dibelinya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Ervi Damayanti (Kasir PT. Pegadaian (Persero) UPC

Ambulu) :

Pelayanan *face to face* di dalam kantor, tidak hanya melayani nasabah yang ingin menabung, tetapi juga terdapat nasabah yang komplain biasanya nasabah tabungan emas itu komplain kita harus siap melayani dan memberikan solusi dengan cepat dan tepat.<sup>12</sup>

Dari hasil observasi pelayanan pada outlet PT. Pegadaian (persero) UPC ambulu secara *face to face*. Mulai nasabah datang *security* akan langsung menanyakan kebutuhan nasabah serta *security* juga akan mengarahkan nasabah ke kasir atau penaksir. Nasabah yang datang tidak hanya ingin bertransaksi melainkan juga terdapat nasabah yang ingin komplain. Maka, sebagai kasir harus

---

<sup>11</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 11 Agustus 2021

<sup>12</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 18 Agustus 2021.

siap melayani dan memberikan solusi kepada nasabah dengan cepat dan tepat.<sup>13</sup>

Di era digitalisasi PT. Pegadaian (Persero) mempunyai aplikasi digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi digital Pegadaian Digital *Service* (PDS). Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu :

Pegadaian saat ini sudah menyediakan aplikasi PDS jadi nasabah yang ingin bertransaksi tidak perlu datang ke outlet Pegadaian. Pada aplikasi PDS terdapat fitur-fitur yang telah disediakan seperti fitur tabungan emas mulai dari nasabah ingin menabung, menjual emas, membeli emas, dan bisa juga menggadaikan emas.<sup>14</sup>

Aplikasi PDS merupakan layanan digital yang disediakan Pegadaian untuk memudahkan nasabah dan calon nasabah dalam transaksi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ervi Damayanti (Kasir PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Untuk mengatasi antrian di outlet nasabah yang belum menggunakan aplikasi PDS kita sarankan menggunakan PDS seperti nasabah tabungan emas. Melalui aplikasi PDS nasabah tabungan emas tidak perlu datang ke outlet untuk transaksi tetapi ada juga nasabah memilih datang ke outlet dengan alasan tidak mempunyai Hp android, tidak bisa mengoperasikan HP android.<sup>15</sup>

Dari hasil observasi PT. Pegadaian (Persero) menyediakan aplikasi digital yang disebut Pegadaian Digital *Service* (PDS). Di dalam aplikasi PDS terdapat fitur-fitur yang telah disediakan seperti

---

<sup>13</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

<sup>14</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2022.

<sup>15</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2022.

fitur tabungan emas mulai dari menabung, menjual emas, membeli emas, dan menggadaikan emas. Tujuan dari Pegadaian luncurkan aplikasi PDS untuk memudahkan nasabah dalam transaksi dan mengurangi antrian pada outlet Pegadaian tetapi ada nasabah yang tidak bisa menggunakan aplikasi digital karena tidak mempunyai HP android dan ada juga yang tidak bisa mengoperasikan HP.<sup>16</sup>

### 3) Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diberikan secara online melainkan juga diberikan secara *face to face* di outlet Pegadaian. Dalam memberikan pelayanan bukan hanya dari penampilan melainkan kultur budaya di masyarakat sekitar. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Masyarakat Ambulu punya budaya sendiri, contohnya Ambulu dengan Puger pasti berbeda. Dari segi pendidikan dan gaya bahasa dalam berbicara. Maka kita akan mengikuti gaya bahasa di Ambulu dengan sopan.<sup>17</sup>

Agar perusahaan dapat bertahan kepercayaan nasabah sangat penting. Maka, dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen perlu untuk terus meningkatkan layanan yang berkualitas. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ervi Damayanti (Kasir PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Untuk memberikan rasa nyaman kepada nasabah, selain kita harus berpenampilan rapi, kita juga harus murah senyum,

<sup>16</sup> Observasi, Jember, 5 Januari 2022.

<sup>17</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 11 Agustus 2021.

berbicara dengan sopan agar nasabah merasa nyaman saat bertransaksi, dari itu nasabah akan timbul kepercayaan kepada kita.<sup>18</sup>

Dari wawancara tersebut bahwa PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu pada saat memberikan pelayanan di outlet akan mengikuti kultur budaya masyarakat Ambulu dan sopan santun dalam bertutur kata dengan begitu nasabah yang datang ke outlet Pegadaian akan merasa nyaman. Tutur kata adalah bentuk pelayanan kepada konsumen yaitu dengan bertutur kata sopan santun.<sup>19</sup>

Hampir semua perusahaan terdapat *security* yang bertugas menjaga keamanan di area perusahaan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Untuk keamanan di area Pegadaian terdapat empat *security*, di siang yang menjaga dua *security* dan dua *security* di malam hari. Selain untuk mengamankan area Pegadaian juga mengayomi nasabah yang datang untuk transaksi di outlet Pegadaian.<sup>20</sup>

Keamanan pada suatu perusahaan sangatlah penting untuk memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dedik S (*Security* PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Yang pertama kita menjaga keamanan lingkungan kantor. Kedua, melayani nasabah dengan ramah dan murah senyum seperti contoh misal ada nasabah kebingungan, kita tanyakan

---

<sup>18</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021.

<sup>19</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

<sup>20</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2022.

ingin bertransaksi apa setelah itu kita arahkan ke kasir atau ke penaksir.<sup>21</sup>

Dari hasil observasi untuk memberikan keamanan PT. Pegadaian (Persero) menyediakan empat *security*. Untuk menjaga keamanan di siang hari terdapat dua *security* yang menjaga di area Pegadaian dan untuk dua *security* yang lain menjaga keamanan di malam hari. Selain menjaga keamanan *security* harus mengayomi nasabah seperti melayani nasabah dengan ramah dan murah senyum.<sup>22</sup>

#### 4) Empati (*Empathy*)

Pelayanan merupakan suatu pelayanan tidak berwujud yang dapat dirasakan oleh konsumen. Dalam pelaksanaan pelayanan Pegadaian memberikan pelayanan yang berkualitas. Seperti yang disampaikan oleh Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Sikap kita saat dalam melayani nasabah, pertama sopan santun dan murah senyum, mendengarkan apa keinginan nasabah, dan tidak boleh menyela atau memotong pada saat nasabah berbicara.<sup>23</sup>

Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan kewajiban dari perusahaan dengan memberikan kepedulian kepada konsumen. Perusahaan akan mendapatkan keuntungan dalam jangka panjang saat terjalin hubungan yang kuat antara konsumen dengan

---

<sup>21</sup> Dedik S, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2022.

<sup>22</sup> Observasi, Jember, 5 Januari 2022.

<sup>23</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 25 Agustus 2021.

perusahaan Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ervi Damayanti (Kasir PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Bentuk pelayanan pada saat nasabah datang, kita akan menanyakan terlebih dahulu dengan ramah dan sopan seperti nasabah ingin bertransaksi apa dan kalau ada nasabah yang komplain, kita akan mendengarkan terlebih dahulu komplain apa yang dirasakan nasabah setelah itu kita akan memberikan solusi dari kendala atau komplain itu.<sup>24</sup>

Dari hasil observasi bahwa PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu dalam prakteknya mengedepankan sopan santun dalam bertransaksi serta nasabah merasakan bentuk kepedulian mulai saat datang di outlet Pegadaian. Pada saat nasabah mengalami kendala Pegadaian akan membantu serta memberikan solusi dengan cepat dan tepat.<sup>25</sup>

#### 1. Fisik (*Tangible*)

Selain pelayanan untuk membuka tabungan emas, Pegadaian juga memberikan sarana yang akan dirasakan nasabah mulai datang hingga selesai bertransaksi. Sarana yang diberikan merupakan bentuk pelayanan Pegadaian kepada konsumen. Kenyamanan konsumen pada saat bertransaksi sangat diutamakan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Fasilitas yang disediakan di outlet mulai tempat parkir, kamar mandi, hingga tempat duduk untuk mengantri saat bertransaksi, dan tempat cuci tangan karna sebelum nasabah

---

<sup>24</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>25</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

masuk kita akan mengarahkan nasabah untuk mencuci tangan terlebih dulu.<sup>26</sup>

Memberikan kenyamanan kepada konsumen tidak hanya di dalam outlet saja, melainkan di luar outlet Pegadaian. Memberikan pelayanan di luar outlet yang biasa diberikan oleh *security* perusahaan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dedik S :

Kami sebagai *security* juga dituntut untuk memberikan pelayanan kepada nasabah seperti mengatur keluar masuknya kendaraan seperti nasabah yang membawa mobil, kita akan mengarahkan hingga keluar dari Pegadaian.<sup>27</sup>

Dari hasil observasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu telah menyediakan sarana yang dapat dinikmati serta nasabah yang membawa kendaraan bermobil akan diarahkan hingga meninggalkan outlet Pegadaian dengan tujuan nasabah yang datang akan merasakan kenyamanan.<sup>28</sup>

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, Pegadaian memberikan kemudahan kepada konsumen untuk membuka tabungan emas. Mengingat konsumen merupakan aspek penting dari suatu perusahaan. Pegadaian menghardikan tabungan emas yang terdapat di aplikasi Shopee. Selain untuk mempermudah dalam mengakses produk tabungan emas, kolaborasi tersebut guna memberikan kemudahan masyarakat berinvestasi. Seperti yang

---

<sup>26</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 2 September 2021

<sup>27</sup> Dedik S, *wawancara*, Jember, 15 September 2021

<sup>28</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

disampaikan oleh Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Pegadaian bekerjasama dengan Shopee agar mempermudah untuk membuka tabungan emas tanpa harus mengantri di outlet. Jadi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang ke outlet bisa melalui aplikasi Shopee.<sup>29</sup>

Tidak semua masyarakat memiliki waktu untuk ke outlet. Pembukaan tabungan emas melalui aplikasi Shopee selain memberikan kemudahan serta terjangkau. Seperti yang disampaikan oleh Ervi Damayanti (Kasir PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Melalui aplikasi Shopee dapat membuka tabungan emas yang hanya membayar 500 rupiah untuk biaya pembukaannya saja dan setiap tahunnya tetap akan dipotong untuk biaya pengelolaan rekening sebesar 30.000.<sup>30</sup>

Dari wawancara tersebut kerjasama antara PT. Pegadaian (Persero) dengan Shopee bertujuan untuk mempermudah konsumen untuk membuka tabungan emas dengan nilai yang terjangkau serta untuk masyarakat gemar menabung. Kerjasama tersebut semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses produk tabungan emas untuk mendapatkan layanan Pegadaian secara *online*.<sup>31</sup>

Daya beli produk baik berupa barang atau jasa akan disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan seseorang untuk

---

<sup>29</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>30</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 2 September 2021

<sup>31</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

jangka panjang. Seperti yang disampaikan oleh Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Untuk berinvestasi emas kebanyakan anak milenial karena investasi emas sangat terjangkau bagi anak-anak milenial yang masih bersekolah.<sup>32</sup>

Kelebihan yang dimiliki suatu barang atau jasa akan membuat ketertarikan konsumen terhadap tabungan emas kemudian konsumen akan mengambil keputusan untuk membeli produk atau jasa. Seperti yang disampaikan oleh Ervi Damayanti (Kasir PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Nasabah tabungan emas untuk semua kalangan tetapi kebanyakan nasabah produk tabungan emas berasal dari anak-anak milenial, kenapa kebanyakan anak milenial karena untuk investasi emas tidak perlu membutuhkan uang yang besar dan risiko dari investasi emas itu juga kecil.<sup>33</sup>

Dari hasil observasi bahwa produk tabungan emas cocok untuk semua kalangan tetapi saat ini nasabah produk tabungan emas kebanyakan anak milenial karena untuk investasi emas sangatlah terjangkau sesuai dengan remaja.<sup>34</sup>

## **2. Faktor yang Menghambat dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.**

Dalam meningkatkan jumlah nasabah tidak akan terlepas dari hambatan-hambatan yang akan dihadapi oleh perusahaan.

---

<sup>32</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>33</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>34</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

#### a. Kesenjangan Terhadap Teknologi Digital

Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang saat ini muncul berbagai bisnis dan layanan jasa digital untuk mempermudah masyarakat memenuhi kebutuhannya. Kesenjangan digital yang menghambat masyarakat dapat mengakses teknologi digital.

Kesenjangan digital merupakan kondisi yang terjadi pada masyarakat mengenai pengetahuan dan juga kemampuan masyarakat untuk mengakses. Seperti yang disampaikan oleh Abdul Khozin (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu):

Hambatannya itu pada pengetahuan konsumen tentang teknologi digital karena tidak semua konsumen mengetahui apa itu teknologi digital, fungsi dan cara menggunakan.<sup>35</sup>

Dari tingkat pendidikan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan. Di era modern ini perusahaan dalam mempromosikan produk atau jasanya telah menggunakan teknologi digital yang dapat dijangkau di segala kalangan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ervi Damayanti (Kasir (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Nasabah yang datang ke outlet banyak yang belum tau tentang produk tabungan emas yang sudah ada di aplikasi Shopee. Setelah kita tanyakan ternyata nasabah hanya tau aplikasi dan hanya mengetahui kegunaannya hanya untuk belanja saja kecuali mahasiswa, mereka sudah mengetahui teknologi digital yang bisa mencari informasi dari medsos.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>36</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

Pelayanan di outlet tidak akan terhindar dari gangguan yang terdapat pada sistem Pegadaian. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dedik S (*Security* pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu :

Saat pelayanan secara *offline* terdapat gangguan nasabah akan langsung diarahkan pada pelayanan *online* seperti nasabah yang ingin menabung akan diarahkan pada Bank. Tetapi masih ada nasabah yang tidak tahu caranya. Jika tidak tahu kita akan memberitahukan tata cara bagaimana menabung melalui Bank.<sup>37</sup>

Dari hasil observasi hambatan yang dihadapi oleh PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu yaitu kesenjangan konsumen tentang teknologi digital sehingga akan kesulitan untuk mengetahui produk tabungan emas melalui teknologi digital. Sistem Pegadaian juga mengalami gangguan maka nasabah akan diarahkan pada pelayanan secara *online*.<sup>38</sup>

#### b. Persaingan

Persaingan didunia lembaga keuangan atau lembaga non keuangan sangatlah ketat. Persaingan antar perusahaan juga menjadi hambatan dalam meningkatkan jumlah nasabah. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Abdul Khozis (Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Hambatan kedua itu persaingan, banyak perusahaan yang menawarkan investasi-investasi. PT. Pegadaian (Persero) untuk mengatasi persaingan itu kita dalam memberikan pelayanan

---

<sup>37</sup> Dedik S, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>38</sup> Observasi, *Jember*, 12 November 2021.

menerapkan 3S dan budaya Pegadaian tetap menerapkan budaya Pegadaian yaitu AKHLAK.<sup>39</sup>

Perkembangan investasi memang tidak terlepas dari persaingan. Persaingan membuat para perusahaan berlomba-lomba memperbaiki pelayanan terhadap nasabah. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ervi Damayanti (Kasir PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Dalam persaingan banyak macam-macam investasi yang ditawarkan, Pegadaian mempunyai cara sendiri untuk meningkatkan jumlah nasabah seperti saat nasabah datang kita menerapkan 3S dan dari penampilan kita njuga dituntut untuk rapi.<sup>40</sup>

Dari hasil observasi hambatan yang kedua yaitu persaingan antara perusahaan. PT. Pegadaian (Persero) dalam menghadapi persaingan dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas seperti menerapkan 3S dan menerapkan budaya Pegadaian serta penampilan dari pegawai juga harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan dan rapi.<sup>41</sup>

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang terdapat PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu. Survei ini guna untuk menggali kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen yang diberikan oleh Pegadaian .

Seorang nasabah yang telah menjadi nasabah sebelumnya pasti mencari informasi terlebih dahulu tentang produk dan pelayanan yang terdapat pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu. Seperti yang

---

<sup>39</sup> Abdul Khozis, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>40</sup> Ervi Damayanti, *wawancara*, Jember, 2 September 2021.

<sup>41</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

disampaikan oleh nasabah Pegadaian Bapak Arifin (Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Saya sudah lama menjadi nasabah di Pegadaian Ambulu sejak tahun 2017 sampai sekarang. Awalnya saya tau dari teman tentang produk ini, saya tidak langsung tertarik setelah beberapa hari ada yang posting di WhatsApp tentang produk tabungan emas. Mulai dari itu saya cari-cari informasi dari Internet.<sup>42</sup>

Dari wawancara sebelumnya dengan yang disampaikan oleh nasabah ibu Iis sebagai nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ada perbedaan mengenai pengetahuannya tentang produk tabungan emas di Pegadaian :

Sudah lama saya menjadi nasabah di Pegadaian tapi saya ke Pegadaian hanya menggadaikan barang saja. kalau tentang produk tabungan emas saya tidak tau dan Pegadaian juga belum pernah menawarkan ke saya.<sup>43</sup>

Dari hasil observasi tidak semua nasabah mengetahui produk tabungan emas dari Pegadaian tetapi mengetahui dari teman. Selanjutnya nasabah akan mencari informasi tentang produk tabungan emas. ada juga nasabah yang belum mengetahui tentang produk tabungan emas, dari pihak Pegadaian juga tidak memberitahukan tentang produk tabungan emas.<sup>44</sup>

Aplikasi PDS merupakan pelayanan digital yang disediakan oleh PT. Pegadaian (Perser) untuk mempermudah nasabah dalam transaksi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Arifin (Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

---

<sup>42</sup> Arifin, *wawancara*, Jember, 9 Oktober 2021.

<sup>43</sup> Iis, *wawancara*, Jember, 9 Oktober 2021.

<sup>44</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

Saya menggunakan aplikasi PDS kurang lebih sudah 3 tahunan. Awalnya saya bingung cara menggunakan tapi setelah di jelaskan baru saya bisa menggunakan. Saya menggunakan PDS itu agar tidak perlu datang ke Pegadaian. Aplikasi PDS ini terkadang juga eror seperti dulu saya ingin menjual emas tapi gagal terus jadi saya harus datang ke Pegadaian. Kalau sudah di Pegadaian saya harus mengantri jadi bisa lama di Pegadaian. Dulu saya juga pernah sebelum menggunakan PDS saya menabung datang langsung ke Pegadaian tapi tidak langsung di layani karena pada saat jam 12.00 siang menurut kasirnya pada jam itu tidak bisa transaksi tabungan emas karena rawan harga emas berubah.<sup>45</sup>

Dari hasil wawancara sebelumnya sangat berbeda dengan yang disampaikan oleh Ibu Iis (Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC

Ambulu :

Saya pernah dengar aplikasi PDS itu tapi saya tidak menggunakan karena saya tidak bisa mengoperasikan HP dan saya juga tidak mempunyai HP. Saya juga lebih senang datang langsung ke Pegadaian.<sup>46</sup>

Dari observasi tidak semua nasabah menggunakan aplikasi PDS di karenakan tidak bisa menggunakan HP android. Nasabah yang menggunakan aplikasi PDS juga mengalami eror sehingga nasabah perlu datang ke Pegadaian untuk memastikan apakah transaksinya berhasil atau gagal. Saat nasabah menabung pada jam 12.00 siang tidak bisa diproses karena pada jam itu biasanya harga emas akan berubah.<sup>47</sup>

Penampilan merupakan hal penting bagi suatu perusahaan. Penampilan yang rapi akan memberikan kesan yang positif dan begitu juga pada saat berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini sesuai dengan

---

<sup>45</sup> Arifin, *wawancara*, Jember, 9 Oktober 2021.

<sup>46</sup> Iis, *wawancara*, Jember, 9 Oktober 2021.

<sup>47</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

yang disampaikan oleh Bapak Arifin (Nasabah PT. Pegadaian (persero) UPC Ambulu) :

Penampilan pegawai Pegadaian rapi enak dilihat sepertinya memang sudah diatur mulai dari pakaian sampai rambut dan pada saat melayani juga ramah.<sup>48</sup>

Dari wawancara sebelumnya dengan Bapak Arifin tidak jauh berbeda dengan ibu Iis (Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu) :

Selama saya menjadi nasabah pakaian yang digunakan selalu rapi, dalam menggunakan kerudung juga tidak banyak menggunakan aksesoris.<sup>49</sup>

Dari hasil observasi pakaian pegawai PT. Pegawai (Persero) telah diatur mulai dari rambut, cara berpakaian, tata cara berkerudung, dan tata cara berkomunikasi saat melayani nasabah.<sup>50</sup>

Ketertarikan nasabah akan muncul saat nasabah mengetahui kelebihan-kelebihan yang dimiliki produk tabungan emas hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Arifin (Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu):

Awalnya saya tidak tertarik dengan tabungan emas. Setelah saya membaca di internet, emas itu harganya relatif naik, mudah dijual lagi, dan risikonya rendah. Dari itu saya tertarik dengan tabungan emas.<sup>51</sup>

Berbeda dengan yang disampaikan oleh nasabah Pegadaian Iis sebagai nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu mengenai ketertarikan pada produk tabungan emas :

<sup>48</sup> Arifin, *wawancara*, Jember, 9 Oktober 2021.

<sup>49</sup> Iis, *wawancara*, Jember, 9 Oktober 2021.

<sup>50</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

<sup>51</sup> Arifin, *wawancara*, Jember, 9 Oktober 2021.

Kalau untuk berinvestasi saya ingin seperti investasi tanah. Kalau tabungan emas itu saya belum tahu dan untuk membiasakan menabung sangat susah karena masih ada kebutuhan yang lain.<sup>52</sup>

Dari hasil wawancara bahwa tidak semua nasabah tertarik dengan produk tabungan emas. Ada nasabah yang tertarik dan langsung mencari informasi tentang tabungan emas melalui internet dan ada juga memang tidak tertarik karena terhalang dengan kebutuhan.<sup>53</sup>

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas karena nasabah tidak hanya melihat produk saja tetapi juga akan melihat sikap. Baik buruknya pelayanan akan memberikan kesan kepada perusahaan. Jika kesan tersebut baik akan memberikan keuntungan. Sebaliknya, jika kesan tersebut buruk akan memberikan kerugian bagi perusahaan.

## C. Pembahasan Temuan

### 1. Implementasi *Service Quality* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

#### a. Implementasi *Service Quality* Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu Kabupaten Jember.

PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu menerapkan pelayanan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam serta mengikuti kultur budaya masyarakat Ambulu dengan sopan pada saat memberikan pelayanan. Dimana untuk tersenyum pegawai akan dilatih terlebih dahulu. Tidak semua nasabah bisa menggunakan teknologi digital dan

---

<sup>52</sup> Iis, wawancara, Jember, 9 Oktober 2021.

<sup>53</sup> Observasi, Jember, 12 November 2021.

tidak semua nasabah mendapatkan sosialisasi tentang aplikasi PDS sehingga nasabah masih mengantri untuk transaksi. Nasabah yang menggunakan aplikasi PDS juga mengalami gangguan atau eror sehingga nasabah perlu datang ke Pegadaian. Pada saat nasabah menabung pada jam 12.00 siang Pegadaian akan menginformasikan bahwa pada jam tersebut biasanya harga emas akan berubah dan akan normal kembali pada jam 14.00 sehingga nasabah tidak bisa bertransaksi.

## **2. Faktor yang Menghambat dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.**

### **a. Kesenjangan Teknologi Digital**

Tidak semua nasabah bisa menggunakan teknologi digital dan tidak semua nasabah mendapatkan sosialisasi tentang aplikasi PDS. Sehingga tidak semua nasabah mengetahui bahwa PT. Pegadaian (Persero) menyediakan aplikasi PDS dan nasabah juga tidak akan mengetahui bahwa produk tabungan emas terdapat pada aplikasi Shopee dengan biaya yang terjangkau.

### **b. Persaingan**

Dalam menghadapi persaingan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu menerapkan 3S dan menerapkan budaya Pegadaian yaitu AKHLAK, menjaga penampilan agar tetap rapi saat melayani nasabah, berkomunikasi dengan baik dan sopan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penyajian serta analisis data Implementasi *Service Quality* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Implementasi *Service Quality* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu

Implementasi *service quality* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu yaitu menerapkan pelayanan 3S ialah senyum, sapa, dan salam serta mengikuti kultur budaya masyarakat Ambulu dengan sopan. Nasabah yang ingin menabung pada jam 12.00 siang Pegadaian tidak bisa memproses karena pada jam tersebut harga emas akan berubah dan akan kembali normal pada jam 14.00. Nasabah produk tabungan emas saat ini banyak digemari oleh anak milenial karena untuk investasi emas melalui aplikasi Shopee sangat terjangkau. Tetapi tidak semua nasabah mendapatkan sosialisasi tentang aplikasi PDS dan aplikasi Shopee.

2. Faktor yang Menghambat dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.

Tidak semua nasabah bisa menggunakan teknologi digital dan tidak semua nasabah mendapatkan sosialisasi tentang aplikasi PDS dan

aplikasi Shopee. PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu menerapkan 3S dan menrapkan budaya Pegadaian yaitu AKHLAK, menjaga penampilan agar tetap rapi saat melayani nasabah, berkomunikasi dengan baik dan sopan.

## **B. Saran**

Dari hasil penyajian data, analisis data, serta kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada :

1. Untuk PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu lebih meningkatkan pelayanan terhadap nasabah seperti lebih mensosialisasikan tentang produk tabungan emas kepada nasabah terutama aplikasi PDS dan Shopee.
2. Variabel yang peneliti gunakan yaitu *service quality* dan meningkatkan jumlah nasabah. Untuk penelitian yang selanjutnya agar menambah variabel sehingga konsumen dapat mengetahui tentang pelayanan dan dapat meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Y. Rahmat dan Irsyadi Zain. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Firdiyanti, Arinda. 2018. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Yogyakarta: CV. Gre Publishing.
- Firmansyah, M. Anang dan Didin Fatihudin. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hamida. 2019. "Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun)". Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Hilal, Nur dan Tarmizi. 2020. "Keputusan Memilih Produk Tabungan: Efek Promosi Dan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palu Timur".
- Irawan, Hendy Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Ekonosia.
- Ismanto, dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Ghava Media.
- Ismanto, Juli Ismanto. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Tangerang: UNPAM PRESS.
- Kasmir. 2014. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Sudut Pandang Asia*. Jakarta: Indeks.
- Kurniawati, Rini. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi". Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Lane, Kevin dan Philip Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid*. Jakarta: Erlangga.

- Maharani, Nine Septa. 2020. "Pengaruh Promosi dan Fluktuasi Harga Emas Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*.
- Marchelina, Anna Nur. 2020. "Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Tabungan Emas Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam". Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mudzdalifah, Difa Ikrima. 2017. "Pengaruh Promosi, kualitas Pelayanan, dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah". Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Pegadaian. 2021. "Tabungan Emas", [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id).
- Penyusun, Tim. 2017. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jember: IAIN JEMBER.
- Pramudy, Fitri Novianti. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Arrum di Pegadaian Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)". Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Pratama, Yupi Wijaya. 2019. "Penerapan Bauran Promosi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Persero cabang Kayutangi Banjarmasin". Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin.
- Putri, Fita Elentri Chyntia. 2018. "Pengaruh *Service Quality* dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo". Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Rahmania. 2017. "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin". Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Raintung Michael Ch dan Prisca Montolalu. 2018. "Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Citra Merek dan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado". *Manajemen dan Bisnis Dewantara*.

- Ramadanti, Dewi. 2020. "Sistem Akuntansi dan Evaluasi Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Dinoyo Tangsi Surabaya". *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Riyanto, Nur. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Saladin, Djaslim dan Buchary. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Setiadi, Nugroho. 2019. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia.
- Sopia, dan Etta Mamang Sangadji. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sudarso, Andriasan. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Suryani, Iham. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan". Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Tanjung, Hendri dan Didin Hafidhuddin. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Terjemahan. Al-Qur'an.17:7.
- Thomas. 2007. *Six Sigma&Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husain. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diah Ayu Febriyanti  
NIM : E20171173  
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul **“Implementasi Service Quality Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Pesero) UPC Ambulu”** merupakan hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang terdapat rujukan sumber.

Jember, 17 November 2021



**Diah Ayu Febrivanti**  
NIM. E20171173

## Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi Service Quality Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu	<p>1. Service Quality</p> <p>2. Meningkatkan Jumlah Nasabah</p>	<p>a. Kualitas pelayanan yang berwujud berupa sarana fisik perusahaan (<i>Tangible</i>)</p> <p>b. Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan (<i>Reliability</i>)</p> <p>c. Ketanggapan untuk membantu dan menyediakan pelayanan (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>d. Empati (<i>Empathy</i>)</p> <p>a. Faktor Psikologis</p> <p>b. Faktor Situasional</p> <p>c. Faktor Sosial</p>	<p>1. Data Primer :</p> <p>a. Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu</p> <p>b. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu</p> <p>c. Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu</p> <p>2. Data Sekunder</p> <p>a. Kajian Terdahulu</p> <p>b. Kepustakaan</p> <p>c. Internet</p> <p>d. Dokumentasi</p>	<p>1. Penelitian kualitatif, dengan metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif</p> <p>2. Jenis Penelitian <i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan)</p> <p>3. Penentuan subjek atau sumber data penelitian dilakukan menggunakan teknik <i>Purposive</i></p> <p>4. Teknik Pengumpulan Data :</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>5. Teknik Analisis data dengan menggunakan metode yaitu :</p>	<p>1. Bagaimana implementasi kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ?</p> <p>2. Bagaimana faktor-faktor yang menghambat dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ?</p>



## PEDOMAN WAWANCARA

### A. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Pegadaian (Persero) ?
2. Apa visi dan misi PT. Pegadaian (Persero) ?
3. Bagaimana budaya pada PT. Pegadaian (Persero) ?
4. Bagaimana profil PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ?
5. Bagaimana struktur organisasi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ?

### B. PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

“Implementasi *Service Quality* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu”

1. Bagaimana Pegadaian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang belum mengetahui tentang produk tabungan emas ?
2. Kemudahan apa saja yang diberikan untuk nasabah tabungan emas ?
3. Bagaimana PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu dalam meyakinkan nasabah ?
4. Bagaimana penerapan pelayanan di outlet PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ?
5. Fasilitas apa saja yang disediakan PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu ?
6. Langkah apa saja yang dilakukan Pegadaian untuk meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas ?
7. Apakah PT. Pegadaian (Persero) juga kerjasama dengan perusahaan lain untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan emas ?
8. Mayoritas nasabah produk tabungan emas dari kalangan apa ?
9. Faktor apa saja yang menghambat dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas ?





## Pegadaian

Nomor : 133 /12.00759.05/2021

Jember, 01 April 2021

Lampiran :

Urgensi : S

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas/Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

di-

Jember

Hal : Ijin Pelaksanaan Penelitian

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-041/In.20/7.a/PP.00.3/11/2020 tanggal 29 Maret 2021 dan proposal perihal seperti tersebut pada pokok surat yang ditujukan ke PT Pegadaian (Persero) Deputy Bisnis Jember, dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Diberikan ijin kepada **Diah Ayu Febriyanti** NIM : E20171173 Program Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian (Persero) UPC Ambulu. Dengan judul penelitian : **Implementasi Service Quality dalam Meningkatkan Jumlah nasabah pada Produk tabungan Emas PT Pegadaian (Persero) UPC Ambulu**
2. Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Penelitian hanya dapat dilaksanakan terhitung mulai tanggal 05 April 2021 sampai dengan tanggal 30 April 2021.
3. Sebelum melakukan kegiatan PKL/Penelitian, kepada mahasiswa diwajibkan untuk melakukan transaksi produk yang memungkinkan dan dilampirkan pada surat permohonan.
4. Selama melakukan kegiatan PKL/Penelitian , peserta wajib mematuhi peraturan /tata tertib yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero).
5. Laporan hasil kegiatan PKL/Penelitian hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum,tidak untuk dipublikasikan atau untuk kepentingan lain dan dikirim 1 (satu) eksemplar ke Kantor Area Jember JL. Syamanhudi No.47 Kaliwates-Jember.
6. Seterima surat ini kepada yang bersangkutan agar segera menghadap Pemimpin Cabang dimana dilaksanakannya kegiatan PKL/Penelitian untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

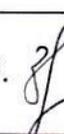
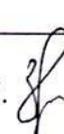
PT PEGADAIAN (Persero)  
Deputy Bisnis Area Jember

YOHANIS WULANG  
NIK.P.80477

Tembusan :

1. Penggelola UPC PT PEGADAIAN (Persero) UPC Ambulu
2. Siswa yang bersangkutan

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	TANGGAL	KEGIATAN	PARAF
1	29 Maret 2021	Mengirim surat izin penelitian	1. 
2	5 April 2021	Diterima Penelitian	2. 
3	12 April 2021	Wawancara mengenai latar belakang PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu	3. 
4	5 Juli 2021	Wawancara tentang pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.	4. 
5	11 Agustus 2021	Wawancara tentang cara Pegadaian dalam meningkatkan jumlah nasabah	5. 
6	15 September 2021	Wawancara tentang pelayanan kepada security PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu	6. 
7	9 Oktober 2021	Wawancara kepada nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu	7. 
8	22 Oktober 2021	Melengkapi data yang kurang	8. 

Jember, 13 November 2021

PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu


**Abdul Khozis**



## Pegadaian

Nomor : 700/12.00759.05/2021

Jember, 16 November 2021

Lampiran : -

Urgensi : S

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas/Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

di-

Jember

Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Dengan hormat

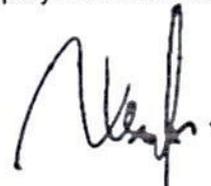
Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-041/ln.20/7.a/PP.00.3/11/2020 29 Maret 2021 dan proposal perihal seperti tersebut pada pokok surat yang ditujukan ke PT Pegadaian (Persero) Deputy Bisnis Jember, dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

Nama : **Diah Ayu Febriyanti**  
NIM : E20171173  
Fakultas/Jurusan/Prodi : Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah  
Judul : **Implementasi Service Quality dalam Meningkatkan Jumlah nasabah pada Produk tabungan Emas PT Pegadaian (Persero) UPC Ambulu**

1. Telah selesai melaksanakan penelitian untuk mengambil data sekunder di Pegadaian Kantor unit Ambulu pada tanggal 05 April 2021 sampai dengan tanggal 30 April 2021.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

PT PEGADAIAN (Persero)  
Deputy Bisnis Area Jember



**NURHAYANTO**  
NIK.P.80955

## DOKUMENTASI

### A. Wawancara dengan Bapak Abdul Khozis sebagai pengelola pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.



### B. Wawancara dengan Ibu Ervi Damayanti sebagai Kasir pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.



**C. Wawancara dengan Bapak Dedi S sebagai *security* pada PT. Pegadaian (Persro) UPC Ambulu.**



**D. Foto Bersama dengan pegawai PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu**



**E. Wawancara dengan Iu Iis sebagai Nasabah pada PT. Pegadaian Persero) UPC Ambulu**



**F. Wawancara dengan Bapak Arifin sebagai nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Ambulu.**



## G. Formulir data nasabah untuk pembukaan Tabungan Emas

**Pegadaian**  
 Ditai oleh Petugas

**FORMULIR DATA NASABAH**  
 "Produk Tabungan Emas"  
 DATA PRIBADI

**CUSTOMER INFORMATION FILE (CIF)**

CABANG :  
 NOMOR CIF :  
 Nama dan gelar lengkap dan benar menggunakan huruf cetak/kapal dan ber-tanda (\*) pada kotak pilihan yang sesuai

**DATA PRIBADI**

GELAR :  
 NAMA LENGKAP (Sesuai Identitas) :  
 NAMA IBU KANDUNG :  
 TEMBUNG LAHIR :  
 AGAMA : Islam  Kristen  Katolik  Hindu  Buddha  Konghucu   
 IDENTITAS YANG DIPUNAI : KTP  SIM  PASPOR   
 NOMOR KTP/SIM/PASPOR :  
 MASA BERLAKU :  
 JENIS KELAMIN : Pria  Wanita   
 PENDIDIKAN TERAKHIR : SD  SMP  SMA  Di/Akademi  S1  S2   
 STATUS PERKAWINAN : Menikah  Belum Menikah  Janda/Duda   
 NAMA PASANGAN :  
 NO. TELEPON RUMAH :  
 ALAMAT EMAIL :  
 KEWARGANEGARAAN : WNI  Lainnya

**DATA KEUANGAN**

SUMBER CAHA : Hasil Usaha  Hasil Investasi  Penghasilan  Hibah  Warisan  Gaji/Upah  
 RATA-RATA PENGHASILAN : < Rp. 1 juta  Rp. 1 - 3 juta  Rp. 3 - 5 juta  Rp. 5 - 10 juta  Rp. 10 - 20 juta  Rp. 20 - 50 juta  > Rp. 50 juta

**DATA PEKERJAAN**

PEKERJAAN : Wiraswastadikusi  Petani  Nelayan  Karyawan Swasta  Pegawai BUMN/BLUD  Profesional   
 PNS  TNI/Polri  Penjualan  Ibu Rumah Tangga  Penerima Mahkota  Peciapang  Lainnya   
 ALAMAT PEKERJAAN : RT  RW  Kec.  Kab/Kota  Prop.  Kecamatan  Kabupaten

**DATA ALAMAT**

ALAMAT (sesuai dengan identitas) : RT  RW  Kel.  Kec.   
 Kab/Kota  Prop.  MENEMUKATI SEJAK :  
 Kode Pos :  
 STATUS TEMPAT TINGGAL : Milik Sendiri  Sewa  Menumpang   
 ALAMAT DOMISILI : RT  RW  Kel.  Kec.   
 Kab/Kota  Prop.   
 Kode Pos :  
 ALAMAT SURAT MENYURAT : Alamat sesuai identitas  Alamat Domisili  Alamat Pekerjaan   
 PRODUK YANG DINGINKAN : MCA  Rahn  Koneksi  Koneksi  Muka  Ramitanan  Amanah  Galeri 24   
 Amum  Lainnya

**PERNYATAAN NASABAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua keterangan yang saya berikan dalam formulir ini benar dan telah serta dapat dipertanggungjawabkan, apabila terdapat kesalahan yang dapat menimbulkan risiko PT Pegadaian (Persero) dapat menuntut saya, segala akibat yang timbul dari kesalahan data tersebut adalah dan seluruh tanggung jawab PT Pegadaian (Persero).

Nasabah :  
 Tanda Tangan dan Nama Lengkap :  
 Petugas/Petugas yang ditunjuk :  
 Tanda Tangan dan Nama Lengkap :

**Pegadaian**

Tanggal : .....

**Kepada PT PEGADAIAN (Persero) Cabang .....**

Saya mengajukan permohonan pembukaan rekening untuk transaksi pembelian emas seberat ..... gram dengan keterangan :

Nama :  
 Nomor Identitas :  
 Jumlah Uang :  
 Terbilang :

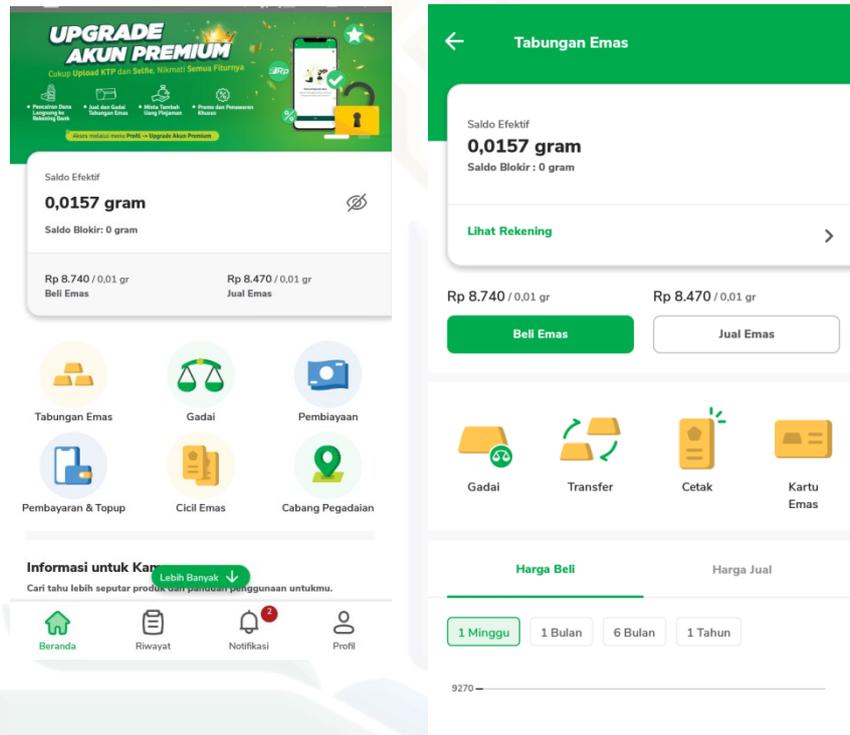
Ditai oleh Petugas		
No CIF	Harga Jual	Total Harga
	Rp.	Rp.
Pemohon telah membaca serta memahami, dan dengan ini menyetujui sepenuhnya syarat, syarat dan ketentuan yang tercantum di balik formulir transaksi ini.		
Petugas		Pemohon
Nama :		Nama :

**Pegadaian**

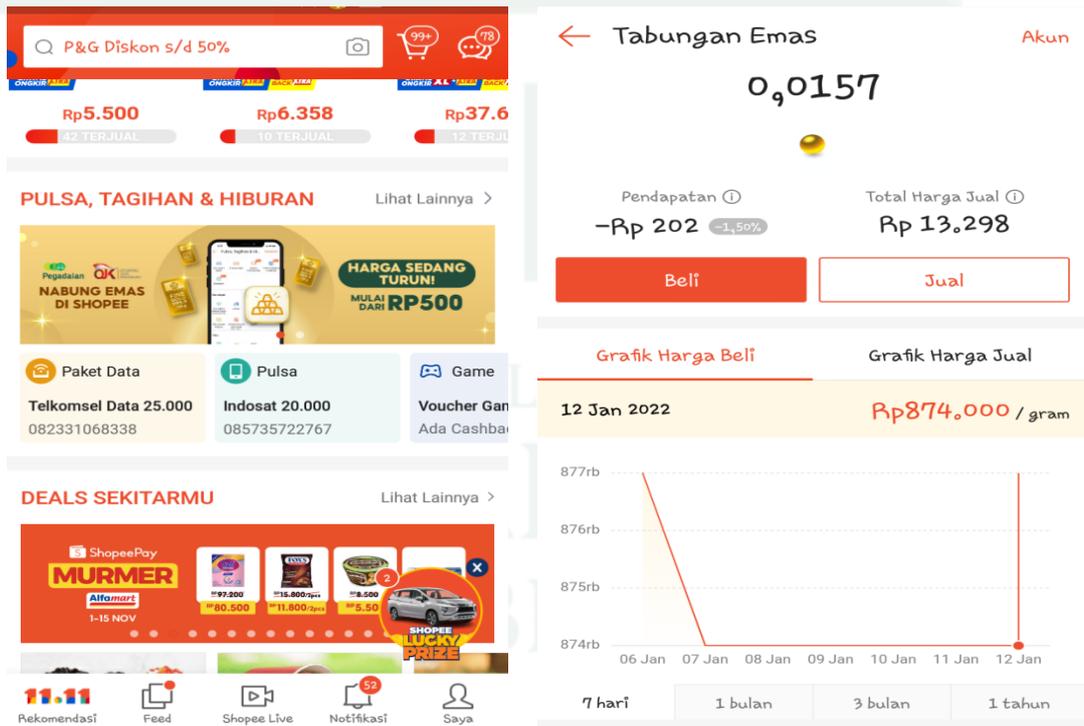
Cabang :

No Buku :		
Pemilik Rek :	Nama :	Nama :
No Identitas :		
Telepon/HP :	Nama :	Nama :
Ketentuan Tanda Tangan :		
Ditai oleh Petugas		
Tanggal Pembukaan Rekening :	Tgl Perubahan Tandatanganan :	
Spesimen dikirim ke : 1. 2.	Diperiksa Oleh :	Disetujui Oleh :
Tgl Mulai berlaku :		

## H. Layanan Tabungan Emas pada Aplikasi Pegadaian Digital Service



## I. Layanan tabungan emas pada aplikasi Shopee



## BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Diah Ayu Febriyanti  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 2 Februari 1998  
Agama : Islam  
Alamat : Dsn. Locatan RT/RW: 004/009  
Ds. Mangaran Kec. Ajung Kab. Jember  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Prodi : Perbankan Syariah  
E-mail : diah02021998@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- TK Theobroma III : Tahun 2000-2004
- SD Negeri Mangaran 01 : Tahun 2004-2010
- SMP Negeri 1 Jenggawah : Tahun 2010-2013
- SMA Negeri 1 Jenggawah : Tahun 2013-2016
- IAIN Jember : Tahun 2017-2021

## BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Diah Ayu Febriyanti  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 2 Februari 1998  
Agama : Islam  
Alamat : Dsn. Locatan RT/RW: 004/009  
Ds. Mangaran Kec. Ajung Kab. Jember  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Prodi : Perbankan Syariah  
E-mail : diah02021998@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- TK Theobroma III : Tahun 2000-2004
- SD Negeri Mangaran 01 : Tahun 2004-2010
- SMP Negeri 1 Jenggawah : Tahun 2010-2013
- SMA Negeri 1 Jenggawah : Tahun 2013-2016
- IAIN Jember : Tahun 2017-2021