

**ANALISIS PELAYANAN NASABAH MENGENAI TRANSAKSI GADAI
DI PEGADAIAN SYARIAH JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Disusun Oleh:
AHMAD ZULVAN
NIM : 083 133 057

Dosen Pembimbing:

Siti Masrohatin, S.E., M.M.
NIP. 19780612 200912 2 001

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

2018

**ANALISIS PELAYANAN NASABAH MENGENAI TRANSAKSI GADAI
DI PEGADAIAN SYARIAH JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

AHMAD ZULVAN
NIM : 083 133 057

Anggota:

1. Dr. Abdul Wasid Nafis, Lc., M.Ed.
2. Sri Mambaini, S.E., MM

Disetujui Pembimbing:



Siti Masrohah, S.E., MM
NIP. 19780612 200912 2 001

ANALISIS PELAYANAN NASABAH MENGENAI TRANSAKSI GADAI DI PEGADAIAN SYARIAH JEMBER

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Selasa

Tanggal: 17 Juli 2018

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP: 19680807 200003 1 001

Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si
NUP: 201603139

Anggota:

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, LC., M.E.I
2. Siti Masrohatin, S.E., MM

()
()

Menyetujui

Dekan Fakultas dan Bisnis Islam



MOTTO

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا
اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ١٠

Artinya: “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung ”. (Q.S. Al-Jumu’ah:10)



¹ Departemen Agama, *Alqur'an dan Terjemahannya* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2012), 62 : 10

PERSEMBAHAN

Rasa syukur saya panjatkan pada Allah swt yang telah memberikan taufik, hidayah dan rahmatnya sehingga dalam proses pengerjaan skripsi ini saya masih dalam lindungannya dan diberi kesehatan serta semangat yang tiada henti hingga akhirnya saya bisa menyelesaikannya. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ibuku (Fatimatuz Zahro) dan bapak (Yusuf Hadi Prayitno) tercinta yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi dan selalu memanjatkan do'a yang terbaik agar menjadi orang yang sukses dan bermanfaat bagi keluarga maupun orang lain.
2. Teman-teman seperjuanganku PS-J2 angkatan 2013 yang sangat aku sayangi dan aku banggakan, terimakasih banyak kalian telah membantu dalam memberi semangat dan motivasi serta menemaniku dalam keadaan senang maupun susah dalam mengarungi dunia perkuliahan.
3. Untuk adik-adik Perbankan Syariah, terus lanjutkan perjuangan kami jangan berhenti sampai disini saja, ini hanya permulaan tapi jangan berkecil hati, buatlah alumni sedikit bangga dengan kalian.
4. Almamaterku IAIN Jember yang selalu ku cinta dan selalu kubanggakan.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang , seiring dengan rasa puji syukur kepada Rabbi penguasa semesta Alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya salah satu diantaranya adalah telah terselesainya skripsi ini, walaupun masih jauh dari kata sempurna.

Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad S.A.W, sang penuntun umat dari arah kegelapan menuju arah yang terang dan penuh keselamatan yakni ad-Dinul Islam.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai dari persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 pada Jurusan Ekonomi Islam, Program studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Dengan menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, adalah karena bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karenanya ungkapan terimakasih saya haturkan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak Moch. Dr. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE, MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.

5. Ibu Siti Masrohatin, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh dewan pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
8. Kepada para pegawai Pegadaian Syariah Jember.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan kebaikan serta partisipasi mereka mendapatkan balasan pahala dan limpahan rahmat dari Allah S.W.T.

Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengembangan khazanah segar keilmuan kita semua.

Jember,

AHMAD ZULVAN
NIM 183 133 057

ABSTRAK

Ahmad Zulvan, Siti Masrohatin, S.E., M.M. 2018: *Analisis Pelayanan Nasabah Mengenai Transaksi Gadai di Pegadaian Syariah Jember.*

Upaya untuk meningkatkan profesionalisme pegadaian syariah dalam melakukan kegiatan usahanya dituntut untuk menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Dari hasil observasi yang ditemukan di lapangan bahwa ada beberapa nasabah yang mengeluhkan sifat petugas yang kurang baik terhadap nasabah diwaktu melayani transaksi gadai, yang mana hal semacam ini dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Sejauh ini Pegadaian Syariah Jember memang sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan upaya tersebut, tingkat kualitas pelayanan gadai masih belum sesuai dengan harapan.

Fokus penelitian yaitu, 1) Bagaimana pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember? 2) Bagaimana pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember?

Tujuan penelitian adalah 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember. 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember

Metodologi penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan jenis *field research* (penelitian lapangan). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini yaitu: 1) Dalam mengembangkan keberhasilan pelayanan, Pegadaian Syariah Jember sesuai konsep pelayanan prima yaitu berdasarkan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*apperance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), serta tanggung jawab (*accountability*). 2) Pendapat nasabah mengenai pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan ciri kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Transaksi Gadai

ABSTRACT

Ahmad Zulvan, Siti Masrohatin S.E., M.M. 2018: *Customer Service Analysis Concerning Pawn Transactions at Pawnshop of Sharia Jember.*

Efforts to improve the professionalism of sharia pawnshops in conducting their business activities are required to apply the principles of good corporate governance. Service is defined as actions or actions of a person or organization to provide satisfaction of customers or customers. From the results of observations found in the field that there are some customers who complain about the nature of officers who are less good to customers when serving pawn transactions, which in this case can reduce the level of customer satisfaction with the services provided. So far Pawnshop Sharia Jember has been doing good service efforts to its customers. But in reality, despite the efforts, the quality of pawn service is still not in line with expectations.

The focus of research is, 1) How is the service of mortgage transaction in Pawnshop Sharia Jember? 2) What is the opinion of the customer regarding the quality of the service of the mortgage transaction in Pawnshop Sharia Jember?

The purpose of the study is 1) To know and describe the service of pawn transaction in Pawnshop of Sharia Jember. 2) To know and describe the customer's opinion about the quality of service of pawn transaction at Pawnshop of Sharia Jember.

Research methodology is qualitative approach with field research type (field research). Techniques of data collection using observation, interviews, and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion. The validity of data in this study using source triangulation.

The results of this study are: 1) In developing the success of service, Pawnshops Jember Sharia according to the concept of excellent service is based on ability (ability), attitude (attitudes), appearance (appearance), attention (attention), action (action), and responsibility (accountability). 2) Customer's opinion regarding the service of pawn transaction in Sharia Pillar is in accordance with the characteristics of good service quality.

Keywords: Service, Pawn Transaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Penelitian	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subyek Penelitian.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Analisa Data.....	51
F. Keabsahan Data.....	53
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	53

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian.....	56
B. Penyajian Data dan Analisis.....	69
C. Pembahasan Temuan.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran-saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	87
---------------------	----

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
-----	---------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Jember	59
--	----



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Penelitian	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subyek Penelitian.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Analisa Data.....	51
F. Keabsahan Data.....	53
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	53

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian.....	56
B. Penyajian Data dan Analisis.....	69
C. Pembahasan Temuan.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran-saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	87
---------------------	----

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
-----	---------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Jember	59
--	----



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Penelitian	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subyek Penelitian.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Analisa Data.....	51
F. Keabsahan Data.....	53
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	53

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian.....	56
B. Penyajian Data dan Analisis.....	69
C. Pembahasan Temuan.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran-saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	87
---------------------	----

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
-----	---------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Jember	59
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kegiatan pinjaman berupa uang telah lama beredar dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, pada zaman dahulu jika memerlukan pinjaman uang kebanyakan masyarakat mendatangi lintah darat atau yang biasa dikenal dengan rentenir dengan memberikan harta benda yang mereka miliki sebagai jaminan, serta membayar bunga yang relative tinggi (melampaui batas kewajiban), sehingga tujuan mereka yang semula untuk mengatasi masalah keuangan yang sedang dihadapi akhirnya justru menimbulkan masalah yang baru, sebab disamping harus membayar uang pokok pinjaman mereka juga harus membayar bunga pinjaman tersebut.

Pemerintah memberikan solusi dengan membentuk lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan bunga yang sepiantasnya yaitu seperti pegadaian yang sudah banyak orientasinya di bidang perkreditan dengan hukum gadai. Pegadaian merupakan lembaga perkreditan yang dikelola oleh pemerintah yang kegiatan utamanya melaksanakan penyaluran uang pinjaman atau kredit atas dasar hukum gadai. Penyaluran uang pinjaman tersebut dilakukan dengan cara yang mudah, cepat, aman dan hemat sehingga tidak memberatkan bagi masyarakat yang melakukan pinjaman dan tidak menimbulkan masalah yang baru bagi peminjam setelah melakukan pinjaman di pegadaian. Produk pegadaian setiap tahunnya mengalami penambahan, hal ini dilakukan agar pegadaian tidak merasa jenuh dengan berbagai tawaran yang

diberikan sehingga masyarakat tetap memilih pegadaian sebagai mitra dalam berusaha.

Namun karena keinginan warga masyarakat islam yang menghendaki adanya pegadaian yang melaksanakan prinsip-prinsip syariah. Diwujudkanlah secara resmi pegadaian syariah di Indonesia yang baru pada tahun 2013 yang pertama kali dibuka di Jakarta. Adapun secara yuridis normatif didasari oleh lahirnya UU No. 10 Tahun 1998 yang membahas tentang perbankan sehingga lembaga keuangan syariah dapat beroperasi di Indonesia. Dalam kaitan lembaga keuangan ini, Umar Capra dalam bukunya *the future of economics an islamic perspective* menyatakan bahwa lembaga keuangan syariah dimaksud mencakup pula institusi keuangan nonbank, seperti pegadaian, asuransi, institusi kredit khusus korporasi atau korporasi audit investasi.¹

Upaya untuk meningkatkan profesionalisme pegadaian syariah dalam melakukan kegiatan usahanya dituntut untuk menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, prinsip penerapan manajemen risiko dan prinsip mengenal nasabah. Penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik mencakup prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan kewajaran. Penerapan prinsip manajemen risiko dimaksud mencakup pengawasan aktif pengurus dan pengawas, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Penerapan prinsip mengenal nasabah paling sedikit mencakup kebijakan dan prosedur identifikasi nasabah serta manajemen risiko. Untuk membiayai kegiatan,

¹Ade Sofyan Mulazid. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. (Jakarta: Prenamedia Group. 2016). 60.

pegadaian syariah dapat memperoleh dana pinjaman dan atau pembiayaan dari bank atau lembaga keuangan lain, atau pinjaman dari badan hukum, penerbitan surat berharga dan pinjaman subordinasi paling banyak 10 (sepuluh) kali modal sendiri (*networth*).²

Secara umum usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.³ Adapun barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria, yaitu: (1) Milik nasabah sendiri. (2) Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai rill pasar. (3) dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak lembaga gadai.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk meningkatkan pelayanan, khususnya dalam pengembangan produk, pegadaian harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang andal sehingga mampu menciptakan produk-produk yang inovatif guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam pula.

Pegadaian sebagai keuangan milik pemerintah bertugas untuk menyediakan pelayan bagi kemanfaatan umum.

أَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَسَالَتْ أَوْدِيَهُ بِقَدَرِهَا فَاحْتَمَلَ السَّيْلُ زَبَدًا رَابِيًا وَمِمَّا يُوقِدُونَ عَلَيْهِ فِي النَّارِ ابْتِغَاءَ حَلِيَّةٍ أَوْ مَتَاعٍ زَبَدٌ مِثْلَهُ كَذَلِكَ يَضْرِبُ

²*Ibid.* 64

³Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012). hlm.233.

اللَّهُ الْحَقُّ الْبَاطِلُ فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الْأَرْضِ
كَذَلِكَ يَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ ١٧

Artinya :“Allah telah menurunkan air (hujan) dari langit, maka mengalirlah air di lembah-lembah menurut ukurannya, maka arus itu membawa buih yang mengambang. Dan dari apa (logam) yang mereka lebur dalam api untuk membuat perhiasan atau alat-alat, ada (pula) buihnya seperti buih arus itu. Demikianlah Allah membuat perumpamaan (bagi) yang benar dan yang bathil. Adapun buih itu, akan hilang sebagai sesuatu yang tak ada harganya; adapun yang memberi manfaat kepada manusia, maka ia tetap di bumi. Demikianlah Allah membuat perumpamaan-perumpamaan” (QS. Ar Ra’d 13 : 17)⁴

Jadi keuntungan melakukan transaksi di pegadaian jika dibandingkan dengan lembaga keuangan bank atau lembaga keuangannya lainnya adalah:

1. Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang, yaitu pada hari itu juga, hal ini disebabkan perosedurnya yang tidak berbelit – belit.
2. Persyaratan yang sangat sederhana sehingga memudahkan konsumen untuk memenuhinya.
3. Pihak pegadaian tidak mempersalahkan uang tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendaknya nasabahnya.⁵

⁴Departemen Agama, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2012), 13:17

⁵Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012. hlm.235.

Banyaknya jasa yang ditawarkan dan faktor kemudahan, kecepatan, dan keamanan atas jasa gadai oleh pegadaian inilah yang menjadikan masyarakat tertarik untuk bertransaksi apabila membutuhkan dana dalam jumlah cukup besar. Ketertarikan masyarakat terhadap gadai barang seperti emas, kendaraan maupun alat elektronik berpotensi akan memberikan tren peningkatan keuntungan atau laba pada pegadaian. Ada beberapa faktor yang melandasi tertarik atau tidaknya nasabah tersebut melakukan transaksi gadai di Pegadaian, yaitu dari segi tawaran produk atau pelayanan.

Peneliti memilih pelayanan transaksi gadai karena dari hasil observasi yang ditemukan di lapangan bahwa ada beberapa nasabah yang mengeluhkan sifat petugas yang kurang baik atau kurang ramah terhadap nasabah diwaktu melayani transaksi gadai, yang mana hal semacam ini dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak terwujud (*intangibile*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁶ Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.⁷

Oleh sebab itu faktor faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah untuk menggunakan jasa lembaga keuangan baik

⁶Fandy Tjiptono. *Prespektif manajemen pemasaran kontemporer, cet pertama* (Yogyakarta: Andi Offset. 2007). 59.

⁷Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010),178.

bank maupun non bank sangat penting diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan dan lembaga keuangan non bank demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek aspek perilaku, sikap dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan. Faktor faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan maupun non perbankan adalah konsumsi, pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, kesadaran masyarakat dan promosi.⁸

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan.⁹ Nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan baik, kualitas produk pelayanan gadai dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih tinggi dari harapan.

Seperti halnya nasabah, seorang yang mempunyai hubungan atau pertalian dalam suatu lembaga atau instansi, tentu bukanlah hal yang sangat mudah untuk menarik perhatian masyarakat untuk bisa dapat menggunakan jasa atau produk Pegadaian tersebut apalagi mempertahankan kepercayaan nasabah yang telah mempergunakan produk-produk tersebut, dan sangatlah mungkin memerlukan suatu konsep tersendiri untuk bisa tetap memegang

⁸Moch Darsyah Sinungan, *Manajemen dana bank* (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), 88.

⁹Malayu Hasibuan. *Dasar-dasar perbankan* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2002), 48.

kepercayaan nasabah agar selalu menggunakan produk Pegadaian dalam segala transaksinya.

Kepuasan nasabah dapat dicapai apabila nasabah lama dapat dipertahankan dan mencari nasabah baru. Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai kepada pihak pegadaian syariah, dan mungkin dapat mengajak kerabat untuk melakukan transaksi gadai di pegadaian syariah sehingga semakin banyaknya nasabah bertransaksi gadai di pegadaian syariah dapat menghindarkan nasabah dari unsur riba, ijon, rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya yang ada di masyarakat.

Sejauh ini Pegadaian Syariah Jember sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan upaya tersebut, tingkat kualitas pelayanan gadai masih belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang di atas, Penulis tertarik untuk meneliti Perum Pegadaian dengan mengambil judul penelitian **“Analisis Nasabah Mengenai Pelayanan Transaksi Gadai Di Pegadaian Syariah Jember”**

B. FOKUS PENELITIAN

Perumusan masalah dalam penelitian disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan

dicari jawabannya melalui proses penelitian¹⁰. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut yang mana dirumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember ?
2. Bagaimana pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa saja yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya tentang kualitas pelayanan gadai. Serta sebagai acuan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

¹⁰Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2017) , 44.

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai lembaga keuangan non bank seperti pegadaian tentang pendapat nasabah mengenai pelayanan gadai. Sebagai langkah awal dalam memproses mengenal dunia pegadaian.

b. Bagi IAIN Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menumbuhkan minat bagi instansi untuk mengkaji lebih dalam tentang lembaga keuangan non bank yaitu pegadaian dan khususnya pada jurusan ekonomi islam prodi perbankan syariah, pembahasan ini diharapkan sebagai tambahan *literature* atau referensi perbendaharaan hasil penelitian perpustakaan IAIN Jember.

c. Bagi instansi terkait

Dalam hasil penelitian ini bisa menjadi sumbangan yang konstruktif, dan juga sebagai informasi dan masukan bagi pihak Pegadaian agar semakin mengembangkan pelayanannya kepada masyarakat atau nasabah, sehingga dapat meningkatkan atau mempertahankan nasabah dan menghasilkan keuntungan yang optimal. Bagi masyarakat umum tentunya penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi, wawasan mengenai jasa-jasa lembaga

keuangan non bank lainnya sehingga dapat dipahami oleh masyarakat luas.

E. DEFINISI ISTILAH

1. Analisis Pelayanan

segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.¹¹ Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

2. Nasabah

Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan lembaga keuangan bank dan non bank (dalam hal keuangan). Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.¹²

Komaruddin dalam "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank".

¹¹Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta : Andi Ofset. 2007)

¹²Djaslim Saladin. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. (Jakarta : CV Rajawali.1994)

Dari pengertian di atas memberikan kesimpulan bahwa “Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank atau non bank”.

Analisis nasabah adalah mencermati sikap atau perhatian orang yang biasa berhubungan dengan lembaga keuangan bank dan non bank, terhadap sesuatu fenomena sampai mampu menguraikan menjadi bagian-bagian, serta mengenal kaitan antarbagian tersebut dalam keseluruhan.

3. Transaksi Gadai

Gadai merupakan suatu hak kebendaan yang diperoleh seseorang berpiutang kepada lembaga keuangan atas suatu benda bergerak milik orang lain, hal mana semata-mata diperjanjikan dengan menyerahkan penguasaan atas bentuk tersebut yang bertujuan untuk mendapat pelunasan utang terlebih dahulu daripada pembiayaan lainnya apabila bentuk tersebut dijual.¹³

Transaksi gadai adalah suatu kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.

Oleh karena itu, judul “Analisis Pelayanan Nasabah Mengenai Transaksi Gadai di Pegadaian Syariah Jember” maksudnya adalah segala

¹³VeithzalRivai, *Islamic financial management*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada,2008), 93-95

aktivitas pelayanan perusahaan guna untuk memenuhi kepuasan serta kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat mengimbangi harapan konsumen

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

Bab II Kajian Kepustakaan, yang memuat tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

Bab III Metode Penelitian, yang berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, yang berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data serta analisis dan pembahasan temuan.

Bab V Kesimpulan dan Saran, yang berisi tentang kesimpulan serta saran-saran dari peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah terpublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sejauh mana keaslian dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan¹.

Studi pustaka perlu dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topic atau masalah penelitian yang dipakai. Sehubungan dengan penelitian ini, ada beberapa penelitian yang terlebih dahulu melakukan penelitian mengenai Analisis Nasabah Mengenai Pelayanan Transaksi Gadai Di Pegadaian Syariah Jember, antara lain:

1. **Penelitian Ria Dariah**, 2013, mahasiswi jurusan muamalat ekonomi perbankan islam fakultas syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah”*.

Masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah : 1. Menjelaskan gambaran kualitas pelayanan gadai emas 2. Dan menjelaskan gambaran kepuasan nasabah.

¹ STAIN, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (jember: STAIN PRESS, 2014),hal 52

Metode yang di gunakan : pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 70 nasabah BRI Syariah Cabang Cirebon, penarikan sampel dengan menggunakan sampel secara acak (*random sampling*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, sedangkan analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi dan uji t.

Hasil dari penelitian : bahwa kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang kuat. Dari uji determinasi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan gadai emas memberikan kontribusi sebesar 47,8% terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai sebesar $7,883 > 1,668$ yang artinya signifikan.²

- 2. Penelitian Maria Ulfah, 2013**, mahasiswi program sarjana alih jenis manajemen departemen manajemen fakultas ekonomi dan manajemen di Institut Pertanian Bogor, yang berjudul “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Perum Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor*”.

Masalah yang diteliti : 1. Atribut – atribut manakah yang mempengaruhi pelayanan pada perum pegadaian ? 2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan di perum pegadaian.

²Ria dariah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Cirebon : IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2013).

Metode yang digunakan : metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif analisis dan analisis data yang digunakan adalah kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil CSI untuk atribut kualitas layanan di Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor sebesar 0,74 (74%) yang merasa puas dan 0.26 (26%) yang merasa tidak puas terhadap pelayanan Pegadaian Cabang Warung Jambu Bogor. Mengacu kepada panduan survei kepuasan pelanggan yang dikeluarkan oleh Sucofindo, maka indeks kepuasan tersebut berada pada rentang nilai bahwa nasabah secara keseluruhan merasa puas terhadap layanan Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor.³

3. Penelitian Mohammad Samsul Arifin, 2015, mahasiswa jurusan program studi ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, yang berjudul *“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya – Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo”*.

Masalah yang diteliti adalah : apakah nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi

³Maria ulfa, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Perum Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor*, (Bogor : Institut Pertanian Bogor, 2013).

Tunai cabang Krian Sidoarjo, serta pengaruh paling dominan dari variabel bebas terhadap terikat?

Metode yang digunakan : penelitian kuantitatif melalui metode observasi lapangan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai cabang Krian Sidoarjo. Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 68 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik Snowball Sampling. Teknik pengumpulan data dengan cara metode dokumentasi, kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Sedangkan untuk pengujian analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji linier berganda.

Hasil penelitian : hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (Uji F) didapatkan F_{hitung} 6,202 dengan signifikansi 0,001, karena signifikansi (0,001) lebih kecil dari (0,05) maka dapat dikatakan bahwa nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara serentak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil pengujian koefisien regresi secara parsial (Uji t) didapatkan variabel nilai taksiran (X_1) memiliki nilai t_{hitung} 2,216 dengan signifikansi kurang dari 5% ($sig = 0,030$). Variabel biaya-biaya (X_2) memiliki nilai t_{hitung} 2,729 dengan signifikansi kurang dari 5% ($sig = 0,008$). Variabel pelayanan (X_3) memiliki nilai t_{hitung}

2,059 dengan signifikansi kurang dari 5% ($\text{sig} = 0,044$). Oleh karena itu, nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y).⁴

4. Penelitian Daniatul Karomah, 2016, mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember, yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Prima Frontlinier Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Genteng Banyuwangi.*”

Metode yang digunakan : metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini (1) Hasil dari nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,375. Besarnya nilai Adjusted R Square menunjukkan pengaruh antar variabel X dan Y yang diperoleh. Jika dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel X yaitu Pelayanan Prima dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah adalah 37,5%. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima *frontlinier* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Genteng Banyuwangi. Berdasarkan nilai t hitung $>$ t tabel pada variabel X adalah 7,772 dan t tabel 1,66071 maka t hitung $>$ t tabel atau 7,772 $>$ 1,66071 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi,

⁴Mohammad samsul arifin, *Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya – Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo*, (Surabaya : UIN Sunan Ampel, 2015).

Pelayanan prima *Frontlinier* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Genteng Banyuwangi.⁵

- 5. Penelitian Ana Fitria Karimatus Sholihah, 2016,** mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Jember, yang berjudul “*Pengaruh Pengetahuan, Skill dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember.*”

Masalah yang diteliti adalah: 1.) Apakah pengetahuan, *skill* dan etika pegawai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember? 2.) Apakah pengetahuan, *skill* dan etika pegawai secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah?

Metode yang digunakan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan Observasi, Kuisioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian: berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel pengetahuan ditunjukkan dengan nilai thitung sebesar 0,950 dengan nilai signifikannya sebesar $0,345 > 0,05$, variabel *skill* ditunjukkan dengan nilai thitung sebesar 3,335 dengan nilai signifikannya sebesar $0,001 < 0,05$ dan variabel etika dengan nilai thitung sebesar 2,502 dengan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. 2) berdasarkan hasil pengujian

⁵Daniatul karomah, *Pengaruh Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Genteng Banyuwangi*, (Jember: IAIN Jember, 2016).

secara simultan pengetahuan, *skill* dan etika pegawai berpengaruh bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah cabang Ahmad Yani Jember, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji F hitung sebesar 65,083 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung diperoleh 65,083 dengan nilai F tabel sebesar 3,09.⁶

Dari uraian diatas mapping persamaan dan perbedaan dengan peneliti terdahulu antara lain :

Tabel 2.1

Mapping persamaan dan perbedaan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ria Dariah, 2013, mahasiswi jurusan muamalat ekonomi perbankan islam fakultas syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon	Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah	Meneliti tentang pelayanan	1) Metode yang digunakan pendekatan kuantitatif 2) Obyek BRI Syariah

⁶Ana Fitria Karimatus sholihah, *Pengaruh Pengetahuan, Skill dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang*, (Jember: IAIN Jember, 2017).

2.	Maria Ulfah, 2013, mahasiswi program sarjana alih jenis manajemen departemen manajemen fakultas ekonomi dan manajemen di Institut Pertanian Bogor	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Perum Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor	Meneliti tentang pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Metode menggunakan pendekatan kuantitatif 2) menentukan strategi alternatif untuk meningkatkan kualitas layanan
3.	Mohammad Samsul Arifin, 2015, mahasiswa jurusan program studi ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya – Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo	<i>Meneliti tentang pelayanan</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Metode yang digunakan pendekatan kuantitatif 2) Untuk mengetahui pengaruh faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah. 3) Untuk mengetahui dari variabel nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

4.	Daniatul Karomah, , 2016, mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember	Pengaruh Pelayanan Prima <i>Frontlinier</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Genteng Banyuwangi.	Meneliti tentang pelayanan	1) Metode menggunakan pendekatan kuantitatif 2) Objek penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Genteng Banyuwangi
5.	Ana Fitria Karimatus Sholihah, 2016, mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Jember	Pengaruh Pengetahuan, <i>Skill</i> dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember.	1) Membahas mengenai pelayanan 2) Obyek penelitian pegadaian syariah	Metode yang digunakan kuantitatif

Sumber: Data Diolah

IAIN JEMBER

B. Kajian Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality* atau yang biasa dikenal SERVQUAL merupakan suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Barry lewat penelitian mereka berjudul “A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research” diterbitkan di *Journal of Marketing* metode tersebut diterbitkan kembali oleh mereka pada tahun 1988 lewat penelitian berjudul “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality” diterbitkan di *Journal Of Reatailing*.

Parasuraman mengartikan kualitas sebagai bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual. Namun kualitas pelayanan dan kepuasan dibentuk dari hal yang berbeda. Menurut Parasuraman *Service Suality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.⁷

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik

⁷ http://www.academia.edu/11984243/Teori_Mutu_Parasuraman (diakses tanggal 03 agustus 2018, 09:56)

perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Moenir, “Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.⁸

Pelayanan adalah suatu etika baik yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan prima adalah suatu etika baik yang diberikan kepada konsumen. segala upaya terbaik dan sempurna dari seorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas

Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, perbankan, asuransi, transportasi, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain.⁹

Untuk memahami lebih jauh mengenai budaya pelayanan prima, maka seorang petugas harus mengetahui apa saja ciri-ciri yang mendasari suatu layanan dikatakan sebagai ciri budaya layanan prima, sebagai berikut:

⁸Has Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara.2001)27.

⁹Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 1.

1) Sistem (*Method*)

Suatu layanan prima harus didukung dengan adanya suatu sistem dan prosedur pelayanan yang baik dan efisien melalui kegiatan operasional sehari-hari. Metode layanan prima yang dianut oleh suatu perusahaan, khususnya bank dituangkan dalam suatu sistem dan prosedur yang mudah dipahami, dapat diterapkan dengan baik dan menjadikan suatu standart layanan bagi institusi tersebut.

2) Perlengkapan operasional (*Machines*)

Pelayanan prima harus didukung dengan adanya peralatan atau perlengkapan yang canggih, modern, dan terutama adalah mampu mendukung layanan itu sendiri menjadi lebih cepat, efisien dan hasil dari pelayanan itu dapat memenuhi atau bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Peralatan atau perlengkapan ini juga untuk mendukung tertib administrasi atau pelayanan itu sendiri.

3) Karyawan/Pegawai yang profesional

Memenuhi persyaratan fisik, mental, kepribadian maupun persyaratan sosial, mengenal banknya dengan baik, mengenal produk-produk banknya, termasuk manfaat dan ciri-cirinya, mengenal nasabah dengan keinginan dan kebutuhannya, menguasai prosedur pelayanan yang baik, mengetahui etika pelayanan, memiliki pengetahuan tentang dasar-dasar komunikasi, memiliki pengetahuan tentang hubungan dengan nasabah, dapat mengoperasikan perlengkapan operasional dengan baik, mengetahui ketentuan-

ketentuan rahasia bank (nasabah merasa aman), dapat dipercaya, bertanggung jawab, cepat tanggap, dapat membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi nasabah (solusinya).

4) Pimpinan (*Management*)

Ada partisipasi dan bimbingan secara aktif dari pimpinan, dengan memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, maka daya saing bank akan meningkat.

Berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima sebagai berikut:

1) Meningkatkan citra perusahaan

Berawal dari tingkat persaingan semakin tajam diantara para pesaing, maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima.

2) Promosi bagi Bank

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah, dan apabila nasabah merasa puas kebutuhannya, maka nasabah akan menyampaikannya kepada orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perusahaan.

3) Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan kepada setiap nasabah, terutama calon nasabah akan mendapatkan suatu kesan pertamanya yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

4) Meningkatkan daya saing

Semakin tajam persaingan yang biasanya perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan hadiah. Ada juga nasabah yang senang dengan hadiah, tetapi pada umumnya nasabah akan tertarik dengan hal itu. Tetapi ada nasabah yang senang sekali apabila diberikan pelayanan yang prima dengan senang hati.

5) Meningkatkan loyalitas nasabah

Pelayanan prima yang diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah akan memberikan dampak kepuasan nasabah akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu

kuisisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

1) Tangibles

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2) Reliability

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3) Responsiveness

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4) Assurance

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5) Empathy

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.¹⁰

c. Pelayanan Prima

merupakan suatu konsep yang didalamnya berisi cara dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau konsumen dengan cara berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang memuaskan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima adalah berdasarkan konsep kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*apperance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang diperlukan untuk menunjang pelayanan prima.

2) Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan saat menghadapi nasabah.

¹⁰<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>
(Diakses tanggal 03 Agustus 2018, 09:48)

3) Penampilan (*apperance*)

Penampilan (*apperance*) adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik saja atau non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun perhatian atas kritik dan sarannya.

5) Tindakan (*action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

6) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.¹¹

Adapun jenis-jenis yang khusus memberikan pelayanan, yaitu:

1) Customer Service

Customer Service (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau *leasing*. Fungsi Customer Service adalah sebagai *resepsionis*, *deskman*,

¹¹Atep Adya Barata. *Dasar-dasar pelayanan prima*. (Jakarta: Elexmedia Compatindo. 2006) 31.

salesman, *customer relation officer*, dan komunikator. Sebagai *receptionis* artinya seorang Customer Service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan. Dalam hal menerima tamu, Customer Service harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan. Sebagai *deskman*, artinya seorang Customer Service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Sebagaimana *salesman*, Customer Service berfungsi sebagai orang yang menjual produk. Sebagai *Customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, dan sebagai komunikator, Customer Service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan nasabah.

2) Teller/Kasir

Khusus untuk *teller* atau kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan Customer Service, walaupun sebagai fungsi Customer Service secara tidak langsung juga diemban oleh *teller*. Fungsi *teller* yang pertama adalah sebagai orang menerima semua setoran uang (tunai dan nontunai) dari berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau *teller*.

3) Satpam

Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik.¹²

d. Tujuan Pelayanan

Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu:

- 1) Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
- 2) Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada pelanggan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan

¹²Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT Grafindo Persada. 2006). 39.

hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

- 3) Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- 4) Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.¹³

2. Nasabah

a) Pengertian Nasabah

Nasabah adalah suatu perilaku konsumen yang mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka. Juga bisa dikatakan pihak yang memiliki dana yang mendapat pelayanan jasa dari bank untuk mengirimkan dan/atau memindahkan dananya kepada pihak lain.¹⁴ Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok yaitu:

1. Nasabah baru

¹³Nina Rahmayanti. *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010) 8.

¹⁴Ismail, *Manajemen Perbankan (Dari Teori Menuju Aplikasi)*. (Jakarta:Kencana. 2010). hal: 154

Nasabah jenis baru pertama datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semua kedatangannya hanya untuk)memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

2. Nasabah biasa (sekunder)

Nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering. Nasabah jenis ini juga perlu disikapi dengan baik agar dia menambah volume transaksinya di masa yang akan datang.

3. Nasabah utama (primer)

Nasabah yang sudah berhubungan dengan kita. Pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.¹⁵

b) Dasar-dasar pelayanan nasabah

Seorang petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang petugas pelayanan sebelum

¹⁵Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT. Grafindo Persada.2008). 67-68

melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, yaitu sebagai berikut:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tujuan kemampuannya.
- 7) Janganlah menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.¹⁶

c) Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seseorang harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum.

Disamping itu juga seorang pelayanan nasabah harus memperlakukan nasabah secara benar.

¹⁶Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). 252

Berikut ini perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah:

1) Nasabah adalah raja

Petugas harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau lembaga keuangannya lainnya dan derajat petugas itu sendiri.

2) Nasabah ingin dipenuhi semua kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginan agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas petugas pelayan nasabah adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3) Tidak mau di debat dan tidak mau disaingi

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4) Nasabah mau diperlihatkan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali meremehkan atau

membiarkan nasabah. Berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5) Nasabah merupakan sumber pendapat lembaga keuangan.

Pendapat utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.¹⁷

d) Sebab-sebab nasabah beralih ke yang lain

Banyak sebab nasabah meninggalkan ke yang lain , baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi seorang nasabah beralih meninggalkan pegadaian.

Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan pegadaian:

1) Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelakan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.¹⁸

Islam mengerjakan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa, hendaknya memeberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak kualitas kepada orang lain

¹⁷Ibid. 255

¹⁸Ibid. 261

2) Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3) Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas pelayan nasabah tidak menepati janji seperti waktu pelayanan . begitu juga dengan penyelaisannya pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4) Biaya yang dibebankan kepada nasabah

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing.¹⁹ Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan. Sama halnya pegadaian apabila biaya relatif lebih mahal yang dibebankan maka nasabah akan pindah ke usaha gadai yang lain.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas, maka perlu diketahui cara-cara membuat nasabah tetap mau berurusan dengan bank atau jasa keuangan lain seperti pegadaian sebagai berikut:

- 1) Petugas pelayan nasabah harus menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.

¹⁹Kasmir. *Manajemen perbankan*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2014). 261

- 2) Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
 - 3) Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
 - 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.²⁰
- e) Kepercayaan Nasabah

Untuk mengukur kepercayaan nasabah dilakukan secara berkala oleh berbagai pelayanan data. Data ini sangat penting pada suatu perbankan untuk membuat keputusan inventaris. Misalnya seorang *customer servicememeriksa* secara cermat kepercayaan konsumen mengenai kondisi ekonomi yang akan datang guna menempatkan penjualan produk pada bulan yang akan datang. Jadi, kepercayaan nasabah merupakan variabel penting dalam keputusan pemasaran produk dari pemasaran produk yang ada dalam suatu bank dan menyuplai para nasabah.²¹

Mengenai kepercayaan nasabah, pegadaian pun tidak jauh beda dengan bank. Mereka akan memasarkan produk dengan melihat dulu

²⁰Ibid. 262

²¹James F. Engel. Roger D.Blackwell. Paul W .Miniard. *Perilaku konsumen. Jilid I. Edisi Keenam.* (Jakarta: Binarupa Aksara. 1994). 256

kondisi ekonomi nasabah. Karena di pegadaian tidak ada *customer service* maka seluruh petugas ikut andil dalam memasarkan produknya.

f) Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan bank, sama halnya pegadaian. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian suatu lembaga jasa keuangan, maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan menyebabkan nasabah setia kepada bank yang bersangkutan. Pegadaian pun juga apabila nasabah merasa loyal maka nasabah tersebut akan setia dan kecil kemungkinan juga pindah ke usaha gadai lain.
- 2) Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk.²² Artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara langsung.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembeli nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

²²Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku konsumen*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2013).
181

- 4) Memberikan promosi gratis. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.²³

Adapun manfaat kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Hubungan antara pegadaian dan nasabahnya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian uang.
- 3) Dapat terciptanya loyalitas nasabah.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi suatu perbankan.
- 5) Reputasi pegadaian menjadi baik di mata nasabahnya.
- 6) Keuntungan yang diperoleh menjadi meningkat.²⁴

Pada prinsipnya kepuasan nasabah dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Metode yang digunakan mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) System keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang luas kepada para nasabah untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya: dengan menyediakan kotak saran. Kartu komentar, *customer hot lines*. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

²³Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2014). 264

²⁴Fandy Thjiptono dan Anastasya Diana. *Total Quality Management. Edisi Revisi*. (Yogyakarta: CV. Andi. 2013), 102

2) *Ghost shopping*

Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah adalah memperkejakan beberapa orang untuk berperanan atau bersikap sebagai pembeli potensial. Kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perbankan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu *ghost shopping* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3) *Lost customer analysis*

Perbankan menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei kepuasan nasabah

Untuk survei kepuasan nasabah dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Metode survei kepuasan nasabah dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara.²⁵

²⁵ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku konsumen*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2013). 181

3. Persepi

a. Pengertian persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut *intern* dan *ekstern*. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Sugihartono mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.²⁶

Bimo Walgito juga mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu.

²⁶ Sugihartono. *Psikologi Pendidikan*. (Yogyakarta: UNY Press. 2007). 8

Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain.²⁷

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat *file* yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. *File* itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya.²⁸

Jalaludin Rakhmat menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.²⁹ Sedangkan,

²⁷ Bimo Walgito. *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi Offset. 2010). 70

²⁸ Waidi. *Pemahaman dan Teori Persepsi*. (Bandung: Remaja Karya. 2006). 118

²⁹ Jalaludin Rakhmat. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2009). 51

Suharman menyatakan “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.³⁰

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

b. Syarat Terjadinya Persepsi

Syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya objek yang dipersepsi
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- 3) Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.³¹

4. Gadai

a. Pengertian Transaksi Gadai

Transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang dan dapat menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan, baik itu

³⁰ Suharman. *Psikologi kognitif*. (Jakarta: Aneka Karya Cipta. 2005). 23

³¹ *Ibid.* 27

bertambah maupun berkurang. Contoh dari melakukan transaksi diantaranya ialah membeli barang, menjual barang, berhutang, memberi hutang, dan membayar berbagai kebutuhan hidup. Ada istilah administrasi transaksi dalam suatu transaksi keuangan. Yang dimaksud administrasi transaksi yaitu kegiatan mencatat berbagai perubahan posisi keuangan dari sebuah perusahaan yang dilakukan secara kronologis dengan metode tertentu sehingga dapat diperlihatkan kepada pihak lain.

Gadai merupakan suatu hak kebendaan yang diperoleh seseorang berpiutang kepada lembaga keuangan atas suatu benda bergerak milik orang lain, hal mana semata-mata diperjanjikan dengan menyerahkan penguasaan atas bentuk tersebut yang bertujuan untuk mendapat pelunasan utang terlebih dahulu daripada pembiayaan lainnya apabila bentuk tersebut dijual.³²

Transaksi gadai atau disebut dengan *rahn* merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Beberapa ulama mendefinisikan *rahn* sebagai harta yang oleh pemiliknya digunakan sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat. *Rahn* juga diartikan sebagai jaminan terhadap utang yang mungkin dijadikan sebagai pembayar kepada pemberi utang baik seluruhnya atau sebagian apabila pihak yang berutang tidak mampu melunasinya.

³²Veithzal Rivai, *Islamic financial management*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2008), 93-95

Dalam islam, *rahn* diperbolehkan berdasarkan alqur'an dan hadist Rasulullah SAW. *Rahn* atau jaminan itu dapat dijual atau dihargai apabila dalam waktu yang telah diperjanjikan oleh kedua belah pihak, tidak dapat dilunasi. Hak pemberi pinjaman akan muncul pada saat debitur. Tidak mampu melunasi kewajibannya. Akad *rahn* diperbolehkan karena banyak kemaslahatan (faedah maupun manfaat) yang terkandung dalam rangka hubungan antar sesama manusia.³³

Pegadaian adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Nasabah yang ingin mendapatkan uang pinjaman harus menggadaikan barang sebagai jaminan. Baru kemudian pihak pegadaian memberikan pinjaman uang sebanding dengan nilai jaminan barangnya. Tiap peminjaman memiliki jangka waktu berlaku. Nasabah dapat melunasi pinjamannya/menebus barangnya sesuai dengan jumlah pinjaman sebelum jangka waktu tersebut habis. Jika pinjaman tidak lunas dibayar sampai jangka waktu habis, maka barangnya akan hangus. Jika sudah hangus, maka barang tidak bisa ditebus dan akan dilelang oleh pihak pegadaian. Dalam *blog archive*.

Pegadaian juga bekerja sama dengan beberapa pihak diluar untuk mempermudah dalam hal proses transaksi yaitu dengan beberapa toko atau supplier barang – barang terkemuka. Dalam hal ini pegadaian melakukan kerja sama untuk mendapatkan informasi harga barang di

³³Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 209-210

pasaran yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan pada proses penaksiran harga barang gadai.

Pengertian gadai dan perusahaan umum pegadaian di Indonesia adalah sebagai berikut :

1) Gadai

Menurut Kitab Undang – Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak.

2) Perusahaan umum pegadaian

Perusahaan umum pegadaian adalah satu–satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasayarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksudkan dalam kitab undang – undang hukum perdata pasal 1150 diatas. Tugas pokoknya memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat.

b. Tujuan Pegadaian

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan.³⁴ Maksud dan tujuan

³⁴Martono, *Bank dan lembaga keuangan lain*, (Yogyakarta : Ekonosia, 2002), 173.

pegadaian adalah untuk melakukan usaha di bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat, dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya perseroan dengan menerapkan prinsip Perseroan Terbatas (PT).³⁵ Sifat yang lain adalah memberi pinjaman untuk jangka waktu pendek, yaitu berkisar antara 3 sampai 6 bulan dalam jumlah yang relative kecil. Pinjaman jangka menengah dan panjang tidak diberikan oleh pegadaian. Oleh karena itu pegadaian mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai.
- 2) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

c. Mekanisme pegadaian syariah

Implementasi operasi Pegadaian Syariah hampir bermiripan dengan Pegadaian konvensional. Seperti halnya Pegadaian konvensional, Pegadaian Syariah juga menyalurkan uang pinjaman dengan jaminan barang bergerak. Prosedur untuk memperoleh kredit gadai syariah sangat sederhana, masyarakat hanya menunjukkan bukti identitas diri dan

³⁵Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 74.

barang bergerak sebagai jaminan, uang pinjaman dapat diperoleh dalam waktu yang tidak relatif lama (kurang lebih 15 menit saja). Begitupun untuk melunasi pinjaman, nasabah cukup dengan menyerahkan sejumlah uang dan surat bukti Rahn saja dengan waktu proses yang juga singkat.

Di samping beberapa kemiripan dari beberapa segi, jika ditinjau dari aspek landasan konsep; teknik transaksi; dan pendanaan, Pegadaian Syariah memiliki ciri tersendiri yang implementasinya sangat berbeda dengan Pegadaian konvensional.

Mekanisme operasional pegadaian syariah merupakan implementasi dari konsep dasar Rahn yang telah ditetapkan oleh para ulama fiqh. Secara teknis, pelaksanaan atau kegiatan pegadaian syariah adalah:

- 1) Jenis barang yang digadaikan
- 2) Perhiasan: emas, perak, mutiara, intan dan sejenisnya.
- 3) Peralatan rumah tangga: perlengkapan dapur, perlengkapan makan/minum, perlengkapan bertanam, dan sebagainya.
- 4) Biaya Kendaraan: sepeda ontel, sepeda motor, mobil, dan sebagainya. Biaya-biaya yang dikenakan dalam pegadaian syariah meliputi biaya administrasi dan biaya penyimpanan barang gadai.

Penerapan mekanisme dalam pegadaian syari'ah berbeda sesuai dengan jenis-jenis gadainya. Berikut disajikan beberapa mekanisme dalam pegadaian:

- 1) Produk Gadai (Ar-Rahn)

Untuk mengajukan permohonan permintaan gadai, calon nasabah harus terlebih dahulu memenuhi ketentuan berikut :

- a) Membawa fotokopi KTP atau identitas lainnya (SIM, Paspor, dan lain-lain)
- b) Mengisi formulir permintaan rahn
- c) Menyerahkan barang jaminan (marhun) bergerak, seperti :
 - Perhiasan emas, berlian.
 - Kendaraan bermotor
 - Barang-barang elektronik.

Prosedur pemberian pinjaman (marhun bih) dilakukan melalui tahapan berikut :

- a) Nasabah mengisi formulir permintaan rahn.
- b) Nasabah menyerahkan formulir permintaan yang difotokopi; identitas serta barang jaminan ke loket.
- c) Petugas pegadaian menaksir (marhun) agunan yang diserahkan.
- d) Besarnya pinjaman/marhun bih adalah sebesar 90% dari taksiran marhun.
- e) Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad dan menerima uang pinjaman

2) Produk ARRUM

Untuk memperoleh pembiayaan melalui produk ARRUM ini, calon nasabah harus memenuhi beberapa persyaratan :

- a) Calon nasabah merupakan mikro kecil di mana usahanya telah berjalan minimal 1 tahun.
- b) Memiliki kendaraan bermotor (mobil/motor) sebagai agunan pembiayaan.
- c) Calon nasabah harus melampirkan :
 - Fotokopi KTP dan kartu keluarga.
 - Fotokopi KTP suami/isteri
 - Fotokopi surat nikah
 - Fotokopi dokumen usaha yang sah (bagi pengusaha informal cukup menyerahkan surat keterangan usaha dari kelurahan atau dinas terkait)
 - Asli BPKB kendaraan bermotor
 - Fotokopi rekening koran/tabungan (jika ada)
 - Fotokopi pembayaran listrik atau telepon
 - Fotokopi pembayaran PBB
 - Fotokopi laporan keuangan usaha.
 - Memenuhi kriteria kelayakan usaha.

Apabila persyaratan di atas telah terpenuhi, maka proses memperoleh pembiayaan ARRUM selanjutnya dapat dilakukan dengan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembiayaan ARRUM
- b) Melampirkan dokumen-dokumen usaha, agunan, serta dokumen pendukung lainnya yang terkait.

- c) Petugas pegadaian memeriksa keabsahan dokumen-dokumen yang dialmpirkan
- d) Petugas pegadaian melakukan survei analisis kelayakan usaha serta menaksir agunan.
- e) Penandatanganan akad pembiayaan
- f) Pencairan pembiayaan

3) Produk Gadai Emas di Bank Syari'ah

Bagi calon nasabah yang ingin mengajukan permohonan dapat menandatangani bank-bank syari'ah yng menyediakan fasilitas pembiayaan gadai emas dengan memenuhi syarat sebagai berikut :

- a) Identitas diri KTP/SIM yang masih berlaku
- b) Perorangan WNI
- c) Cakap secara hokum
- d) Mempunyai rekening giro atau tabunagn di bank syari'ah tersebut
- e) Menyanpaikan NPWP (untuk pembiayaan sesuai dengan aturan yang berlaku)
- f) Adanya barang jaminan berupa emas. Bentuk dapat emas batangan, emas perhiasan atau emas koin dengan kemurnian minimal 18 karat atau kadar emas 75%. Sedangkan jenisnya adalah emas merah dan kuning.
- g) Memberikan keterangan yang diperluakn dengan benar mengenai alamat, data penghasilan atau data lainnya.

h) Selanjutnya pihak bank syari'ah akan melakukan analisis pinjaman yang meliputi :

- Petugas bank memeriksa kelengkapan dan kebenaran syarat-syarat calon pemohon peminajm
- Penaksir melakukan analisis terhadap data pemohon, kaslian,dan karatase jaminan brupa emas, sumber peengembalian pinjaman, penamilan atau tingkah laku calon nasabah yang mencurigakan.
- Jika menurut analisis, pemohon layak maka bank akan menerbitkan pinjaman (qardh) dengan gadai emas. Jumlah pinjaman disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dengan maksimal pinjaman sebesar 80% dari taksiran emas yang disesuaikan dengan standar emas.
- Realisasi pinjaman dapat dicairkan setelah akad pinjaman (qardh) sesuai dengan ketentuan bank.
- Nasabah dikenakan biaya administrasi, biaya sewa dari jumlah pinjaman.
- Pelunasan dilakukan sekaligus pada saat jatuh tempo.

Apabila sampai dengan waktu yang ditetapkan nasabah tidak dapat melunasi dan proses kolektibilitas tidak dapat dilakukan, maka jaminan dijual di bawah tangan dengan ketentuan:

- a) Nasabah tidak dapat melunasi pinjaman sejak tanggal jatuh tempo pinjaman dan tidak diperbaharui

- b) Diupayakan sepengetahuan nasabah dan kepada nasabah diberikan kesempatan untuk mencari calon pemilik. Apabila tidak dapat dilakukan, maka bank menjual berdasarkan harga tertinggi dan wajar (karyawan bank tidak diperkenankan memiliki agunan tersebut)

Dalam proses pelelangan juga memiliki prosedur tersendiri sebagai berikut:

Prosedur pelelangan barang gadai dalam pegadaian syari'ah berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 25/DSN-MUI/III/2002 bagian Kedua Butir 5 :

- a) Apabila telah jatuh tempo, Murtahin (Pegadaian Syariah) harus memperingatkan Rahin (nasabah) untuk segera melunasi hutangnya.
- b) Apabila Rahin tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka Marhun dijual paksa / dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
- c) Hasil penjualan Marhun digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan (Jasa simpan-pen) yang belum dibayar serta biaya penjualan (Bea Lelang Pembeli, Bea Lelang Penjual dan Dana Sosial- pen).
- d) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik Rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban Rahin.

Adapun praktik penawaran barang di atas penawaran orang lain sebagaimana dilarang oleh Nabi S.A.W. dalam hadits di atas –

tidak dapat dikategorikan dalam jual-beli lelang ini sebagaimana dikemukakan oleh Az-Zaila'i dalam Tabyin Al-Haqaiq(IV/67).

Lebih jelasnya, praktik penawaran sesuatu yang sudah ditawarkan orang lain dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori: *Pertama*, bila terdapat pernyataan eksplisit dari penjual persetujuan harga dari salah satu penawar, maka tidak diperkenankan bagi orang lain untuk menawarnya tanpa seijin penawar yang disetujui tawarannya. *Kedua*: bila tidak ada indikasi persetujuan maupun penolakan tawaran dari penjual, maka tidak ada larangan syariat bagi orang lain untuk menawarnya maupun menaikkan tawaran pertama. Kasus ini dianalogikan dari hadist Fathimah binti Qais ketika melaporkan kepada Nabi, bahwa Mu'awiyah dan Abu Jahm telah meminangnya, maka karena tidak ada indikasi persetujuan darinya terhadap pinangan tersebut, beliu menawarkan padanya untuk menikah dengan Usamah bin zaid. *Ketiga*: bila ada indikasi persetujuan dari penjual terhadap suatu penawaran meskipun tidak dinyatakan secara eksplisit, maka menurut Ibnu Qudamah tetap tidak diperkenankan untuk ditawarkan orang lain.

Namun untuk mencegah adanya penyimpangan syariah dan pelanggaran hak, norma dan etika dalam praktik lelang, Syariat Islam memberikan panduan dan kriteria umum sebagai pedoman pokok yaitu diantaranya:

- a) Transaksi dilakukan oleh pihak yang cakap hukum atas dasar saling sukarela ('an taradhin).
- b) Objek lelang harus halal dan bermanfaat.
- c) Kepemilikan / Kuasa Penuh pada barang yang dijual
- d) Kejelasan dan transparansi barang yang dilelang tanpa adanya manipulasi.
- e) Kesanggupan penyerahan barang dari penjual,
- f) Kejelasan dan kepastian harga yang disepakati tanpa berpotensi menimbulkan perselisihan.
- g) Tidak menggunakan cara yang menjurus kepada kolusi dan suap untuk memenangkan tawaran.

Segala bentuk rekayasa curang untuk mengeruk keuntungan tidak sah dalam praktik lelang dikategorikan para ulama dalam praktik najasy (komplotan/trik kotor lelang), yang diharamkan Nabi SAW (HR, Bukhari dan Muslim), atau juga dapat dimasukkan dalam kategori Risywah (sogok) bila penjual atau pembeli menggunakan uang, fasilitas ataupun servis untuk memenangkan lelang yang sebenarnya tidak memenuhi kriteria yang dikehendaki.³⁶

³⁶Abdul Ghofur Anshori. *Gadai syariah di Indonesia: konsep, implementasi, dan institusionalisasi*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2006). 87

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan kealamian data, sehingga tidak ada pengkondisian tertentu pada objek. Datanya berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati.¹

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan melakukan kunjungan dan wawancara langsung dengan beberapa narasumber nasabah Pegadaian Syariah Jember yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai data-data yang berkaitan dengan penelitian ini.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Pegadaian Syariah Jember Cabang Ahmad Yani Jember, berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 76A Kelurahan Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Memilih lokasi tersebut untuk melakukan penelitian karena tempatnya mudah dijangkau oleh masyarakat. Lokasinya yang berdekatan dengan Pasar memberikan nilai plus kepada instansi Pegadaian Syariah untuk menyerap nasabah lebih banyak. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat dengan

¹Nurul Hidayati. *Metodologi Pendekatan Dakwah dengan Pendekatan Kualitatif*. (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2006). 8

ekonomi menengah kebawah dan berprofesi pedagang di Pasar lebih banyak membutuhkan tambahan modal yang dapat dicairkan lebih cepat.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian meliputi jenis data, sumber data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak diteliti serta bagaimana cara mencari data dan dijaring sehingga validitasnya dapat terjamin.² Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³ Data primer diperoleh dari kunjungan dan wawancara secara langsung dengan beberapa narasumber Pegadaian yang dianggap dapat memberikan informasi dan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, antara lain:

- 1) Pimpinan Pegadaian Syariah Jember (Muhammad Rasyidi)
- 2) Karyawan Pegadaian Syariah Jember (Oktarisa Puspito)
(Reza Ariesta Defanto)
- 3) Nasabah Pegadaian Syariah Jember (Fitri Kusumawati)
(Rochimin)
(Kharisma)
(Rhosida)
(Intan)

²Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Press 2015). 47

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*. (Bandung : Alfabeta, 2014) . 308

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen.⁴

Pengumpulan data sekunder diperoleh secara tidak langsung baik berupa keterangan maupun literature yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berupa dokumentasi maupun internet.

D. Teknik Pengumpulan Data

Bagian terpenting dalam proses penelitian adalah yang berkenaan dengan data penelitian. Untuk pengumpulan data yang berkenaan dengan judul penelitian menggunakan jenis pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah bagian penting dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memerlukan data-data yang sesuai dengan fakta, hal ini dapat diperoleh melalui observasi.⁵

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan datang langsung ke lokasi penelitian yaitu Pegadaian Syariah Jember. Peneliti membagi dua tahap observasi, yaitu:

- a) Peneliti melakukan observasi awal dengan mengamati dan mencatat gejala awal yang mungkin menjadi sebuah rumusan

⁴Ibid. 308

⁵Ibid. 309

masalah mengenai Analisa Nasabah Mengenai Pelayanan Transaksi Gadai di Pegadaian Syariah Jember.

- b) Peneliti melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian ketika observasi awal dilakukan. Peneliti melakukan observasi dengan lebih fokus pada rumusan masalah dan obyek yang diteliti. Hal ini berkaitan dengan kepuasan nasabah mengenai pelayanan gadai di Pegadaian.

Dengan ini akan diperoleh data-data mengenai:

- a) Informasi mengenai gambaran kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember.
- b) Pendapat nasabah mengenai pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) yaitu komunikasi atau pembicaraan dan arah yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pewawancara dan responden untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.⁶Dengan teknik ini peneliti bisa mendapatkan sebanyak-banyaknya data yang dibutuhkan. Data tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan mengenai, Analisis Nasabah Mengenai Pelayanan Transaksi Gadai Di Pegadaian KC Jember.

3. Dokumentasi

⁶Marti Sumarni & Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta:CV. Andi. 2006). 85.

Peneliti dapat menggunakan dokumen-dokumen tertulis untuk mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan. Dapat berupa catatan, buku, jurnal, makalah, dan lain sebagainya.⁷Data yang ingin di peroleh antara lain:

- a) Sejarah berdirinya Pegadaian Syariah Jember
- b) Visi dan misi Pegadaian Syariah Jember
- c) Dokumentasi layanan yang diberikan kepada nasabah Pegadaian Syariah Jember

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.⁸

Pada tahap ini seluruh data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder kemudian dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat diambil kesimpulan. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, artinya suatu metode yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan

⁷Djamal. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2015). 86

⁸Djam'an Satori & Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 200.

dan selanjutnya dianalisis dengan argumen logika yang digambarkan dengan kata atau kalimat.⁹

Analisis menurut Miles dan Huberman, dibagi dalam tiga tahapan yaitu sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks dan semakin rumit maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Hal ini perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data adalah proses analisis data dengan cara memilih hal-hal yang pokok atau memfokuskan pada hal-hal penting yang muncul dari catatan tertulis dilapangan.

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam kegiatan ini diperlukan untuk mendiskusikan dengan orang lain yang dipandang ahli, sehingga wawasan peneliti akan berkembang serta dapat mereduksi data.

b) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart*, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

⁹Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Suatu Pendekatan Praktek), 202.

c) Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.¹⁰

F. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai data tersebut jenuh. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.¹¹

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian berisi tentang gambaran tentang keseluruhan dari perencanaan, pengumpulan data, analisis data, uji keabsahan data sampai pada kegiatan penulisan laporan. Tahap penelitian kualitatif dibagi menjadi tiga tahap penelitian yaitu, pra-lapangan, kegiatan lapangan, dan analisis data.¹² Dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Tahap Pra Lapangan

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 247.

¹¹Ibid. 370

¹²Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarta. 2008). 85

Tahap pra lapangan berisi mengenai rencana apa saja yang harus dilakukan sebelum seorang peneliti masuk lapangan. Terdapat 7 (tujuh) hal yang harus dilakukan dan dimiliki seorang peneliti, antara lain:

- a) Menyusun rancangan penelitian
 - b) Memilih lapangan penelitian
 - c) Mengurus perijinan
 - d) Menjajaki lapangan penelitian
 - e) Memilih dan memanfaatkan informan
 - f) Menyiapkan perlengkapan penelitian
 - g) Persoalan etika penelitian
- 2) Tahap Kegiatan lapangan

Tahap kegiatan lapangan dilakukan apabila tahap pra-lapangan dianggap sudah cukup, maka peneliti dapat melakukan penelitian langsung ke lokasi dengan beberapa persiapan yang dilakukan sebelumnya. Selain itu persiapan yang tidak kalah penting adalah memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri. Persiapan ini dilakukan untuk kelancaran proses penelitian serta pengumpulan data.

3) Tahap analisis data

Pada tahap selanjutnya yaitu analisis data, seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa analisis data merupakan suatu proses dalam mencari data yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

Penelitian kualitatif lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.¹³



¹³Moh. Kasiram. *Metodologi penelitian kuantitatif-kualitatif* (Malang: UIN-Maliki Press, 2010). 288

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah Jember

Pegadaian di Indonesia telah memiliki sejarah yang penting. Misi suatu pegadaian sebagai suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian masyarakat dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari pelaksanaan pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar, ditegaskan dalam keputusan menteri keuangan No. Keb-39/MK/6/1/1971 tanggal 20 Januari 1970 dengan pegadaian yaitu “ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan”. Dapat dikatakan bahwa sebenarnya Pegadaian adalah sebuah lembaga di bidang keuangan yang mempunyai visi dan misi bagaimana masyarakat mendapat perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian sedangkan legalitas atas PT Pegadaian (Persero) sesuai dengan keputusan menteri hukum dan hak asasi manusia yang di tanda tangani oleh direktur Jendral adminitrasi umum, Aidir Amin Daud yaitu, Perseroan nomor AHU-0029230.AH.01.09.Tahun 2012. Tanggal 04 April 2014.

Pegadaian syariah adalah salah satu unit bisnis dari PT. Pegadaian (Persero) yang pada awalnya bernama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) dan dibentuk pada bulan Januari 2003. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta yaitu dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika. Di bulan Januari sampai September tahun 2003, menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta. Dan ditahan 2003 empat kantor cabang Pegadaian di Aceh di konferensi menjadi Pegadaian Syariah.¹

Layanan gadai Syariah ini merupakan hasil dari kerja sama dengan PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip *rahn* yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedangkan bagi lembaga tersebut PT. Pegadaian (Persero) membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula dibawah binaan Divisi Usaha Lain.

Sedangkan konsep operasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efektivitas, dan efisiensi yang diselenggarakan dengan nilai Islam. Hadiahnya PT. Pegadaian (Syariah) bertugas menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang diselenggarakan yang membutuhkan berdasarkan Hukum Gadai Syariah dengan Fatwa Dewan Syariah

¹Nurul Huda Muhammad Haeykal, *Lembaga Keuangan islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis Edisi ke 1* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2010), 276.

Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002. Hingga didirikan cabang PT. Pegadaian (Persero) Syariah, dengan nama cabang pembantu Syariah Ahmad Yani Jember salah satunya dilihat dari potensi pasar yaitu dengan melihat keadaan lokasi yang ramai dikarenakan berdekatan dengan pasar dan penduduk yang mempunyai potensi yang tinggi terhadap kemajuan pegadaian. PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember saat ini melayani nasabah di kota/ Kabupaten Jember dan memiliki 2 unit pelayanan Syariah yaitu Unit Tanjung Sari dan Unit Karimata.

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Jember

a. Visi Pegadaian Syariah Jember

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

b. Misi Pegadaian Syariah Jember

- 1) Menyalurkan pinjaman atas dasar hukum gadai syariah dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan sosial ekonomi lemah (kecil) dengan mudah, cepat, aman, dan hemat sesuai mottonya “*benar caranya berkah hasilnya.*”
- 2) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

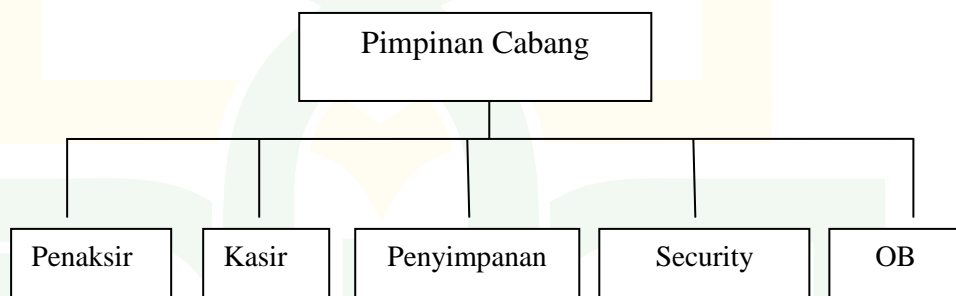
3) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

4) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.”²

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

Jember

Gambar 4.1



Sumber : Dokumentasi Pegadaian Syariah Cabang Jember

Keterangan :

Unit Pembantu Cabang Ahmad Yani

Pimpinan Cabang : Muhammad Rasyidi, S.E.

Penaksir : Oktarisda Puspito, S.E.

Kasir : Reza Ariesetia Defanto

Penyimpanan : Suratno

Security : M. Munif, Eko Cahyono.

²www.pegadaian.co.id(diakses pada tanggal 02 April 2018)

Office Boy : Babun³

4. Job Description

Untuk memaksimalkan kinerja dan pengembangan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Jember agar lebih dapat dinikmati oleh masyarakat atau nasabah dan menginfestasikan waktu dan menerapkan slogan yaitu “cepat dan mudah”. Maka diperlukan susunan personalia yang berkaitan erat dengan wewenang dan tugas dari masing-masing bagian. Agar mampu bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan bersama.

a. Pimpinan

Tugas pokoknya adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional. Dan juga mengontrol administrasi, dan keuangan kantor Unit Pembantu Cabang serta pelayanan syariah , sedangkan wewenangnya adalah :

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor dan unit berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Mengevaluasi kegiatan perusahaan.
- 3) Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan kebutuhan.
- 4) Penggunaan sarana dan prasarana kantor cabang.

³Dokumentasi Pegadaian Syariah Jember, 06 Maret 2018

b. Penaksir

Penaksir merupakan ujung tombak bagi kemajuan pegadaian syariah, wewenangnya:

- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang.
- 2) Menentukan dan menetapkan nominal yang akan diberikan kepada nasabah atas barang tersebut
- 3) Melaksanakan penaksiran barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar barang yang akan menentukan.
- 4) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan

c. Kasir

Wewenangnya adalah:

- 1) Melaksanakan kegiatan administrasi keuangan.
- 2) Mengatur pelaksanaan pelunasan dan pendapatan *ujrah*.
- 3) Menyusun laporan keuangan.
- 4) Melakukan pemeriksaan hitungan dan taksiran

d. Penyimpanan

Tugas pokok penyimpanan adalah mengurus barang jaminan (Emas, elektronik, kendaraan bermotor) dengan cara menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan.

Adapun tugas-tugas penyimpanan barang jaminan antara lain:

- 1) Secara berkala memeriksa keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka keamanan dan keutuhan barang jaminan.
- 2) Menerima barang jaminan emas dan perhiasan dari manager cabang atau asisten manager untuk disimpan dalam gudang penyimpanan barang jaminan emas.
- 3) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
- 4) Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
- 5) Mencatat mutasi penerimaan/ pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.

e. Pramu Bakti

Tugasnya adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga kebersihan kantor Unit Pembantu Cabang Ahmad Yani, unit karimata dan tanjung sari.
- 2) Melengkapi keperluan kantor Unit Pembantu Cabang Ahmad Yani, Unit Karimata dan Tanjung Sari, misalnya perlengkapan ATK, dan lain-lain.

f. Security

Dua diantaranya bertugas di bagian Unt Karimata dan Pasar Tanjung, yang berfungsi ikut membantu kegiatan operasional Unit

Pelayanan Syariah. Tugas dan fungsi utamanya adalah menjaga ketertiban dan keamanan diperusahaan dan membantu mengamankan barang jaminan. Sistem kerjanya bergilir dari Unit Pembantu Cabang Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember ke Unit Syariah Karimata dan Unit Syariah Tanjung Sari.⁴

5. Letak Geografis Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Jember

Adapun lokasi penelitian ini terletak di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember yang beralamatkan di Jalan Jendral Ahmad Yani Nomor 76 A Kelurahan Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Adapun batas-batas PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember adalah sebagai berikut :

Sebelah Timur : Kantor Notaris PPAT (Diah Aryani P.S, S.H)

Sebelah Barat : Perumahan atau Perkampungan

Sebelah Selatan : Ruko

Sebelah Utara : Pasar Kepatihan (Gladak Kembar)⁵

6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Pegadaian Syariah Jember

Kegiatan pegadaian, yaitu sebagai berikut :

a) Penghimpun dana

Dana yang diperlukan oleh perum pegadaian untuk melakukan kegiatan usahanya berasal dari :

1) Pinjaman jangka pendek dari perbankan.

⁴Dokumentasi Pegadaian Syariah Jember, 07 Maret 2018

⁵Dokumentasi Pegadaian Syariah Jember, 08 Maret 2018

Dana jangka pendek sebagian besar adalah dalam bentuk ini (sekitar 80% dari total dana jangka pendek yang dihimpun)

2) Pinjaman jangka pendek dari pihak lainnya (utang kepada rekan, utang kepada nasabah, utang pajak, biaya yang masih harus dibayar, pendapatan diterima dimuka, dan lain – lain)

3) Penerbitan obligasi

Sampai dengan tahun 1994, perum pegadaian sudah 2 kali menerbitkan obligasi yang jangka waktunya masing – masing 5 tahun. Pertama pada tahun 1993 sebesar Rp 25 milyar dan kedua pada tahun 1994 sebesar Rp25 milyar. Sehingga pada tahun 1994 total nilai obligasi yang diterbitkan sebesar Rp 50 milyar.

4) Modal sendiri

Modal yang dimiliki perum pegadaian terdiri dari :

- a. Modal awal, yaitu kekayaan Negara diluar APBN sebesar Rp 205 milyar.
- b. Penyertaan modal pemerintah.
- c. Laba ditahan, laba ditahan ini merupakan akumulasi sejak perusahaan pegadaian ini berdiri pada masa Hindia Belanda.

b) Penggunaan dana

Dana yang telah berhasil dihimpun kemudian digunakan untuk mendanai kegiatan usaha perum pegadaian. Dana tersebut digunakan untuk hal – hal sebagai berikut:

1) Uang kas dan likuid lain

Perum pegadaian memerlukan dana likuid yang siap digunakan untuk berbagai macam kebutuhan.

- 2) Pembelian dan pengadaan berbagai macam bentuk aktiva tetap dan inventaris

Aktiva tetap berupa tanah dan bangunan sedangkan inventaris ini tidak secara langsung dapat menghasilkan penerimaan perum pegadaian namun sangat penting agar kegiatannya dapat dijalankan dengan baik.

- 3) Pendanaan kegiatan operasional

Kegiatan operasional perum pegadaian memerlukan dana yang tidak kecil.

- 4) Penyaluran dana

Penggunaan dana yang utama adalah untuk disalurkan dalam bentuk pembiayaan atas dasar hukum gadai. Penyaluran dana ini diharapkan akan dapat menghasilkan penerimaan dari bunga yang dibayarkan oleh nasabah. Penerimaan inilah yang merupakan penerimaan utama bagi perum pegadaian dalam menghasilkan keuntungan.

- 5) Investasi lain

Kelebihan dana atau *idle-fund*, yang belum diperlukan untuk mendanai kegiatan operasional maupun belum dapat disalurkan kepada masyarakat, dapat ditanamkan dalam berbagai macam bentuk investasi jangka pendek dan menengah.

c) Produk dan jasa perum pegadaian

Produk dan jasa yang ditawarkan perum pegadaian kepada masyarakat meliputi sebagai berikut :

1) Pemberian pinjaman atas dasar hukum gadai

Pemberian pinjaman atas dasar hukum gadai berarti masyarakat pemberian pinjaman atas dasar penyerahan barang bergerak oleh penerima pinjaman.

2) Penaksiran nilai barang

Jasa ini dapat diberikan oleh perum pegadaian karena usaha ini mempunyai peralatan penaksir serta petugas yang sudah berpengalaman dan terlatih dalam menaksir nilai suatu barang yang akan digadaikan. Atas jasa penaksiran yang diberikan, perum pegadaian memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penaksiran.

3) Penitipan barang

Jasa lain yang ditawarkan oleh perum pegadaian adalah penitipan barang. Perum pegadaian dapat menyelenggarakan jasa tersebut karena perusahaan ini mempunyai tempat penyimpanan barang bergerak yang cukup memadai. Masyarakat menitipkan barang dipegadaian pada dasarnya karena alasan keamanan penyimpanan, terutama bagi masyarakat yang akan meninggalkan rumahnya untuk jangka waktu yang lama. Atas jasa penitipan

yang diberikan, perum pegadaian memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penitipan.

4) Jasa lain

Disamping ketiga jasa tersebut, kantor perum pegadaian tertentu juga menawarkan jasa lain seperti kredit pada pegawai dengan penghasilan tetap, gold counter atau tempat penjualan emas.

Adapun produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah adalah sebagai berikut :

1) Kredit Cepat Aman (KCA)

Kredit KCA adalah pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, aman dan cepat. Dengan usaha ini, Pemerintah melindungi rakyat kecil yang tidak memiliki akses kedalam perbankan.

2) Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI)

Membantu mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) serta menyejahterakan masyarakat merupakan suatu misi yang diemban Pegadaian sebagai sebuah BUMN.

3) Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

KRASIDA merupakan pemberian pinjaman kepada para pengusaha Mikro dan Kecil (dalam rangka pengembangan usaha) atas dasar gadai dengan pengembalian pinjaman dilakukan melalui mekanisme angsuran.

4) Gadai Syariah (AR-RAHN)

RAHN adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip Syariah, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan Ijarah (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).

5) Jasa Taksiran

Jasa Taksiran adalah suatu layanan kepada masyarakat yang peduli akan harga atau nilai harta benda miliknya.

6) Jasa Titipan

Dalam dunia perbankan, layanan ini dikenal sebagai safe deposit box. Harta dan surat berharga perlu di jaga keamanannya agar tidak sampai hilang, rusak atau di salahgunakan orang lain.

7) KRISTA

KRISTA adalah kredit Usaha Rumah Tangga, yang diberikan kepada Usaha Rumah Tangga untuk pengembangan usahanya. Salah satu bentuk fasilitas pinjaman yang dapat diperoleh para Usaha Rumah Tangga adalah kredit KRISTA.

8) AR-RAHN Untuk Usaha Mikro Kecil (ARRUM)

Bagi para pengusaha mikro kecil, kini telah hadir Pembiayaan ARRUM untuk pengembangan usaha Anda dengan berprinsip syariah.

9) MULIA

Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) adalah penjualan logam Mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara

tunai, dan agunan dengan jangka waktu Fleksibel. Akad MULIA adalah persetujuan atau kesepakatan yang dibuat bersama antara Pegadaian dan Nasabah atas sejumlah pembelian Logam Mulia disertai keuntungan dan biaya-biaya yang disepakati

10) Kiriman Uang Cara Instan, Cepat, Dan Aman (KUCICA)

KUCICA Adalah suatu produk pengiriman uang dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan Western Union.⁶

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dalam rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Secara berurutan akan disajikan data-data dari hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian.

1. Pelayanan Transaksi Gadai di Pegadaian Syariah Jember

Pegadaian Syariah Jember merupakan lembaga keuangan non bank yang berupaya melakukan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa di sepelekan dalam persaingan bisnis manapun.

Untuk menarik konsumen sebesar-besarnya di Pegadaian Syariah Jember mempunyai gambaran pelayanan dan kualitas

⁶www.pegadaian.co.id(diakses pada tanggal 02 April 2018)

tersendiri. Dibawah ini merupakan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Rasyidi selaku kepala Pegadaian Syariah Jember :

“Nasabah datang dengan membawa persyaratan seperti fotocopy KTP atau identitas lainnya, menyerahkan barang jaminan kepada penaksir. setelah itu penaksir akan menaksir barang jaminan tersebut setelah sesuai dengan nilai harga barang tersebut, maka penaksir akan memberitahukan kepada nasabah tersebut nilai harga barangnya, setelah nasabah sepakat maka nasabah akan menandatangani Surat Bukti Kredit (SBK), kemudian kasir akan memberi pinjaman sesuai nilai harga barang kepada nasabah. pelayanan yang diberikan kepada nasabah pun itu harus sesuai dengan prosedur yang dibuat/ diatur oleh pusat seperti berpakaian rapi dan selalu ramah tamah kepada nasabah, intinya tidak jauh beda standart pelayanannya layaknya lembaga keuangan bank lainnya.”⁷

Hal tersebut sama dengan apa yang disampaikan Bapak Oktaris

Puspito selaku karyawan:

“nasabah datang dengan membawa persyaratan yang ada sembari memproses transaksinya, juga sambil menawarkan produk kepada nasabah menawarkannya pun harus jelas dengan bahasa yang menyenangkan intinya harus mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan karena memberi pelayanan dengan kualitas baik kepada customer memang harus dilakukan dan itu kewajiban nomor satu dalam semua bidang jasa.”⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, bahwasannya untuk pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah yaitu nasabah datang dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah diatur. Di Pegadaian syariah juga mempunyai standart kualitas kepada nasabah yaitu seperti berpakaian rapi dan harus ramah dalam berkomunikasi kepada nasabah dengan bahasa yang menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan artinya

⁷Muhammad Rasyidi, *wawancara*, Jember 05 Maret 2018.

⁸Oktarisa Puspito, *wawancara*, Jember 12 Maret 2018.

karyawan harus mempunyai sifat empati dan simpatik terhadap nasabah. Karena memang kualitas pelayanan yang baik kewajiban nomor satu dalam semua bidang jasa manapun.

Namun dalam melayani nasabah ada berbagai macam-macam karakter nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah bagaimana kemampuan karyawan dalam menangani berbagai macam karakter nasabah contoh seperti nasabah yang mempunyai karakter arogan.

“Itu sudah ada standarnya dari pusat di pegadaian manapun sama jadi walaupun menghadapi nasabah dengan berbagai karakter manapun kita harus tetap sesuai prosedur. misalkan ada nasabah katakanlah dia merasa bahannya itu beli di toko emas itu harganya tinggi tapi dikasih dipegadaian rendah taksiran dikita kan sudah sesuai prosedur kalau memang dia mintanya tetep sesuai dengan yang di beli di toko emas kita tidak bisa melayani silahkan nasabah tersebut cari pegadaian yang lain, ini untuk meminimalisir risiko juga. Sikap, perhatian maupun tindakan kita kepada nasabah itu semua sama tetap harus ramah yaitu sesuai harus dengan prosedur”⁹

“Kita harus tetap profesional dihadapan berbagai macam karakter nasabah manapun. tetap memberi sikap yang baik kepada nasabah perhatian yang penuh, juga menerima saran dan kritiknya meskipun ada juga nasabah yang menjengkelkan kita harus tetap sesuai prosedur”.¹⁰

Karyawan memiliki pendapat yang sama atau inti yang sama terkait dengan menghadapi berbagai macam karakter nasabah. Bahwa dalam menangani nasabah yang mempunyai berbagai macam karakter harus tetaplah ramah serta profesional sesuai dengan prosedur yang ada agar terciptanya loyalitas nasabah terhadap perusahaan serta

⁹Oktarisda Puspito, *wawancara*, Jember 12 Maret 2018.

¹⁰Reza Ariesetia Defanto, *wawancara*, Jember 13 Maret 2018

memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menggadaikan barangnya di Pegadaian.

Untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan sangat penting sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian dan biasanya karyawan mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ya kita tetap bisa mematuhi prosedur karena untuk standart pelayanan itu sudah ditetapkan dari perusahaan dan itu ada penilaian tersendiri oleh pimpinan jadi misalkan ada mungkin karyawan front liner itu tidak sesuai aturan atau tidak sesuai dengan prosedur perusahaan itu nanti di tegur oleh pimpinan contoh halnya waktu untuk kecepatan pelayanan kemudian mengobrol dengan nasabah, kecuali mengobrolnya menawarkan produk itu tidak ada masalah”¹¹

“Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi terutama dalam hal keuangan. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya”¹²

Setiap karyawan memiliki pendapat yang berbeda-beda terkait dengan tanggung jawab karyawan untuk meningkatkan kualitas nasabah.

Menurut Bapak Oktarisda Puspito selaku penaksir Pegadaian Syariah Jember mengungkapkan bahwa tanggung jawab karyawan sudah ada di dalam prosedur perusahaan dan sudah diatur didalamnya. Dan setiap karyawan wajib mematuhi aturan prosedur tersebut. misal apabila ada karyawan yang melanggar maka akan ditegur oleh pimpinan dan itu akan menjadi penilaian tersendiri oleh pimpinan

¹¹Oktarisda Puspito, *wawancara*, Jember 12 Maret 2018.

¹²Reza Ariesetia Defanto, *wawancara*, Jember 13 Maret 2018

Menurut Bapak Reza Ariesetia Defanto selaku kasir Pegadaian Syariah Jember berpendapat bahwa tanggung jawab seorang karyawan bagaimana karyawan itu membangun komunikasi yang baik kepada pelanggan atau nasabah. Karyawan juga harus mampu menangkap keinginan dan kebutuhan nasabah, berempati dimana karyawan harus mampu untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh nasabah, menjamin kerahasiaan, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual, dan pengetahuan umum lainnya.

2. Pendapat Nasabah Mengenai Kualitas Pelayanan Transaksi Gadai di Pegadaian Syariah Jember

Mengacu pada kualitas pelayanan menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten

Menurut pendapat Ibu Fitri Kusumawati (47) selaku nasabah bahwa kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember

“Pelayanan yang diberikan sangat baik ramah dan murah senyum. Makanya saya sudah biasa menggadaikan di pegadaian syariah jember alasan selain pelayanan baik karena juga dekat dengan rumah saya. Penampilan yang saya lihat selama ini rapi, fasilitas disini disini cukup memadai kebersihannya yang saya lihat selalu bersih dan wangi. Sigap dalam melayani atau menanggapi keluhan nasabah karyawan selalu sigap, contoh seperti saat saya memiliki masalah seputar transaksi, karyawan bersikap simpatik, contoh saat barang jaminan jatuh tempo pegadaian pasti menghubungi dan mengingatkan sebelum tanggal jatuh tempo kepada saya untuk tidak telat dalam pembayaran sehingga diuntungkan untuk saya yang kadang lupa tanggal pembayarannya. Di pegadaian syariah ini selama saya menggadaikan disini masih aman-aman aja. waktu pelayanan menurut saya pun juga cepat. Saat melakukan kesalahan pastilah dia bertanggung jawab kan itu demi menjaga nama baik di dan perusahaan pastilah mereka bertanggung jawab meskipun selama ini belum pernah melakukan kesalahan kepada saya”.¹³

Menurut pendapat narasumber Bapak Rochimin (67) selaku nasabah Pegadaian Syariah Jember

“Pelayanan yang diberikan sangat baik, sikap karyawan pun saat saya datang selalu ramah. Penampilan yang saya lihat rapi seperti pekerja kantor yang lainnya. Perlengkapan atau fasilitas yang diberikan cukup baik saya melihat perlengkapan sudah canggih sehingga ya menurut saya bisa mempersingkat proses transaksi tidak lama-lama menunggu. Kebersihan yang saya lihat selalu bersih rapi. Karyawan menanggapi apa yang saya keluhkan dan memperhatikan. contoh seperti saat ada masalah mengenai Surat Bukti Kredit, ya kadang-kadang saya lupa sama kurang paham mengenai nilai harga emasnya disitu pasti karyawan menjelaskan naik turunnya emas sama saya. Saya percaya Pegadaian syariah ini menjamin barang saya karena kan sudah dijaga sama dua orang satpam dan saya melihat penjagaan disini 24 jam sehingga saya sangat menjamin barang saya pasti aman. Meskipun belum pernah melakukan kesalahan kepada saya pastilah mereka bertanggung jawab, toh itu demi jabatan mereka kerja disini”.¹⁴

¹³Fitri Kusumawati, *wawancara*, Jember 19 Maret 2018

¹⁴Rochimin, *wawancara*, Jember 20 Maret 2018.

Menurut pendapat narasumber Ibu Kharisma (57) selaku nasabah Pegadaian Syariah Jember

“Kualitas pelayanan disini menurut saya baik, penampilan karyawan rapi. Perlengkapan dan fasilitas disini cukup baik meskipun menurut saya ruangnya cukup kecil dan sempitnya lahan parkir. Untuk kebersihannya terlihat rapi bersih wangi. menurut saya karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai informasi produknya, mencerminkan akhlak yang baik penuh perhatian juga sopan menjelaskan tidak terburu-buru kalau saya kurang paham pasti dijelaskan lagi menyenangkanlah bahasanya menurut saya. Pasti menjamin soalnya kan mereka perusahaan besar misal ada apa-apa pasti lah digantiin. Mengenai waktu menurut saya cepat karena setiap saya datang kesini gak pernah antri atau nunggu lama gitu saya tidak pernah. Pasti bertanggung jawab kembali lagi mereka perusahaan besar pasti lah karyawan jaga nama baik perusahaan”¹⁵

Menurut pendapat narasumber Ibu Rhosida (33) selaku narasumber Pegadaian Syariah Jember.

“Pelayanan disini sangat baik orangnya humble respect, penampilan bersih rapi, fasilitas cukup baik cuma lahan parkir menurut saya kurang masih sempit, kebersihan kantor cukup bersih, waktu pertama saya datang kemari mereka kasih tau manfaat produk disini jadi ya menurut saya baik waktu memberikan informasi produk kesaya, sebelum jawab barangnya belum dilelang menurut saya masih menjamin aman barangnya, pelayanannya cepat meskipun antri menurut saya tetep cepat ngelayannya, bertanggung jawab juga iya”¹⁶

Menurut pendapat narasumber Ibu Intan (35) selaku nasabah Pegadaian Syariah Jember

“Pelayanan yang diberikan cukup baik cuma sikapnya kadang kaku kurang senyum, penampilan rapi, fasilitas di pegadaian sini cukup memadai juga tempatnya bersih. Waktu pertama saya datang orang pegadaian jelaskan semua produk produknya kesaya berarti ya mampu, kalau sigap sih sigap cuma kalau

¹⁵Khasrisma, *wawancara*, Jember 21 Maret 2018.

¹⁶Rhosida, *wawancara*, Jember 22 Maret 2018.

kasih solusinya gitu gitu aja kayak gak ada jalan keluar contohnya waktu barang saya mau tanggal jatuh tempo biasanya kan ditelpon lah itu saya minta keringanan dua hari gak bisa gak boleh sama pihak pegadaian jadi ya menurut saya kurang bisa cari solusi buat pelanggannya, kalau kemanannya menurut saya menjamin, menurut saya cepat palingan 5 menitan lah tapi ya itu mukanya agak kaku, kalau itu kurang tau soalnya gak pernah melakukan kesalahan sama saya tapi menurut saya pasti bertanggung jawab soalnya kan demi kerjaannya juga sama nama baik pegadaianya kalau misal gak tanggung jawab ya otomatis ngerugiin pegadaian sendiri waktu ngelakuin kesalahan gak pernah tanggung jawab, ngelakuin lagi gk pernah tanggung jawab lagi ya otomatis pelanggannya pindah ke pegadaian lain. Saat nasabah memiliki masalah seputar transakimemang”¹⁷.

Menurut hasil wawancara dengan informan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Jember rata-rata mengatakan baik. Dari segi penampilan juga semua mengatakan rapi fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah Jember juga memadai memiliki perlengkapan kantor yang modern sehingga membuat waktu proses transaksi cepat nasabah juga tidak perlu menunggu lama karena perlengkapan yang memadai ditambah skill karyawan begitu profesional, tetapi ada beberapa narasumber yang berpendapat ruang kantor yang kecil dan lahan parkir yang sempit. Mengenai kebersihan lingkungan kantor semua berpendapat bersih dan wangi. Hampir semua narasumber juga mengatakan bahwa karyawan mampu memberikan penjelasan tentang produk layanan dengan baik dan komprehensif kepada nasabah sehingga paham akan produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Jember. Upaya karyawan sigap juga saat melayani keluhan

¹⁷Intan, wawancara, Jember 23 Maret 2018

nasabah sehingga disini beranggapan bahwa karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, mungkin karena karyawan mampu memahami kondisi dari masing-masing nasabah dan karyawan juga mampu memberikan sifat simpatik dan bersahabat kepada setiap nasabah. Mengenai tanggung jawab karyawan saat melakukan kesalahan, semua narasumber berpendapat bahwa karyawan pasti tanggung jawab karena mereka bekerja yang di kategorikan perusahaan besar sehingga pasti mereka menjaga nama baik perusahaan dan juga jabatan mereka di Pegadaian Syariah. Tetapi ada salah satu narasumber yang berpendapat yang mengatakan pelayanannya cukup baik hanya dari sikap karyawan yang diberikan kaku seperti kurang senyum, sehingga kurang memuaskan bagi nasabah tersebut. Saat menanggapi keluhan nasabah juga kurang, karena menurutnya karyawan tidak bisa memberikan jalan keluar saat si nasabah ini ingin meminta keringanan mengenai tanggal jatuh tempo, tetapi mungkin dari karyawan tidak bisa memberikan keringanan karena sudah sesuai aturan prosedur di Pegadaian Syariah.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dari data penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkenaan dengan Analisis Nasabah Mengenai Pelayanan Transaksi Gadai Di Pegadaian Syariah Jember, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasidan dikaitkan

dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian. Untuk itu pembahasan temuan ini akan disesuaikan dengansub yang menjadi pokok pembahasan, guna memepermudah dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian.

1. Pelayanan Transaksi Gadai di Pegadaian Syariah Jember

Untuk pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah yaitu nasabah datang dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah diatur. Di Pegadaian syariah juga mempunyai standart kualitas kepada nasabah yaitu seperti berpakaian rapi dan harus ramah dalam berkomunikasi kepada nasabah dengan bahasa yang menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus mempunyai sifat empati dan simpatik terhadap nasabah. Karena memang kualitas pelayanan yang baik kewajiban nomer satu dalam semua bidang jasa manapun.

Dalam menghadapi dan menangani berbagai macam karakter nasabah. Harus tetaplah ramah serta profesional sesuai dengan prosedur yang ada agar terciptanya loyalitas nasabah terhadap perusahaan serta memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menggadaiakan barangnya di Pegadaian.

Tanggung jawab karyawan sudah ada di dalam prosedur perusahaan dan sudah diatur didalamnya. Dan setiap karyawan wajib mematuhi aturan prosedur tersebut. misal apabila ada karyawan yang melanggar maka akan ditegur oleh pimpinan dan itu akan menjadi

penilaian tersendiri oleh pimpinan. Dan juga bagaimana karyawan itu membangun komunikasi yang baik kepada pelanggan atau nasabah. Karyawan juga harus mampu menangkap keinginan dan kebutuhan nasabah, berempati dimana karyawan harus mampu untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh nasabah, menjamin kerahasiaan, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual, dan pengetahuan umum lainnya.

Adapun layanan menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.¹⁸ Pelayanan prima merupakan suatu konsep yang didalamnya berisi cara dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau konsumen dengan cara berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang memuaskan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima adalah berdasarkan konsep kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*apperance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

a) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang diperlukan untuk menunjang pelayanan prima.

¹⁸Purwadarminta, *kamus umumbahasa indonesia*, 245.

b) Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan saat menghadapi nasabah.

c) Penampilan (*apperance*)

Penampilan (*apperance*) adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik saja atau non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d) Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun perhatian atas kritik dan sarannya.

e) Tindakan (*action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

f) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.¹⁹

Jadi dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan, Standart Operasional Prosedur (SOP) karyawan Pegadaian Syariah Jember sudah sesuai dengan teori yang dibahas

¹⁹Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima*, 31.

yaitu pelayanan prima dimana didalamnya berisi cara dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau konsumen dengan cara berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang memuaskan.

2. Pendapat Nasabah Mengenai Kualitas Pelayanan Transaksi Gadai di Pegadaian Syariah Jember

Menurut hasil wawancara dengan informan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Jember rata-rata mengatakan baik. Dari segi penampilan juga semua mengatakan rapi fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah Jember juga memadai memiliki perlengkapan kantor yang modern sehingga membuat waktu proses transaksi cepat nasabah juga tidak perlu menunggu lama karena perlengkapan yang memadai ditambah mungkin skill karyawan begitu profesional, tetapi ada beberapa narasumber yang berpendapat ruang kantor yang kecil dan lahan parkir yang sempit.

Mengenai kebersihan lingkungan kantor semua berpendapat bersih dan wangi. Hampir semua narasumber juga mengatakan bahwa karyawan mampu memberikan penjelasan tentang produk layanan dengan baik dan komprehensif kepada nasabah sehingga paham akan produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Jember. Sigap juga saat melayani keluhan nasabah sehingga disini

beranggapan bahwa karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, mungkin karena karyawan mampu memahami kondisi dari masing-masing nasabah dan karyawan juga mampu memberikan sifat simpatik dan bersahabat kepada setiap nasabah.

Mengenai point tanggung jawab karyawan saat melakukan kesalahan, semua narasumber berpendapat bahwa karyawan pasti tanggung jawab karena mereka bekerja yang di katagorikan perusahaan besar sehingga pasti mereka menjaga nama baik perusahaan dan juga jabatan mereka di Pegadaian Syariah.

Tetapi ada salah satu narasumber yang berpendapat yang mengatakan pelayanannya cukup baik cuma dari sikap karyawan yang diberikan kaku seperti kurang senyum, sehingga kurang memuaskan bagi nasabah tersebut. Saat menanggapi keluhan nasabah juga kurang, karena menurutnya karyawan tidak bisa memberikan jalan keluar saat si nasabah ini ingin meminta keringanan mengenai tanggal jatuh tempo, tetapi mungkin dari karyawan tidak bisa memberikan keringanan karena sudah sesuai aturan prosedur di Pegadaian Syariah.

Seorang petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang petugas pelayanan sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah

sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f) Bergairah dalam melayani nasabah dan tujukan kemampuannya.
- g) Janganlah menyela atau memotong pembicaraan.
- h) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.²⁰

Jadi pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember sudah sesuai teori dalam ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu:

- a) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b) Tersedianya prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.

²⁰Kasmir, Manajemen Perbankan, 252

- c) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai selesai.
- d) Mampu melayani nasabah secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi terutama dalam hal keuangan.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan-permasalahan yang diteliti, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember, sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah Pegadaian Syariah Jember. Selain itu peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember. mengembangkan keberhasilan pelayanan transaksi Pegadaian Syariah Jember juga sudah sesuai konsep pelayanan prima yaitu berdasarkan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*apperance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), serta tanggung jawab (*accountability*). Dan juga sudah memenuhi SOP pegadaian yang ada.
2. Pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan transaksi di Pegadaian Syariah Jember. karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah juga sudah memperhatikan dan menerapkan ciri pelayanan yang baik dimana profesional dalam berhadapan langsung dengan pelanggan, mempunyai prasarana yang baik, bertanggung jawab, mampu melayani dengan cepat dan tepat, mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan, memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk, memberikan jaminan dan mampu memberikan kepercayaan kepada

nasabah. sehingga penulis menyimpulkan bahwa pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember sesuai dengan ciri kualitas pelayanan yang baik.

B. Saran

Ada beberapa saran yang dapat penulis berikan, sebagai berikut:

1. Hendaknya karyawan Pegadaian Syariah Jember harus mempunyai sikap keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas sebagai pelayanan publik untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya dengan cara membuat pelanggan atau nasabah merasa dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Nasabah akan merasa nyaman bila karyawan Pegadaian Syariah Jember memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum penuh perhatian, ramah, dan berorientasi pasti membuat siapapun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa Pegadaian Syariah Jember.
2. Pegadaian Syariah Jember hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya. Seperti memperluas sarana parkir. Dengan ini diharapkan akan semakin meningkatkan kenyamanan nasabah dalam usaha memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik kepada nasabah sehingga nasabah mendapatkan kepuasan tersendiri.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya semoga lebih baik dari penelitian ini dan penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk menulis penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya. Atep Barata. 2006. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elexmedia Comatindo.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2006. *Gadai syariah di Indonesia: konsep, implementasi, dan institusionalisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Arifin. Mohammad Samsul. 2015. *Pengaruh Nilai Taksiran Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) Di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo*. Surabaya : UIN Sunan Ampel.
- Arikunto. Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dariah, Ria. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah*. Cirebon : IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Departemen Agama. 2012. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bekasi: Cipta Bagus Segara.
- Djamil. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Engel. James F. Roger D. Blackwell. Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku konsumen. Jilid I. Edisi Keenam*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Haeykal. Huda Muhammad. 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis Edisi ke 1*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Hasibuan. Malayu. 2002. *Dasar-dasar perbankan* Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hidayati, Nurul 2006. *Metodologi Pendekatan Dakwah dengan Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: UIN Jakarta Press.
- Imam. Sentot. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- _____. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- _____. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi penelitian kuantitatif-kualitatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Mamang, Etta. 2013. Sangadji dan Sopiah. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Martono. 2002. *Bank dan lembaga keuangan lain*. Yogyakarta : Ekonosia.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarta.
- Mulazid, Ade Sofyan. 2016. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Islamic financial management*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Saladin, Djaslim. 1994. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta : CV Rajawali.
- Sholihah, Ana Fitria Karimatus sholihah. 2017. *Pengaruh Pengetahuan, Skill dan Etika Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang*. Jember: IAIN Jember.
- Sinungan, Moch Darsyah. 1990. *Manajemen dana bank* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharman. 2005. *Psikologi kognitif*. Jakarta: Aneka Karya Cipta.
- Sumarni, Marti & Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi.

Tim penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.

_____. 2013 *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember. STAIN Jember Press.

Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.

Thjiptino. Fandy dan Anastasya Diana. 2013. *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV. Andi.

Ulfa, Mariah. 2013. *Analisis Nasabah Terhadap Layanan Perum Pegadaian Kantor Cabang Warung Jambu Bogor*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.

Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Waidi. (2006). *Pemahaman dan Teori Persepsi*. Bandung: Remaja Karya.

http://www.academia.edu/11984243/Teori_Mutu_Parasuraman (diakses tanggal 03 agustus 2018, 09:56)

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya> (Diakses tanggal 03 Agustus 2018, 09:48)



MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Rumusan Masalah
<p>ANALISIS NASABAH MENGENAI PELAYANAN TRANSAKSI GADAI DI PEGADAIAN KC JEMBER</p>	<p>1. Nasabah</p> <p>2. Pelayanan</p> <p>3. Gadai</p>	<p>1. Usia</p> <p>2. Jenis Kelamin</p> <p>3. Pekerjaan</p> <p>1. Kualitas Pelayanan</p> <p>1. Taksiran</p> <p>2. Harga</p> <p>3. Kelengkapan</p> <p>4. Jenis</p>	<p>Data Primer:</p> <p>a. Nasabah</p> <p>b. Karyawan Pegadaian</p> <p>Data Sekunder:</p> <p>a. Dokumentasi</p> <p>b. Kepustakaan</p> <p>c. Internet</p>	<p>1. Pendekatan penelitian: Kualitatif Deskriptif</p> <p>2. Metode pengumpulan data:</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Interview</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>3. Analisis data : kualitatif</p> <p>a. Reduksi data</p> <p>b. Penyajian data</p> <p>c. Penarikan kesimpulan</p> <p>4. Keabsahan Data metode <i>Trianggulasi</i> sumber</p>	<p>1. Bagaimana transaksi kualitas pelayanan gadai di Pegadaian KC Jember?</p> <p>2. Bagaimana pendapat nasabah mengenai pelayanan transaksi gadai di Pegadaian KC Jember?</p>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Zulvan

Nim : 083 133 057

Prodi/ Jurusan : Perbankan Syariah/ Ekonomi Islam

Institusi/ Fakultas : Institut Agama Islam Negeri Jember/ Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis islam

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN NASABAH MENGENAI TRANSAKSI GADAI DI PEGADAIAN SYARIAH JEMBER”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isisnya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 07 Mei 2018

Saya yang menyatakan



Ahmad Zulvan
NIM. 083123029

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember?
2. Bagaimana kemampuan karyawan dalam menangani berbagai macam karakter nasabah (contoh seperti nasabah yang mempunyai karakter arogan)?
3. Apa tanggung jawab karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
4. Bagaimana pendapat nasabah mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember ?
5. Bagaimana penampilan karyawan Pegadaian Syariah Jember menurut pendapat nasabah?
6. Bagaimana pendapat nasabah mengenai perlengkapan atau fasilitas di Pegadaian Syariah Jember?
7. Apakah kebersihan kantor terjaga kebersihannya?
8. Apakah karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai informasi produk layanan?
9. Apakah karyawan sigap dalam melayani dan menanggapi keluhan nasabah?
10. Apakah menurut nasabah di Pegadaian Syariah Jember menjamin keamanan barang dalam setiap transaksi gadai?
11. Apakah karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian dan memberikan sifat simpatik kepada nasabah?
12. Saat memproses transaksi nasabah apakah karyawan mampu menyelesaikan dengan baik dalam waktu yang singkat?
13. Apakah karyawan bertanggung jawab ketika melakukan kesalahan?



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B_09. /In.20/7.a/PP.00.9/ 01. /2018
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada:

Yth. Pimpinan Pegadaian KC Jember

Di

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : AHMAD ZULVAN
NIM : 083133057
Semester : X
Prodi : PERBANKAN SYARIAH
Jurusan : EKONOMI ISLAM
Alamat : Perum. Bumi Tegal Besar Block BC 40A
No TLP : 089 514 758 081
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN NASABAH
MENGENAI TRANSAKSI GADAI DI
PEGADAIAN KC JEMBER

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jember, 09 Januari 2018
an. Wakil Dekan Bidang
Akademik,





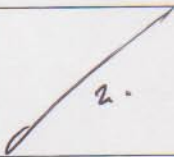
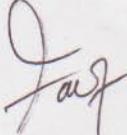






Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Lampiran: Jurnal Penelitian

JURNAL KEGIATAN

PENELITIAN DI PEGADAIAN SYARIAH KANTOR CABANG AHMAD YANI JEMBER

No	tanggal	Pihak yang diwawancarai	Jenis Kegiatan	Paraf
1	09 januari 2018	Pimpinan Pegadaian Syariah Jember	Memberikan dan mengurus perizinan	
2	05 maret 2018	Pimpinan Pegadaian Syariah Jember	Wawancara mengenai pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	
3.	06 maret 2018	Karyawan Pegadaian Syariah	Meminta profil Pegadaian Syariah Jember	
4.	12 maret 2018	Karyawan (penaksir) Pegadaian Syariah	Wawancara mengenai pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	
5.	13 maret 2018	Karyawan (kasir) Pegadaian Syariah	Wawancara mengenai pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	
6.	19 maret 2018	Nasabah (Fitri K.) Pegadaian Syariah Jember	Wawancara mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	
7.	20 maret	Nasabah (Rochimin) Pegadaian Syariah Jember	Wawancara mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	
8.	21 maret 2018	Nasabah (kharisma) Pegadaian Syariah Jember	Wawancara mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	

9.	22 maret 2018	Nasabah (Rhosida) Pegadaian Syariah Jember	Wawancara mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	
10.	23 maret 2018	Nasabah (Intan) Pegadaian Syariah Jember	Wawancara mengenai kualitas pelayanan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Jember	

Jember, 24 Maret 2017

Pimpinan Pegadaian
Syariah Jember.



Muhammad Rasyidi, S.E.

Jember, 15 Mei 2018

Nomor : 129/127100/2018
Lampiran : -
Urgensi : S

Kepada
AHMAD ZULVAN
di -
TEMPAT

Hal : Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

Assalamu' alaikum Wr. Wb


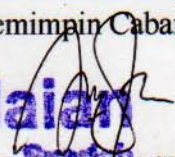
Bersama ini memberikan keterangan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ahmad Zulvan
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Jember
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
NIM : 083133057

Telah selesai melakukan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A.Yani Jember

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb

 PT. PEGADAIAN (Persero)
Pemimpin Cabang

MUHAMMAD RASYIDI, SE.
NIK. P.80386

DOKUMENTASI



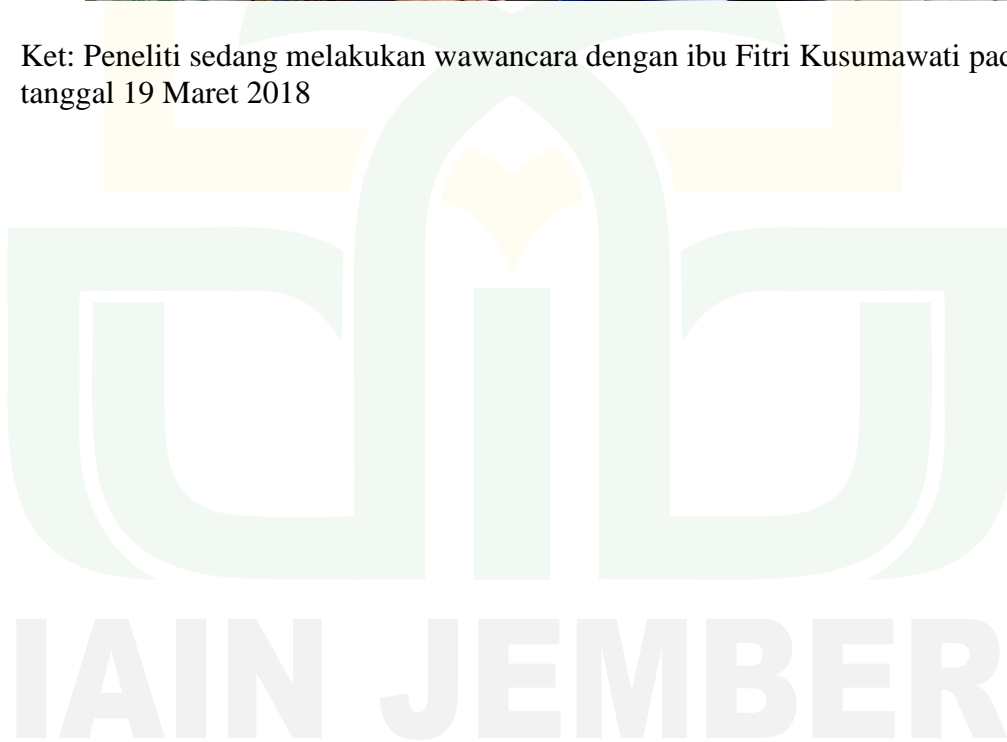
Ket: Penulis dan Karyawan Penaksir melakukan wawancara pada tanggal 12 Maret 2018.



Ket: Penulis dan Karyawan Kasir melakukan wawancara pada tanggal 13 Maret 2018.



Ket: Peneliti sedang melakukan wawancara dengan ibu Fitri Kusumawati pada tanggal 19 Maret 2018



BIODATA PENULIS

Nama : Ahmad Zulvan

Nim : 083 133 057

TTL : Jember, 16 Mei 1995

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Alamat : Perum. Bumi Tegal Besar Block BC40A

Desa Tegal Besar Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember.

Riwayat Pendidikan:

1. MIMA KH. SHIDIQ Jember Tahun 2001-2006
2. MTSN 1 Jember Tahun 2007-2009
3. MAN 1 Jember Tahun 2010-2012

IAIN JEMBER