

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
PRODUK TABUNGAN EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH  
CABANG PALU PLAZA**



**SKRIPSI**

*Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri ( UIN ) Datokarama Palu*

**Oleh**

**RAMADHAN MOH AHSAN L**  
**NIM : 163150027**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU  
2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**” benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 27 Juli 2022 M  
27 Dzulhijjah 1443 H

Penulis

**Ramadhan Moh Ahsan L**  
**NIM. 16.3.15.0027**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**” oleh mahasiswa atas Nama Ramadhan Moh Ahsan L NIM: 16.3.15.0027 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi Skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa Skripsi tersebut tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk di ujiankan.

Palu, 27 Juli \_\_\_\_\_ 2022 M  
27 Dzulhijjah 1443 H

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. H.Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D  
Nip. 19690301 199903 1 005

Abdul Jalil, S.E.,MM.  
Nip. 19871110 201903 1 006

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Ramadhan Moh Ahsan L NIM: 16.3.15.0027 dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza”**, yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 17 Februari 2022 M. yang bertepatan dengan tanggal 06 Rajab 1443 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 27 Juli 2022 M  
27 Dzulhijjah 1443 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag.	
Munaqisy 1	Dr. Sofyan Bachmid, S.Pd.,M.M.	
Munaqisy 2	Nuriatullah, S.EI., M.E.	
Pembimbing1	Prof. H.Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D.	
Pembimbing 2	Abdul Jalil, S.E.,M.M.	

### Mengetahui :

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Perbankan Syariah

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I  
NIP. 19650505 199903 2 002

Irham Pakkawaru, SE.,M.Ak.  
NIP. 19780505 201503 1 001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan nikmat dan hidayahnya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menulis skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza”**

Shalawat serta salam penulis kirimkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membimbing umat dari masa jahiliyyah menuju masa yang penuh dengan cahaya ilmu pengetahuan seperti apa yang kita rasakan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan bimbingan dan kritikan yang bersifat membangun.

Dalam kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dengan susah payah mengasuh dan membesarkan penulis, sehingga penulis bisa melangkah sejauh ini. Tidak lupa seluruh keluarga yang senantiasa mendukung penulis untuk menyelesaikan studi di bangku perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, Bapak Dr. H. Abidin M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. H. Kamarudin M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr Mohamad Idhan S.Ag., M.Ag

selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kemudahan dalam menimbah ilmu pengetahuan di kampus hijau IAIN PALU.

3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr Ermawati, S.Ag., M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Drs Sapruddin M.H.I sebagai Wakil Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Malkan, M.Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ketua Jurusan Bapak Irham Pakkawaru, S.E., MSA.,AK dan Sekretaris Jurusan Bapak Abdul Jalil, S.E., MM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama) Palu.
5. Bapak Prof. H. Nurdin, S.Pd., M.Com., Ph.D selaku Pembimbing I, dan Bapak Abdul Jalil S.E.,M.M. Selaku Pembimbing II yang selalu membimbing dan mengarahkan kepada penulis sehingga bisa terselesaikan.
6. Kepala Perpustakaan dan semua staf yang telah melayani dan memberikan berbagai kemudahan dalam proses pencarian buku referensi.
7. Para Dosen dan Staf FEBI Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang berkat ilmu yang diajarkan telah membuka wawasan berpikir dan cakrawala pengetahuan, sehingga menjadikan landasan yang kokoh bagi penulis dalam mengembangkan keilmuan pada masa yang akan datang.
8. Seluruh teman-teman dan khususnya Ali Akbar S.H, Khairunnisa, Dr.Ermawati S.Ag., M.Ag. Riswandi Palawa. S.E.,M.M Cindy Claudia,

Faramita Thamrin, Nurfadillah, Aron, Abil, Rini Urbaningrum, Elsa Lasimpara, Valen, Anjas, Pian, Marlin, Ilham, Rosan, Firmansyah, Sultan, Fauzi, Fadil. dan teman-teman perbankan Syariah 1 yang selalu memotivasi penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi penulis. Semoga semua pihak mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah Swt. Amin.

Palu, 27 Juli 2022 M  
27 Dzulhijjah 1443 H

Penulis

**Ramadhan Moh Ahsan L**  
**NIM. 16.3.15.0027**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Penegasan Istilah .....	6
E. Garis-garis Besar isi .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori.....	14
1. Kualitas Pelayanan.....	14
2. Tabungan Emas .....	18
3. Pegadaian Syariah.....	23
C. Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Kehadiran Peneliti .....	28
D. Data dan Sumber Data.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Analisis Data .....	31



	G. Pengecekan Keabsahan Data .....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah.....	35
	B. Mekanisme dan Aplikasi Produk Tabungn Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza .....	50
	C. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Produk Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza .....	55
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	66
	B. Saran .....	66
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>PEDOMAN WAWANCARA</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Perbedaan dan Persamaan Penelitian .....	12
<b>Tabel 4.1</b> Sarana dan Prasarana di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza...	40
<b>Tabel 4.2</b> Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan .....	45
<b>Tabel 4.3</b> Biaya Pembukaan Rekening Tabungan Emas Tahun 2022 .....	51
<b>Tabel 4.4</b> Biaya Cetak Emas .....	54
<b>Tabel 4.5</b> Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Barat .....	62

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I** : Pedoman Wawancara
- Lampiran II** : Daftar Informan
- Lampiran III** : Surat Izin Penelitian
- Lampiran IV** : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran V** : SK Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran VI** : Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran VII** : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VIII** : Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Nama Penulis** : Ramadhan Moh Ahsan L  
**NIM** : 16.3.15.0027  
**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mening Katkan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza

---

Skripsi ini membahas tentang "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mening Katkan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza" dengan rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana mekanisme layanan pada produk Tabungan Emas di pegadaian syariah cabang Palu Plaza? 2) Bagaimana Kualitas layanan dapat meningkatkan jumlah nasabah pada produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang Palu Plaza?

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan memilih lokasi di kota Palu, sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder yang relevan dengan masalah yang diteliti, tehnik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verivikasi data

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah melakukan pembelian emas di PT. ANTAM kemudian menjualnya kembali ke nasabah. Dan nasabah yang melakukan pembelian emas dengan cara menabung kemudian menitipkan kembali emasnya kepada Pegadaian Syariah. Investasi produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza masuk kategori investasi halal karena memenuhi spesifikasi yang di fatwakan oleh DSN MUI yaitu fatwa No. 77/DSN-MUI/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai. Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas di sebabkan pelayanan (Service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianya akan mengenai Heart share konsumen. Dan pada akhirnya memperkokoh posisi mind share konsumen, Perlunya kualitas pelayanan agar nasabah tertarik untuk memilih produk tabungan emas, oleh karena itu, pegawai Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza harus memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, khususnya untuk Produk Tabungan Emas.

Perlu adanya peningkatan perhatian terhadap nasabah tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, hal ini perlu di lakukakn untuk memotivasi nasabah supaya rajin menabung. Misalkan dalam hal pendekatan media informasi, maupun pendekatan secara langsung terhadap nasabah. Dikarenakan banyak nasabah tabungan emas yang banyak aktif menabung hanya beberapa waktu saja. Kemudian akan fakum kembali dalam waktu yang lama bahkan ada sebagian nasabah yang hanya membuka rekening tabungan emas dan enggak menabung. Maka dari situ, perhatian lanjutan terhadap nasabah dirasa penting guna meningkatkan kemauan nasabah untuk konsisten menabung di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.

**Kata Kunci:** Tabungan Emas, Kualitas Pelayanan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang Masalah***

Pada zaman yang semakin berkembang ini, tidak semua masyarakat mampu memenuhi kebutuhannya, ada saat saat dimana masyarakat membutuhkan segera dana atau pembiayaan dalam waktu singkat untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan adanya permasalahan tersebut maka masyarakat dapat memilih bermacam macam alternatif, salah satu alternatif yang dapat di kunjungi adalah pegadaian. Bagi masyarakat Indonesia, gadai bukanlah hal asing. Masyarakat Indonesia telah mengenal gadai dan mempraktikkan dalam kegiatan sehari-hari,

Kemudian lembaga keuangan Syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip Syariah, lembaga keuangan Syariah memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan, pelayanan kepada kepentingan publik dengan merealisasi sasaran sosial ekonomi Islam.<sup>1</sup> Oleh karena itu Islam memberikan panduan yang dinamis terhadap semua aspek kehidupan termasuk sector bisnis dan transaksi keuangan. Di negara Indonesia sudah marak dan berkembang ekonomi berbasis Islam yang disebut sebagai ekonomi Islam. Ekonomi Islam merupakan sekumpulan dasar umum nilai-nilai ekonomi yang disimpulkan dari Al-qur'an dan As-sunnah, dengan dasar tersebut masalah ekonomi disesuaikan dengan prinsip-prinsip ekonomi.

Prinsip Syariah merupakan solusi yang digunakan dalam lembaga keuangan Syariah untuk memberikan kemaslahatan bagi umat manusia tentunya umat Islam mengharamkan sesuatu hal yang berkaitan dengan riba.

---

<sup>1</sup>Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana pramedia Group, 2009), 67.

Pegadaian merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai.<sup>2</sup> Dalil hukum disyariatkannya gadai sebagai jaminan utang dijelaskan dalam Q.S Al- Baqarah [2] : 283 sebagai berikut:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلَْيُودِ الَّذِي أَوْتِيْنَ أَمَانَتَهُ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أِثْمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾ ﴾

Terjemahannya :

“Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mepercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah ﷻ, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh hatinya kotor (berdosa). Allah ﷻ maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.<sup>3</sup>

Menurut tafsiran Ibnu Katsir, ayat di atas memberi petunjuk maksudnya seseorang boleh memegang jaminan sebagai ganti catatan: jaminan tersebut dipegang oleh pemilik hak. Transaksi gadai masih belum jadi kecuali bila barang jaminan telah dipegang, seperti yang dikatakan oleh mahzab Syafi’I dan jumhur ulama<sup>4</sup>.

<sup>2</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2014),388

<sup>3</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an Dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro 2010),

<sup>4</sup>Isma’il ibn Katsir al-Quraisy al-Dimasyqi, *Tafsir al-Qur’an al-Azim*, juz 3, terj. Bahrn Abu Bakar, (Bandung: Sinar baru algensindo, 2003 )hlm. 205

Berdasarkan dalil tersebut, jumhur ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai. Agar gadai tersebut dilakukan sesuai prinsip-prinsip Syariah. Maka diperlukan adanya petunjuk (Fatwa) dari institusi yang berwenang. Di Indonesia, lembaga yang mempunyai kewenangan untuk memberikan Fatwa adalah Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Terkait dengan gadai, Fatwa yang telah dikeluarkan adalah: Pertama, Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn, Kedua, Fatwa Dewan Syariah Nasional No.26/DSN-MUI/II/2002 tentang Rahn Emas, dan Ketiga, Fatwa Dewan Syariah Nasional No./DSN-MUI/III/2008 tentang *Rahn Tajlisy*.

Dalam perkembangannya pegadaian memiliki produk layanan lainnya seperti pemberian pembiayaan atas dasar hukum gadai Syariah (*Rahn*), jasa Penaksiran nilai barang, jasa penyewaan (*Ijarah*) tempat penitipan barang untuk alasan keamanan dan Gadai Emas (*Gold Counter*).<sup>5</sup>

Salah satu tantangan dari pertumbuhan dan perkembangan pegadaian syariah yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah seperti pelayanan yang ramah dan santun dalam penyajian, penyampaian informasi kepada nasabah serta pelayanan lainnya yang mampu memberikan kontribusi yang baik dari nasabah. Sebagaimana yang dilakukan Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya, lembaga ini terus berinovasi, bagaimana melayani kebutuhan nasabah yang belum terdapat di lembaga pegadaian syariah salah satunya dengan menggunakan produk pembiayaan.

Kegiatan yang diberikan oleh pegadaian syariah sebagai murtahin sebagai nasabahnya sebagai rahin diikat dengan berbagai akad yang sah sesuai dengan

---

<sup>5</sup>Burhanuddin S, *Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : UII Press, 2011), 162.



prinsip-prinsip Ekonomi Islam. Akad secara etimologi berarti ikatan antara dua perkara, baik ikatan secara nyata maupun secara maknawi, dari satu segi maupun dua segi. tabungan emas termasuk dalam golongan Akad murabahah dan wadiah.

Sebagai salah satu produk baru dari pegadaian maka tabungan emas dari pegadaian memerlukan strategi pemasaran yang tepat guna memperkenalkan tabungan emas pada masyarakat luas. Strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana yang menyeluruh terpadu dan menyatu dibidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran <sup>6</sup>.setiap perusahaan memasarkan produk yang dihasilkan menjalan strategi pemasaran, sehingga dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Salah satu dari strategi pemasaran yang sering dilakukan oleh suatu perusahaan adalah dengan cara melakukan penyebaran pemasaran itu sendiri. Suatu produk tidak akan dibeli bahkan dikenal apabila konsumen atau masyarakat tidak mengetahui kegunaannya, keunggulannya, dimana produk diperoleh dan berapa harganya untuk itulah perusahaan harus memiliki strategi untuk menarik nasabah atau masyarakat untuk menggunakan produk Tabungan Emas.

Yang paling utama adalah bagaimana Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza terus melakukan upaya memberikan kepuasan bahkan mempertahankan nasabahnya dengan berbagai upaya karena persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan dan berakibat berpindah nya nasabah ke lembaga keuangan lain. Yang lebih menguntungkan dan pelayanan memuaskan.

Dari uraian di atas, tampak bahwa Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza melakukan pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan cara mengeluarkan produk baru yang bernama tabungan emas. Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih lanjut bagaimana penerapan pada produk baru yaitu tabungan

---

<sup>6</sup>Sofyan Assauri, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, h 167

emas sebagai kebijakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, maka penulis tertarik mengambil judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Cabang Palu Plaza

### ***B. Rumusan Masalah***

1. Bagaimana mekanisme layanan pada produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza ?
2. Bagaimana kualitas layanan dapat meningkatkan jumlah nasabah pada produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang Palu Plaza ?

### ***C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian***

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme layanan pada produk Tabungan Emas di pegadaian syariah cabang palu plaza.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan dapat meningkatkan jumlah nasabah pada produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang Palu Plaza

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah penulis sampaikan sebelumnya maka kegunaan penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi peneliti**

Sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengetahuan terkait dengan masalah yang di teliti serta sebagai salah satu wujud implementasi teori yang telah dipelajari selama ini dan pementapan terjun di dunia kerja.

#### **2. Secara teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di gunakan untuk mengkaji kajian teoritis yang berkaitan dengan lembaga keuangan Syariah.

### **3. Bagi pihak Pegadaian Syariah**

Menjadi masukan untuk membantu memecahkan permasalahan yang timbul berkaitan dengan produk tabungan emas.

### **4. Bagi civitas Akademik IAIN Palu**

Sebagai bahan referensi pengetahuan Mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

#### ***D. Penegasan Istilah***

Adapun istilah yang memerlukan penegasan berdasarkan judul penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza”. Dalam upaya lebih mendekati arti dan makna yang terkandung dalam judul tersebut, berikut penulis memaparkan beberapa istilah yang dianggap memerlukan penegasan istilah sebagai berikut:

#### **1. Pegadaian Syariah**

Merupakan lembaga yang menaungi kegiatan gadai Syariah (Rahn) yaitu menahan salah satu harta dari si peminjam yang diperlukan sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip Syariah Islam.

#### **2. Kualitas Pelayanan**

Merupakan penyelidikan atas suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Dan juga suatu proses pemecahan masalah kompleks menjadi bagian-bagian kecil sehingga biasa lebih mudah dipahami. Merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

### 3. Produk Tabungan Emas

Pada Pegadaian ada produk Tabungan Emas. Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas batangan yang dimiliki pemilik rekening berdasarkan perjanjian jual beli emas dan penitipan yang aman yang disetujui oleh pegadaian dan pemilik rekening yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan prosedur yang berlaku. Pada layanan ini sangat memberi kemudahan kepada nasabah untuk berinvestasi emas<sup>7</sup>

#### *E. Garis-Garis Besar Isi*

Untuk mempermudah pemahaman bagi pembaca tentang pembahasan proposal skripsi ini, maka peneliti menganalisis secara garis besar menurut ketentuan yang ada dalam komposisi proposal skripsi. Oleh karena itu garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang di ungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut antara lain sebagai berikut

Bab I dalam bab ini peneliti akan menguraikan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah dan garis-garis besar isi.

Bab II kajian pustaka, dalam bab ini peneliti menguraikan dan menjelaskan tentang jenis penelitian terdahulu, dan kajian teori.

Bab III metode penelitian, dalam bab ini peneliti menguraikan tentang jenis penelitian Lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data, dan sumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV berisi hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah sekolah, visi misi dan struktur organisai serta pembahasan hasil penelitian.

---

<sup>7</sup>PT. Pegadaian (Persero) *Tabungan Emas*, <http://www.pedagaiansyariah.co.id> .diakses 09 maret 2021

BAB V berisi penutup yang berisi kesimpulan dan implikasi penelitian.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### ***A. Penelitian Terdahulu***

Penelitian ini mengkaji tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu plaza. Sebagai perbandingan dalam penelitian ini, agar dapat diketahui signifikan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, baik secara teori dan lain sebagainya.

Skripsi oleh Faridah Berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Amanah Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza”, di tulis pada tahun 2019, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa system dalam proses pembiayaan ini pertama ini menunjukkan bahwa sistem dalam proses pembiayaan ini pertama yaitu menimbulkan kepercayaan satu sama yang lain. Pentingnya kepercayaan dapat menimbulkan loyalitas serta semangat nasabah untuk benar-benar menjalankan proses pembiayaan. Proses pemenuhan kepercayaan nasabah yang lama dengan yang baru akan berbeda. Nasabah lama lebih banyak mendapat porsi kepercayaan karena sudah lama berlangganan, sehingga lembaga sudah paham dengan watak dan kepribadiannya. Oleh karena itu, untuk nasabah baru perlu adanya penambahan dokumen pribadi untuk mempererat kepercayaan satu sama lain<sup>1</sup>.

Skripsi oleh Hamdan Supriono Berjudul: (“Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Syariah Terhadap

---

<sup>1</sup>Faridah “(*Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza*)” (Palu, Institut Agama Islam Negeri Palu)

Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Raden Intan Bandar Lampung”), di tulis pada tahun 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran dalam memasarkan produk tabungan emas pada PT Pegadaian Syariah dan untuk mengetahui tentang strategi pemasaran produk tabungan emas pada PT Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah dalam perspektif ekonomi islam. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi pemasaran produk tabungan emas dari diferensiasi dalam memberi pelayanan dan informasi cukup memuaskan untuk sasaran dan nasabah produk tabungan emas. Dari aspek marketing mix, produk yang ditawarkan sangat variatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk masa sekarang dan masa yang akan datang, sedangkan dari harga sangat murah dan fleksibel untuk melakukan transaksi. Untuk lokasi mudah untuk dijangkau, sedangkan promosi menggunakan personal selling, periklanan melalui televisi koran internet brosur dan lain-lain, publisitas dengan presentasi pada kegiatan-kegiatan seperti pengajian, melakukan sosialisasi ke sekolah dan lembaga publik lainnya. Promosi penjualan dengan memberikan bebas administrasi pada acara-acara tertentu. Seorang marketing syariah di Pegadaian di Bandar Lampung mempunyai sifat teistis (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyyah*), Realistis (*al-waqiyyah*), dan humanistis (*insaniyayah*) dalam memasarkan produk tabungan emas.<sup>2</sup>

Skripsi oleh Khairin Mahmuda Berjudul: “Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Setia Budi Syariah

---

<sup>2</sup>Hamdan Supriono, “(Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Syariah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Raden Intan Bandar Lampung)” (Lampung, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)

Medan”, di tulis pada tahun 2017, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran produk tabungan emas. Hasil dari penelitian agar semua kalangan masyarakat dapat mengetahui produk baru yang dimiliki oleh PT. Pegadaian (Persero) dan juga meningkatkan jumlah nasabah dan pemahaman yang dihadapi dalam produk ini. Dalam memasarkan produk tersebut, perusahaan merancang kegiatan pemasarannya dengan menggunakan bauran pemasaran dengan cara mempromosikan kepada konsumen melalui sosialisasi dengan bertatap muka kepada calon nasabah, melalui media elektronik seperti radio dan televisi, melalui media cetak seperti brosur dan spanduk<sup>3</sup>

Jurnal Oleh Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya, berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang), di terbitkan di tahun 2021, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang). Berdasarkan hasil Uji F tabel didapatkan tingkat signifikan 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan (degree of freedom)  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 89$  maka tabel didapat  $F(3;89) = 2,707$ . Dalam perhitungan diperoleh nilai F hitung lebih besar dari Ftabel, yaitu  $5,298 > 2,707$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Adapun tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa model regresi dapat digunakan dalam penelitian ini dimana penggunaan variabel bebas Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Tingkat Religiusitas secara simultan atau secara keseluruhan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Minat Menabung.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Khairin Mahmuda “(Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Setia Budi Syariah Medan)” (Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).

<sup>4</sup>Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi



**TABEL 2.1**  
**PERBEDAAN DAN PERSAMAAN PENELITIAN**

NO	JUDUL SKRIPSI	PERBEDAAN	PERSAMAAN
1	Faridah, 2019 : (“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Amanah Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza”) <sup>5</sup>	Penelitian tersebut membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Amanah sedangkan penelitian penulis lebih fokus ke Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan pembiayaan produk tabungan emas.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.
2	Hamdan Supriono, 2018 : (“Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Syariah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor	Penelitian tersebut membahas tentang Analisis strategi pemasaran sedangkan penelitian penulis lebih fokus ke Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan pembiayaan produk tabungan emas.	Penelitian ini sama –sama membahas tentang pembiayaan tabungan emas.

Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang), Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah

<sup>5</sup>Faridah “(*Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza*)” (Palu, Institut Agama Islam Negeri Palu)

	Cabang Syariah Raden Intan Bandar Lampung”) <sup>6</sup>		
3	Khairin Mahmuda, 2017: (“Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Setia Budi Syariah Medan”) <sup>7</sup>	Penelitian di atas membahas Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas sedangkan penelitian penulis lebih focus ke Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan pembiayaan produk tabungan emas.	Penelitian ini sama –sama membahas tentang pembiayaan tabungan emas.
4	Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya, <sup>8</sup> Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, lokasi penelitian dan target penelitian.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.

<sup>6</sup>Hamdan Supriono, “(Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Syariah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Raden Intan Bandar Lampung)” (Lampung, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)

<sup>7</sup>Khairin Mahmuda “(Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Setia Budi Syariah Medan)” (Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).

<sup>8</sup>Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang), Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah

	Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang)		
--	--	--	--

## B. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut. Dengan demikian, maka kalitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.<sup>9</sup>

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

Hal ini tampak dalam Q.S Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

<sup>9</sup>Wisnalmawati, "Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembeli Ulang", Jurnal Ekonomi dan Bisnis NO.3 jilid 10 (2005), 153. Diakses tanggal 24 februari 2021

Terjemahannya :

“Maka berkat Rahmat Allah ﷺ engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah ﷻ. Sungguh, Allah ﷻ mencintai orang yang bertawakal”.<sup>10</sup>

Ayat tersebut ditafsirkan sangat beragam oleh para ulama tafsir antara lain Ibnu Katsir. Adapun Ibnu Katsir menafsirkan ayat tersebut bahwa bermusyawarah itu bisa membersihkan hati, dan menambah gairah semangat dalam hal mengerjakan sesuatu.<sup>11</sup>

#### b. Standarisasi Syariah

Islam mensyari’atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syar’a dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi meliputi sebagai berikut:

##### 1) Bukti langsung (*tangibles*)

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan. Sehingga puas atas pelayanan

---

<sup>10</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an Dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro 2010),

<sup>11</sup>Muhammad Nasib Bar-Rifa’i, *Taisiru Al-Aliyyul Qadir Li Iktishari Tafsir Ibnu Kasir, Jilid 1* (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), 232

yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang di berikan.

*Tangibles* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang di rasakan langsung oleh konsumen benar-benar di perhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Oleh individu sumber daya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikannya aktifitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditujukan.<sup>12</sup>

Tuntutan perusahaan dalam melayani konsumen dengan sebaik-baiknya yang *feedbacknya* atau timbal baliknya dapat di rasakan secara langsung sudah menjadi bahan pembicaraan yang sangat mengganggu dimana-mana. Sehingga menurut Margareta terdapat identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercerminkan dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a) Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisiensi dan efektif.
- b) Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c) Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibaan dan dedikasi kerja.

## 2) Reliabilitas (*reability*)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka.

---

<sup>12</sup>Arisutha Damartaji, Dimensi Kualitas Pelayanan,( Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka:2005), h.49.

kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen dan sebagainya. Pelayanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai antara lain :

- a) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan yang sesuai dengan uraian kerjanya
- b) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil yang sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif
- c) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara tepat, cepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d) Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan yang di tunjukan.<sup>13</sup>

### 3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang di maksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima seperti permintaan , keluhan, saran, kritik complaen, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.

### 4) Jaminan Keyakinan

Pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada

---

<sup>13</sup>Ibid, 234

perusahaan. *Assurance* atau jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan, agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

#### 5) Empati (*emphaty*)

Empati meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>14</sup> Inti dari empati dalam perusahaan yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan orang yang dihadapi dan orang yang dilayani.

Kualitas pelayanan menurut Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang atau jasa haruslah berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang dimilikinya.

## 2. Tabungan Emas

### a. Pengertian tabungan emas

Pada Pegadaian ada produk Tabungan Emas. Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas batangan yang dimiliki pemilik rekening

---

<sup>14</sup>Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 70

berdasarkan perjanjian jual beli emas dan penitipan yang aman yang disetujui oleh pegadaian dan pemilik rekening yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan prosedur yang berlaku. Pada layanan ini sangat memberi kemudahan kepada nasabah untuk berinvestasi emas.<sup>15</sup>

Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan sendiri dapat didefinisikan sebagai bagian dari pendapatan tahun ini yang tidak dibelanjakan atau digunakan untuk konsumsi<sup>16</sup>

Dalam dunia perbankan syariah, mendeskripsikan pengertian tabungan tidak berbeda jauh dengan pengertian tabungan pada umumnya. Hanya saja dalam perbankan syariah, tabungan dalam pelaksanaannya berdasarkan akad-akad tertentu yang sesuai prinsip syariah. Pengertian tabungan diartikan sebagai simpanan berdasarkan wadi'ah atau investasi dana berdasarkan mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet dan giro atau alat lainnya.<sup>17</sup>

## b. Akad-akad Dalam Tabungan Emas

### 1) Akad Murabahah

Murabahah adalah istilah dalam fikih Islam yang berarti suatu bentuk jual beli dimana penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk

---

<sup>15</sup>PT. Pegadaian (Persero) *Tabungan Emas*, <http://www.pedagaiansyariah.co.id> .diakses 09 maret 2021

<sup>16</sup>Nopirin, *Ekonomi Moneter*. Yogyakarta: BPF, 1992

<sup>17</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, 2010



memperoleh barang tersebut.<sup>18</sup> secara umum murabahah diartikan sebagai akad jual beli barang dengan menyatakan tsaman(harga perolehan) dan ribh(keuntungan/margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.<sup>19</sup>

Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah memberikan definisi tentang murabahah dalam penjelasan pasal 19 ayat (1) huruf d. menurut penjelasan pasal 19 ayat (1) huruf d tersebut, yang dimaksud dengan akad murabahah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya dengan kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.<sup>20</sup>

## 2) Akad Wadiah

Wadiah Yad Amanah (*Trustee Safe Custody*) Bank bertindak sebagai *Trustee* dan menjaga barang tersebut. Bank tidak menjamin pengembalian barang tersebut dalam hal barang tersebut hilang atau rusak karena pencurian, kebakaran, banjir atau musibah alam lainnya asalkan bank sudah melakukan semua tindakan yang diperlukan untuk mengamankan barang tersebut.

Ada dua definisi yang dikemukakan oleh ahli fikih. Pertama ulama mazhab Hanafi mendefinisikan wadiah dengan, “mengikutsertakan orang lain dalam mengelola harta, baik dengan ungkapan yang jelas, melalui tindakan, ataupun melalui isyarat. “misalnya, seseorang berkata pada orang lain, saya titipkan tas ini kepada anda, lalu orang itu menjawab, “saya terima,” maka sempurna adalah akad

---

<sup>18</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 81

<sup>19</sup>Dumair Nor, dkk, *Ekonomi Versi Salaf* (Pasuruan: Pustaka Sidogiri, 2007), 40

<sup>20</sup>Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, pasal 19 ayat(1)huruf d.

wadiah. Kedua, ulama mazhab Maliki, mazhab Syafi'I, dan mazhab Hanbali, mendefinisikan wadiah dengan, mewakilkan orang lain untuk memelihara harta tertentu dengan cara tertentu.”<sup>21</sup>

### *c. Produk Tabungan Emas*

Tabungan emas adalah produk baru di pegadaian yang melayani pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Produk tabungan emas ini diluncurkan dengan tujuan untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin membeli emas dengan modal yang seminimal mungkin berbeda dengan kredit emas di perbankan, tabungan emas bisa didapat dengan modal yang sangat kecil, tidak ada jangka waktu untuk angsuran, dan tidak menggunakan jaminan apapun. Apalagi bukan hanya orang tua yang bisa membuka tabungan emas di Pegadaian, anak sekolah pun juga bisa mulai menabung emas.<sup>22</sup>

### *e. Tingkatan Produk*

Sekarang orang-orang pabrik tidak bersaing dengan produk yang dihasilkannya saja, tetapi lebih banyak juga bersaing pada aspek tambahan pada produknya, seperti aspek pembungkusan, servis, iklan, pemberian kredit, pengiriman dan faktor-faktor lainnya yang dapat menguntungkan konsumen.<sup>23</sup>

Ada beberapa tingkatan produk, pada tiap tingkatan ada nilai tambahnya, seperti yang diungkapkan oleh Kotler yaitu:

#### *1) Core benefit*

Adalah keuntungan yang mendasar dari sesuatu yang dibeli oleh konsumen. Aspek mendasar ini harus bisa dipenuhi secara baik oleh

---

<sup>21</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *op.cit.* 351

<sup>22</sup>Anwar Hidayat, Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza “wawancara” di Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza 15 mei 2019

<sup>23</sup>Alma, *Manajemen*, 141.

produsen, seperti yang mau menginap di hotel, agar ia bisa tidur dan istirahat secara memuaskan, orang masuk restoran, ingin makan enak dan memuaskan.

2) *Basic product*

*Basic product*, sekarang *core benefit* diubah menjadi *basic product*. Oleh sebab itu kamar tidur hotel diberi perlengkapan, tempat tidur, kamar mandi, handuk, dan lain sebagainya.

3) *Expected product*

konsumen mempunyai suatu harapan terhadap barang dan jasa yang dibelinya. Maka dari itu kamar hotel harus disediakan dengan baik, bersih.

4) *Augmented product*

Adalah ada suatu nilai tambah yang di luar apa yang dibayangkan oleh konsumen, misalnya di kamar terdapat TV dengan remot control, memiliki saluran atau *channels*, layanan prima, dan lain sebagainya.

5) *Potential product*,

Adalah mencari nilai tambah produk yang lain untuk masa depan. Produsen harus mencari tambahan nilai lain, yang dapat memuaskan langganannya, dan dapat disajikan sebagai *surprise* sebagai langganan.<sup>24</sup>

f. *Produk Baru*

Produk baru memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Produk tersebut betul-betul merupakan hasil inovasi baru. Namun ada juga produk baru yang berfungsi sama dengan produk yang sudah ada, seperti televisi fungsinya sama dengan radio dan bioskop, plastik menyaingi barang dari kayu dan metal.
- 2) Pengganti produk lama, tetapi berbeda pemakaiannya, seperti *instant coffee* mengganti kopi yang biasa. Mobil mode tahun terbaru berbeda dengan

---

<sup>24</sup>Ibid, 142

model lama, demikian pemakaian model baru mengalahkan pemakaian model lama.

- 3) Produk imitasi adalah barang bagi perusahaan tertentu tapi bukan baru bagi masyarakat. Produk atau bukan, sangat tergantung pada tanggapan masyarakat konsumen. Jika konsumen menyatakan bahwa produk itu memang berbeda dengan barang yang sudah ada di pasar, maka produk itu adalah produk baru (misalnya berbeda dengan daya tarik, model, penampilan).<sup>25</sup>

### **3. Pegadaian Syariah**

Sejarah pegadaian dimulai pada saat pemerintah penjajahan Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan system gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.<sup>26</sup>

Pegadaian Syariah dibentuk sebagai unit bisnis yang mandiri dengan maksud untuk menjawab tantangan kebutuhan masyarakat yang mengharapkan adanya pelayanan pinjam meminjam yang bebas dari unsur riba, maysir, dan gharar yang diharamkan oleh syariat Islam. Dalam kenyataannya dilapangan, bukan hanya perum pegadaian yang menjawab tantangan ini, tetapi ada juga lembaga lainnya. Dengan begitu, tidak ada pilihan lain bagi perum Pegadaian bila ingin eksis dalam bisnis harus mampu menjawab tuntutan pasar, terutama tuntutan warga masyarakat muslim. Oleh karena itu, dalam menyikapi hal ini, perum pegadaian membentuk KCPS yang mengemban tugas pokok untuk melayani kegiatan pemberian kredit kepada masyarakat luas dasar penerapan prinsip-prinsip gadai yang dibenarkan oleh syariat islam.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup>Ibid, 143

<sup>26</sup>Pirgon Matua, *sejarah singkat perusahaan umum (PERUM) Pegadaian*, (Jakarta:2003), hal.1

<sup>27</sup>*Buku Saku Pengenalan Produk Perum Pegadaian*, (Jakarta:2009), hal.8

Pegadaian syariah sebagai organisasi keuangan yang mempunyai misi ganda, yaitu misi sosial dan komersial sehingga harus menerapkan prinsip operasional yang serba modern. Dalam operasionalnya pegadaian syariah mengandalkan dan menjalankan 4 prinsip kerja yaitu, proses cepat, mudah caranya, jaminan keamanan atas barang, pinjaman yang optimum.

Pengadaian syariah merupakan lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukan bagi masyarakat luas yang memiliki penghasilan menengah kebawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera, dana tersebut digunakan untuk kebutuhan tertentu terutama dalam keadaan mendesak. Dalam bahasa arab, gadai di artikan dengan *rahn*, dan dapat juga dinamakan *al-habsyu*. Secara epistemologi, arti *rahn* tetap dan lama, sendangankan *al-habsyu* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut.<sup>28</sup>

Pegadaian syariah membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah kebawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai.

#### *a. Tujuan dan manfaat pegadaian*

Setiap usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu perum pegadaian bertujuan sebagai berikut :

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hokum gadai.

---

<sup>28</sup> Ansori, *Hukum Gadai*, (2006) h. 112

- 2) Pencegahan praktik ijon, pengadaian gelap dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada pengadaian syariah memiliki efek jaringan pengaman social karena masyarakat yang butuh dana untuk mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun manfaat pengadaian antara lain :

- 1) Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relative lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan atau kredit perbankan. Selain itu nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara professional. Mendapat fasilitas penitipan barang yang aman dan dapat dipercaya.<sup>29</sup>
- 2) Bagi perusahaan pengadaian :
  - a) Penghasilan yang bersumber dari modal yang dibayarkan oleh pinjaman dana
  - b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu, bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dan mendapat keuntungan dari pembenaan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.
  - c) Pelaksanaan misi pengadaian sebagai BUMN yang bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan proses relative sederhana.
  - d) Berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk:
    - 1) Dana pembangunan semesta 55%
    - 2) Cadangan umum 20%

---

<sup>29</sup>*Ibid. h 8*

3) Cadangan tujuan 5%

4) Dana social 20% <sup>30</sup>

### ***C. Kerangka Pemikiran***

**Gambar 2.1**  
***Kerangka Pemikiran***



Dari Skema kerangka pemikiran secara sederhana di atas menjelaskan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik pada nasabah Produk tabungan emas di pegadaian Syariah cabang Palu Plaza, dapat bersaing dengan menghasilkan jumlah nasabah dengan Lembaga keuangan lainnya.

---

<sup>30</sup>Soemitra, *Pengadaian Syariah*, 2009. h 390

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### *A. Pendekatan Dan Desain Penelitian*

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat penelitian lapangan. Penelitian kualitatif memiliki dua tujuan utama dimana tujuan utama menggambarkan dan mengungkapkan, sedangkan tujuan yang kedua adalah menggambarkan serta menjelaskan.

Singkatnya, hal-hal apa yang terdapat dalam analisis kualitatif:

Pertama, data yang berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman), dan yang biasanya “diproses” kira-kira sebelum siap digunakan melalui (pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun dalam teks yang diperluas.<sup>1</sup>

Dengan demikian maka peneliti berusaha untuk memberikan pemaparan tentang segala sesuatu yang menjadi objek penelitian dalam bentuk deskriptif kalimat sesuai dengan keadaan sesungguhnya dari suatu objek. Penelitian bersifat deskriptif menurut Suharsimi Arikunto lebih tepat apabila menggunakan penelitian kualitatif.<sup>2</sup> Digunakannya penelitian kualitatif dalam Skripsi ini karena focus penelitian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza dan alasan utama penulis memilih pendekatan kualitatif, disamping sebagai metode yang cocok dengan arah penelitian ini, juga karena penulis menganggap bahwa metode ini merupakan cara yang bertatap langsung dengan para informan.

---

<sup>1</sup>Matthew B Miles, et.al, *Qualitative Data Analysis*. Diterjemahkan oleh TjetjepRohendiRohidi dengan judul analisis data kualitatif, buku tentang metode-metode Baru (Cet. 1; Jakarta : UI Press, 1992) 15-16.

<sup>2</sup>Suharsimi Arikunto, *Penelitian Kualitatif*, (Ed. 11: Cet; LX, Jakarta: RinekaCipta, 1993), 209.



### ***B. Lokasi Penelitian***

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan. Adapun lokasi penelitian ini berada pada pegadaian syariah cabang palu plaza Jl. Danau Poso Kel. Siranindi Kec. Palu Barat, penulis memilih lokasi penelitian ini karena sangat mudah dijangkau dan dinilai memiliki tata kelola yang baik serta produk yang beragam sehingga timbul keingintahuan penulis untuk melakukan Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.

### ***C. Kehadiran Penelitian***

Karena penelitian ini bersifat kualitatif, maka kehadiran penelitian di lapangan mutlak sebagai instrument. Peran peneliti dilapangan sebagai partisipan penuh dan aktif karena peneliti yang langsung mengamati dan mencari informasi melalui informan atau narasumber. Sebelum penelitian ini dilakukan terlebih dahulu meminta izin kepada pimpinan pegadaian syariah cabang palu plaza dengan memperlihatkan surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palu.

### ***D. Data dan Sumber data***

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian. Tidak dapat dikatakan suatu penelitian bersifat ilmiah, bila tidak ada data dan sumber data yang dapat dipercaya. Dalam sebuah penelitian data dibedakan atas dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

#### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan dari sumber asli orang yang melakukan penelitian, data primer juga disebut data asli atau data baru, data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan alat lainnya.

Data primer bersifat polos, apa adanya, dan masih mentah memerlukan analisis lebih lanjut.<sup>3</sup> Pada penelitian ini penulis mengumpulkan informasi dari orang-orang tertentu yang terlibat dalam pokok permasalahan yang diangkat. Pada penelitian ini yang menjadi objek untuk diwawancarai oleh penulis adalah Kepala pegadaia syariah, dan beberapa staf-staf pegadaian.

## **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini dapat diperoleh dari perpustakaan atau laporan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku-buku yang dijadikan referensi, bahan yang relevan berupa dokumen atau laporan tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti. Dalam penelitian ini data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperoleh melalui dokumentasi, dan catatan yang berkaitan dengan objek penelitian, disamping itu yang menjadi pelengkap dan lainnya seperti sarana dan prasarana dan data lainnya yang berhubungan terhadap objek penelitian.

### ***E. Teknik Pengumpulan Data***

Penelitian lapangan (*field researc*) yaitu pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data dimana seorang peneliti melakukan pengamatan pada masyarakat yang menjadi objeknya.

---

<sup>3</sup>Pupuh Fathurahman, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia,2011), 146.

Teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung, yaitu mengumpulkan data dilapangan dengan melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dan hal-hal penting yang penulis temui dilokasi penelitian. Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti.

Observasi awal penulis ialah dengan mengamati salah satu objek penelitian yaitu Pegadaian Syariah Palu Plaza untuk melihat langsung kondisi pelayanan pada objek penelitian.

## **2. Wawancara**

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu : pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara.<sup>4</sup> Pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Tentu kreatifitas pewawancara sangat diperlukan, bahkan hasil wawancara dengan jenis pedoman ini lebih banyak tergantung dari pewawancara. Pewawancara adalah sebagai pengemudi jawaban responden.<sup>5</sup>

Interview langsung digunakan untuk mewawancarai para informan. Wawancara dengan informan dilakukan dengan pertanyaan yang tercantum pada pedoman yang sudah dipersiapkan. Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara langsung kepada Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza dan beberapa karyawan serta nasabah Tabungan emas.

---

<sup>4</sup>Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Ed. I, Cet: II. Depok : PT Raja GrafindoPersada) , 2018, 212

<sup>5</sup>Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Ilmiah, Suatu Pendekatan Praktik*, (Ed, II; Cet. IX, RinekaCipta, 1993), 197.

Untuk mendapatkan informasi tentang kualitas layanan pada Pegadaian Syariah Palu Plaza penulis melakukan wawancara kepada customer servis dan nasabah guna mendapatkan informasi tentang hal-hal yang berkenaan dengan bukti langsung (tanglibes), realibilitas (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan keyakinan, empati (emphaty).

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan menelaah dokumen penting yang menunjang kelengkapan data atau melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip, termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil, atau hokum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai alat bukti dan bahan untuk mendukung keterangan, penjelasan dan argumentasi.

### ***F. Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis, yaitu:

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data, yaitu mereduksi data sehingga dapat disajikan dalam suatu bentuk narasi yang utuh. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemuat perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.<sup>6</sup>

Reduksi data diterapkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan mereduksi kata-kata yang dianggap penulis tidak signifikan bagi

---

<sup>6</sup>Matthew B. Milles, *Qualitatif Data Analisis*, diterjemahkan oleh Tjejep Rohendi Rohidi dengan judul *Analisis Data Kualitatif*, Buku sumber metode-metode baru, (Cet. I; Jakarta: UI Press, 1992), 16.

penelitian ini. Seperti keadaan lokasi observasi dan dokumentasi yang tidak terkait dengan permasalahan yang diteliti.

## **2. Penyajian Data**

Penyajian data yaitu menyajikan data yang telah direduksi dalam model-model tertentu untuk menghindari adanya kesalahan penafsiran terhadap data tersebut. Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Kami membatasi satu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Beraneka penyajian data kita temukan dalam kehidupan sehari-hari dari pengukur bensin, surat kabar, sampai layar computer dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian data.<sup>7</sup> Penyajian data ditampilkan secara kualitatif dalam bentuk-bentuk kata atau kalimat, sehingga menjadi suatu narasi yang utuh.

## **3. Verifikasi Data**

Verifikasi data yaitu pengambilan kesimpulan dengan cara mengevaluasi data atau memeriksa kembali data yang telah disajikan, sehingga penyajian dan pembahasan benar-benar dijamin akurat.

### ***G. Pengecekan Keabsahan Data***

Pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh terjamin validitasnya dan kredibilitasnya. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan metode tri-angulasi, yaitu metode pengecekan data terhadap data dan sumber data dengan mengecek kesesuaian sumber data yang diperoleh dengan karakteristik sumber data yang sudah ditemukan penulis, kesesuaian

---

<sup>7</sup>Ibid, 17

metode penelitian yang digunakan, serta kesesuaian teori yang dipaparkan dalam tinjauan pustaka dengan penelitian.<sup>8</sup>

Penggunaan metode tri-angulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data. Oleh karena itu, pengecekan keabsahan dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang valid. Pengecekan keabsahan data penelitian ini dilakukan dengan cara pmengoreksi data satu persatu melalui diskusi, wawancara dengan berbagai unsur yang terlibat dalam objek penelitian ini.

### **1. Tahapan-Tahapan Penelitian**

Sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini. Secara garis besarnya, tahapan penelitian terdiri atas dua tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Untuk lebih jelasnya penulis ada menguraikan tahapan tersebut, diantaranya:

#### **a. Tahap Persiapan**

Pada tahap ini, penulis melakukan studi kelayakan atau survey lokasi. Tujuan penulis melakukan survey ini untuk mencari permasalahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Dari survei ini, penulis menemukan permasalahan sebagaimana yang di angkat dalam penelitian ini. Selanjutnya, pokok permasalahan yang ditemukan, kemudian dinarasikan dalam bentuk judul penelitian untuk diajukan kepada ketua jurusan untuk mendapatkan persetujuan. Setelah mendapatkan persetujuan penulis menyusunn proposal penelitian.

Dalam menyusun proposal penelitian, memasuki tahap pengumpulan data secara teoritis. Kajian ini disebut library research atau meneliti melalui pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Pengkajian pustaka

---

<sup>8</sup>Ibid, 435-436

dilakukan dengan teknik pengutipan, baik pengutipan langsung maupun pengutipan tidak langsung. Bahkan terkadang penulis melakukan komparasi antar pendapat kemudian penulis melakukan analisis dengan menyusun redaksi sendiri. Setelah proposal utuh dan mendapatkan persetujuan oleh pembimbing, penulis mengajukan seminar proposal. Setelah mendapatkan pengesahan dalam ujian proposal, penulis menyusun instrumen penelitian. Hal ini dilakukan agar setelah berada di lokasi penelitian, pengambilan data tidak terkendala. Namun, sebelum penulis terjun ke lokasi penelitian, penulis mengurus beberapa persyaratan teknis, misalnya surat izin penelitian dari pemerintah setempat.

#### b. Tahap Pelaksanaan

Setelah persiapan dilakukan, penulis melangkah ke tahap selanjutnya, yakni pelaksanaan penelitian di lapangan. Sebelum melakukan penelitian di lokasi, terlebih dahulu penulis memperkenalkan diri dan menyerahkan surat izin dan proposal penelitian kepada pihak yang berwenang di lembaga tersebut. Setelah mendapatkan persetujuan, penulis melakukan pencarian data yang berkaitan dengan permasalahan. Data yang ditemukan di lapangan dianalisis dengan teknik sebagaimana yang tercantum pada bagian analisis data. Kemudian melakukan pengecekan keabsahan data. Setelah data dianggap valid, maka penulis mengambil kesimpulan tentang permasalahan yang diteliti.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda karya, 2001), 171.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah***

##### **1. Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

Usaha Pegadaian di Indonesia dimulai pada zaman penjajahan Belanda VOC (*veereenigde Oostintische Compagnie*) yang pada saat itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjam uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya usaha ini didirikan oleh pihak swasta, namun dalam perkembangan selanjutnya usaha pegadaian ini diambil alih oleh pemerintah hindia belanda, dengan status dinas pegadaian. Pada sejarah dunia usaha pegadaian pertama kali dilakukan di Italia. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya meluas kewilayah Eropa lainnya seperti Inggris, Prancis dan Belanda.

Kondisi Pegadaian Zaman kemerdekaan dalam Era Jawatan Pegadaian, pada masa kemerdekaan, Dinas Pegadaian yang merupakan kelanjutan dari pemerintah Hindia-Belanda diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara (PN) pegadaian yang didasarkan pada UU No.19 Prp. 1960 jo. PP No.178 tahun 1961 tanggal 3 Mei 1961 tentang pendirian PN Pegadaian. Kemudian PN Pegadaian diubah lagi statusnya menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan).

Status Perjan Pegadaian diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang didasarkan pada PP No. 10 Tahun 1990 tanggal 1 April 1990 tentang Perum Pegadaian. Pada sisi perluasan jaringan, penambahan jumlah kantor cabang untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Selama 2005 terdapat tambahan 34 kantor cabang baru, sehingga jumlah kantor cabang Perum pegadaian meningkat menjadi 840 kantor pada akhir tahun laporan. Perum pegadaian, secara kontinu memperluas jaringan kantor layanan hingga ke 45 sejumlah wilayah di Indonesia. Tahun 2008 telah memiliki kantor cabang



sebanyak 758 buah dan pada 2009 jumlahnya meningkat 789 cabang yang didukung oleh 2.508 yang tersebar di empat belas kantor wilayah di Indonesia. Dengan tersebarnya kantor-kantor dan cabang pegadaian ini diharapkan masyarakat dapat menjangkau dengan mudah dan masyarakat memiliki kesempatan untuk memperoleh pembiayaan.

Terbitnya PP/10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan sistem gadai berbasis Syariah, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian Untuk mencegah Praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian (PT . pegadaian (Persero) sebelumnya) sampai sekarang.<sup>1</sup> Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian Para Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang Bunga Bank, telah sesuai dengan konsep Syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Namun setelah beberapa tahun kemudian, seiring dengan semakin berkembangnya lembaga keuangan lainnya seperti perbankan Syariah, asuransi Syariah dan pasar modal Syariah di Indonesia, maka hal tersebut mendukung lahirnya pegadaian Syariah, dengan adanya kerja sama antara Perum Pegadaian dengan BMI, maka pegadaian Syariah di Indonesia baru dapat diwujudkan secara resmi pada Januari tahun 2003, dan pertama kali dibuka Cabang Pegadaian Syariah adalah di jalan Dewi Sartika, Jakarta. Pendirian pegadaian Syariah ini dilatar belakangi oleh keinginan masyarakat Islam yang menghendaki adanya pegadaian yang melakukan prinsip-prinsip Syariah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Dokumentasi, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, Kantor Tanggal 27 November 2021

<sup>2</sup>Ade Sofyan Mulazid, Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah, (Jakarta Prenadamedia Group,2016), 59.

Hadirnya Pegadaian Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari perum pegadaian di Indonesia merupakan hal yang mengembirakan. Pegadaian Syariah bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai Syariah. Dari sisi jaringan, jumlah kantor Pegadaian Syariah saat ini sudah berkembang di kota-kota besar di Indonesia.

Salah satunya di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza hadir di tengah masyarakat Kota palu yang telah lebih dulu mengenal Pegadaian Konvensional. Namun, seiring berjalannya waktu Pegadaian Syariah hadir di tengah masyarakat Kota palu. Alasan Pegadaian membuka Pegadaian Syariah adalah pertama yaitu sebagai upaya untuk mempertahankan posisi pasar dengan jalan memberikan respon atas tuntutan masyarakat luas yang membutuhkan transaksi jasa keuangan yang didasarkan pada prinsip keadilan dan bebas dari unsur riba, dan yang kedua yaitu untuk menggapai Ridha Allah sesuai dengan *Al-Quran dan hadis*

Perkembangan Pegadaian Syariah mengalami peningkatan, hal ini ditandai dengan banyaknya cabang-cabang yang dibuka di seluruh wilayah Indonesia. Hingga pada tanggal 10 Maret 2003, diresmikan oleh pemimpin wilayah di Manado yaitu pak Budiono dibuka kantor cabang Pegadaian Syariah Palu Plaza di Kota Palu, dengan alamat kantor saat ini jalan Danau Poso, Kompleks Palu Plaza Blok A No. 11 telepon. (0451) 454378.<sup>3</sup>

Jumlah kantor cabang yang berada di Kota Palu Hanya I (satu) dengan alamat kantor saat ini di jalan Danau Poso, Kompleks Palu Plaza Blok A No. 11

Jumlah kantor unit yang berada di Kota Palu berjumlah 6 (enam) unit, yaitu beralamat:

---

<sup>3</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

- a. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Setia Budi, Jl. Setia Budi
- b. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Tanjung Dako, Jl. Tanjung Dako
- c. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Lolu Jl. Togean
- d. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Besusu, Jl. Kimaja
- e. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Pasar Inpres, Kompleks Toko Emas Pasar Inpres
- f. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Tatura, Jl. Emy Saelan Kompleks 711<sup>4</sup>

## **2. Visi, Misi dan Motto PT. Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

### a. Visi

Visi merupakan serangkaian kata-kata yang menunjukkan impian, cita-cita atau nilai sebuah organisasi atau perusahaan. Visi merupakan tujuan masa depan sebuah instansi, organisasi, atau perusahaan. Dalam sebuah perusahaan visi sangat penting dalam usaha menjalankan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut

Visi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza yaitu. Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat

### b. Misi

Misi adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui sebuah perusahaan untuk mencapai visi utama. Selain itu misi dikatakan sebagai penjabaran sebuah visi. Jika hanya ditulis dalam satu kalimat saja, maka misi akan menjabarkan dengan beberapa kalimat yang mudah untuk dipahami si pembaca atau siapa saja yang melihatnya. Misi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza yaitu:

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.

---

<sup>4</sup>Ismed Taufik Daud, Staf Administrasi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, "wawancara" Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza 2021

2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.

3) Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui:

- a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
- b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- c) Praktek manajemen risiko yang kokoh
- d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

c. Motto

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah, pegadaian Syariah memberikan kemudahan dalam mengatasi masalah masyarakat dengan cepat dan muda. Kebutuhan akan uang tunai terkadang menjadi kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman. Pegadaian Syariah memfasilitasi warga untuk memperoleh pinjaman dengan praktis dan cepat dengan menjaminkan sebagian harta yang dimiliki sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

### **3. Budaya Perusahaan**

Budaya perusahaan Pegadaian Syariah yang terdiri dari :

- a. Inovatif : berinisiatif, kreatif, produktif, adaptif, dan berorientasi pada solusi bisnis.
- b. Nilai moral tinggi : taat beribadah, jujur, dan berpikir positif
- c. Terampil : kompeten dibidang tugasnya
- d. Adi layanan : peka dan cepat tanggap, empatik, santun, dan ramah.
- e. Nuansa Citra : bangga sebagai insan Pegadaian, bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan

### **4. Keadaan Sarana Dan Prasarana**

Fasilitas juga merupakan salah satu faktor pendukung dalam penilaian dalam melihat aspek pelayanan yang berlangsung saat transaksi. Karena setiap

instansi wajib memiliki sarana yang memadai dalam menunjang proses pelayanan ketika nasabah sedang melakukan transaksi.

Berdasarkan data yang diperoleh maka keadaan sarana dan prasarana yang dapat dicatat oleh penulis sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Sarana dan Prasarana di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

<b>No.</b>	<b>Jenis Sarana/Prasarana</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	<b>Komputer</b>	<b>5</b>	<b>Baik</b>
<b>2</b>	<b>Kamera CCTV</b>	<b>4</b>	<b>Baik</b>
<b>3</b>	<b>AC</b>	<b>6</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>Televisi</b>	<b>1</b>	<b>Baik</b>
<b>5</b>	<b>Pot Bunga Hias</b>	<b>1</b>	<b>Baik</b>
<b>6</b>	<b>Lemari Lelang</b>	<b>2</b>	<b>Baik</b>
<b>7</b>	<b>Kursi Nasabah</b>	<b>12</b>	<b>Baik</b>
<b>8</b>	<b>Kursi Pegawai</b>	<b>9</b>	<b>Baik</b>
<b>9</b>	<b>Alat Pemadam Api</b>	<b>1</b>	<b>Baik</b>
<b>10</b>	<b>Timbangan Emas</b>	<b>1</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza 2022.

Dari tabel di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa keadaan sarana dan prasarana yang memadai di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza merupakan salah satu penunjang kelancaran transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza. Karena hak tersebut merupakan faktor pendukung dalam pengelolaan aktivitas di Pegadaian

### **5. Struktur Organisasi, Personalia, dan Deskripsi Tugas Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

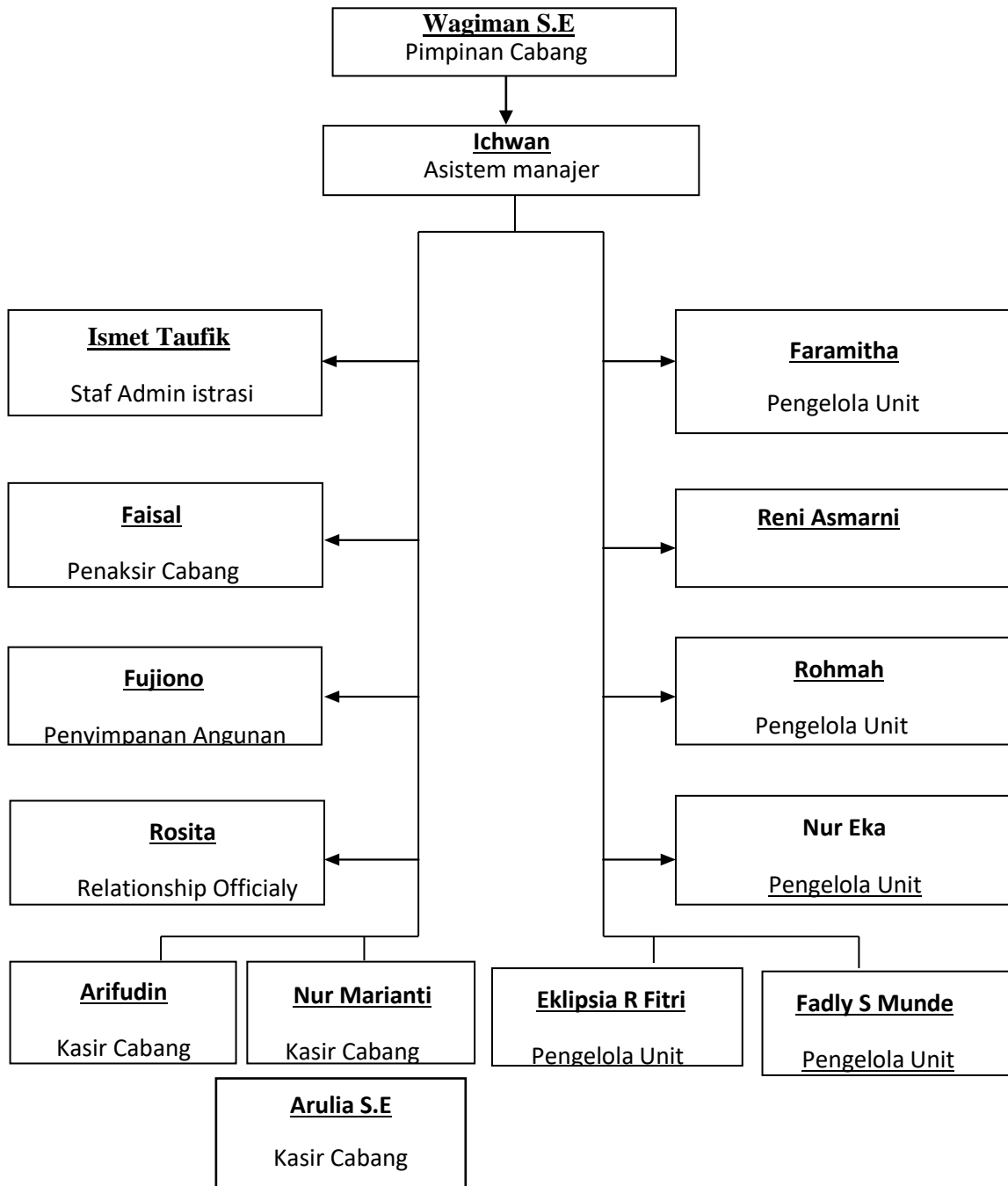
Susunan struktur organisasi suatu perusahaan yang merupakan faktor yang sangat penting. Struktur susunan tugas yang akan dilakukan oleh petugas

masingmasing sesuai jabatan. Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi, agar terwujudnya tujuan yang diharapkan sesuai rencana yang telah ditargetkan tidak terjadi percampuran dalam bekerja

Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lainnya dan juga bagaimana hubungan antara aktivitas dan fungsi dibatasi. Di dalam struktur organisasi yang baik harus dapat menjelaskan hubungan antara wewenang siapa melapor atau bertanggung jawab kepada siapa, jadi terdapat suatu pertanggungjaaban apa yang akan dikerjakan.

Struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza sangat diperlukan untuk mengatur dan mempermudah melakukan pengawasan kegiatan perusahaan, diantaranya pembiayaan yang dilakukan masyarakat, pelayanan kepada nasabah, mengkoordinir berkas-berkas. Oleh karena itu, struktur organisasi perlu dilaksanakan oleh setiap lembaga guna mengatur dan mengontrol kegiatan perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi pegadaian syariah cabang palu plaza.

**Gambar 2.2**  
**Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**



Sumber: Data Struktur Pegadaian Syariah 2022

Adapun berkaitan dengan struktur di atas, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, yaitu saudari

Yenny Hamdy mengenai Deskripsi Tugas masing-masing pegawai sesuai dengan jabatannya yaitu :

- a. Pimpinan cabang yaitu pejabat struktural di bawah pimpinan wilayah yang bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah atas kelancaran pengelolaan kantor cabang dan unit-unit pelayanan yang ada dibawahnya, Hal ini sesuai dengan ungkapan oleh Bapak Irmanto Iswanhamid menyatakan : Kalau Pimpinan Cabang jelas mengelola cabang secara keseluruhan, dari cabang sampai Unitnya (outletnya) dalam hal pencapaian target, dalam hal penyeluran produk, hubungan ke eksternal, pengambilan kebijakan, itu yang menentukan beliau.<sup>5</sup>
- b. Asisten Manajer (Asisten Operasional), yaitu merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi penetapan harga taksiran, penetapan kelayakan kredit, penetapan besaran pinjaman, administrasi, keuangan, serta pembuatan laporan kegiatan operasional usaha gadai dan lain pada kantor cabang, Hal ini sesuai ungkapan Ibu Yenny Hamdy menyatakan : Segala sesuatu menyangkut operasional yang ada di Kantor Cabang Pegadaian jadi tanggung jawab saya, dan bertanggung jawab langung ke Pak Wagiman.
- c. Pengelola unit, bertanggung jawab atas segala penyimpanan barang gadai yang berada di unit dan biasanya pengelola unit ini sekaligus sebagai penaksir barang yang akan digadaikan.
- d. Penaksir, adalah penilaian yang dilakukan oleh petugas penaksir atas suatu barang jaminan yang diserahkan oleh pihak nasabah ke pihak pegadaian. Untuk menentukan penetapan jumlah uang pinjaman yang akan diserahkan kepada nasabah.

---

<sup>5</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021



- e. Kasir, bertugas untuk melayani transaksi rutin dalam hal gadai, pelunasan, perpanjangan, tagihan pulsa, tagihan TV berlangganan, BPJS, pembayaran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh salah satu pegawai pegadaian Syariah Palu Plaza, Ibu Yenny Hamdy: Kalau kasir yang untuk pembayaran, pembayaran angsuran, pembayaran kredit, penerimaan MPO (multi pembayaran online), pengiriman uang, pokoknya segala sesuatu yang berhubungan dengan uang , mungkin pembayaran biaya, penerimaan pendapatan, itu melalui kasir semua.
- f. Penyimpan barang jaminan/pengelola barang jaminan(agunan), bertugas dan bertanggung jawab atas segala penyimpanan, pemeliharaan barang, keamanan dan kebersihan barang jaminan yang sudah disimpan dan dokumen penting lainnya yang sudah dititipkan kepadanya.
- g. *Customer Service* (CS) adalah pegawai yang bertugas memberikan pelayanan yang berkualitas atau bermutu bagi pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta memberikan solusi atas permasalahan yang berhubungan dengan produk pegadaian Syariah.hal ini sesuai dengan ungkapan
- h. Keamanan (*Security*) Tugas pokok keamanan adalah mengendalikan ketertiban dan keamanan
- i. Pesuruh (*Office boy*) Tugas pokok adalah menjaga kebersihan serta kerapian kantor.

## **6. Keadaan Pegadaian**

Keadaan pegawai merupakan salah satu informasi yang penting dalam sebuah instansi maupun lembaga lainnya, karena dengan adanya pegawai menunjang kemajuan sebuah instansi.

Berdasarkan data yang diperoleh, pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza memiliki karyawan yang mempunyai jabatan masing-masing yaitu

**Tabel 4.2**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan**

No	Nama	Jabatan
1	Wagiman S.E	Pimpinan Cabang
2	Irmanto Iswanhamid	Kanit Pelayanan
3	Ismet Taufik	Staf Admin
4	Faisal	Penaksir Cabang
5	Fujiono	Penyimpan Agunan
6	Rosita	Relationship Officially
7	Ariffudin	Kasir
8	Nur Mariati	Kasir
9	Arulia S.E	Kasir
10	Faramitha	Pengelola Unit
11	Reni Asmarni	Pengelola Unit
12	Rohma	Pengelola Unit
13	Nur Eka	Pengelola Unit
14	Eklipsia R.Fitri	Pengelola Unit
15	Fadli S.Munde	Pengelola Unit
16	Ramlawati Hasan	Sales Heat
17	Akbar	Security
18	Magfirah	Security
19	Klif Ramadhan	Driver
20	Bambang Supriono	O.B

Sumber: Data pegadaiaan Syariah 2022

### **7. Produk Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

Dari hasil wawancara kepada Yenny Hamdy salah satu pegawai atau karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza mengetahui produk-produk

yang terdapat di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

*a. Produk Pembiayaan*

Produk pembiayaan di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Palu Plaza adalah sebagai berikut :

1) Gadai Syariah

Gadai Syariah merupakan Pembiayaan RAHN adalah menahan harta milik nasabah sebagai barang jaminan atas hutang atau pinjaman yang diterimanya, produk pegadaian Syariah cabang palu plaza melayani skip pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai yang sesuai dengan Syariah dengan cara menyerahkan agunan berupa emas, elektronik, dan barang berharga lainnya.

Calon nasabah terlebih dahulu harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a) Membawa KTP atau identitas lainnya.
- b) Mengisi formulir permintaan Rahn.
- c) Menyerahkan barang jaminan

2) ARRUM BPKB

Melayani skip peminjaman berprinsip Syariah bagi para pengusaha mikro untuk keperluan pengembangan usaha melalui sistem pengembalian secara angsuran dan menggunakan BPKB motor atau mobil secara umum. Pembiayaan diberikan dalam jangka waktu tertentu dengan mengambil pinjaman dilakukan secara angsuran. Untuk memperoleh pembiayaan melalui produk ARRUM, calon nasabah harus memenuhi beberapa persyaratan: calon nasabah merupakan pengusaha mikro kecil di mana usahanya telah berjalan 1 tahun, memiliki kendaraan bermotor sebagai

agunan biaya, memenuhi kriteria kelayakan usaha dan calon nasabah harus melampirkan:

- a) Fotokopi KTP dan KK
- b) Fotokopi suami/istri
- c) Fotokopi surat nikah
- d) Fotokopi dokumen yang sah (cukup dengan surat keterangan usaha dari kelurahan atau dinas terkait)
- e) Asli BPKB kendaraan bermotor
- f) Fotokopi pembiayaan listrik dan telepon
- g) Fotokopi kriteria kelayakan usaha

### 3) ARRUM Haji

Produk ARRUM Haji adalah pembiayaan Syariah untuk melaksanakan ibadah haji dengan masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji. Bentuk pembiayaan dari ARRUM Haji merupakan pinjaman sebesar 25 juta rupiah dalam bentuk tabungan. PT. pegadaian memberikan layanan bagi para nasabah yang mengalami kesulitan dalam hal pembiayaan untuk pergi haji. Syarat-syarat memperoleh pinjaman ARRUM haji yaitu:

- a) Menyerahkan fotokopi KTP/SIM/Pasport 1 lembar dan menunjukkan aslinya.
- b) Minimal usia 12 tahun, maksimum usia saat jatuh tempo pinjaman adalah 65 Tahun.
- c) ARRUM Haji diperuntukkan bagi nasabah yang belum menunaikan ibadah haji atau telah menunaikan ibadah haji dan memenuhi ketentuan kemenag.
- d) Fotokopi kartu keluarga 1 lembar
- e) Buku Nikah/akta/ijazah 1 lembar
- f) Mengisi formulir ARRUM Haji

### 4) AMANAH

Produk AMANAH dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip Syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki

motor atau mobil dengan cara angsuran. Untuk mendapatkan pembiayaan melalui produk amanah ini calon nasabah harus memiliki beberapa persyaratan yaitu:

- a) Karyawan tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun
- b) Melampirkan kelengkapan:
  - (1)Fotokopi KTP dan KK
  - (2)Fotokopi SK pengangkatan
  - (3)Fotokopi kartu pengenalan karyawan
  - (4)Fotokopi surat nikah (jika ada)
  - (5) Mengisi dan menandatangani formulir.

*b. Emas*

- 1) Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.
- 2) Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

*c. Produk Jasa*

- 1) Jasa Taksiran merupakan layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian, batu permata.
- 2) Multi Pembayaran Online (MPO) melayani berbagai tagihan seperti listrik,telpon/pulsa biasa atau pulsa data ada beberapa leasing yang bekerja sama untuk pembayaran angsuran, pembayaran indihome dan voucer grab.

*d. Produk Asuransi*

1) Asuransi Syariah

Produk Asuransi Syariah atau asuransi kecelakaan diri, memberikan santunan Rp. 30.000.000,00 (tiga puluh juta rupiah). Jika peserta meninggal akibat kecelakaan atau mengalami cacat tetap keseluruhan akibat kecelakaan.

Iuran per tahun adalah 50.000,00 syarat ketentuannya yaitu:

- a) Cukup dengan fotokopi KTP atau identitas diri yang berlaku.
  - b) Iuran Rp. 150.000,00 (Rp. 100.000 uang muka logam mulia 1 gram Rp.50.000 untuk kontribusi asuransi).
  - c) Maksimal pembelian asuransi yaitu 2 unit per peserta.
  - d) Cara klaim yaitu dengan menghubungi hotline ACA dalam 7x24 jam
  - e) Dokumen klaim Asuransi Syariah:
    - (1) Formulir klaim
    - (2) Asli/fotokopi legalisir surat keterangan meninggal dan pernyataan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan atau kepolisian atau kepala desa tentang musibah meninggalnya peserta, tanggal terjadinya musibah serta penyebab apakah karena kecelakaan atau karena sakit.
    - (3) Fotokopi KTP dan KK peserta
    - (4) Fotokopi KTP ahli waris
- Catatan tetap keseluruhan,
- (1) Formulir klaim
  - (2) Asli/fotokopi legalisir surat keterangan cacat tetap keseluruhan yang dikeluarkan oleh rumah sakit atau dokter yang memiliki izin praktik di Indonesia sesuai dengan undang-undang yang berlaku, yang berisi informasi medis tentang cacat tetap yang diderita peserta berikut tanggal terjadinya musibah.

- (3) Fotokopi KTP dan KK peserta

## ***B. Mekanisme dan Aplikasi Produk Tabungn Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza***

### **1. Persyaratan Proses Pembukan Rekening Produk Tabungan Emas**

Adapun data yang diperoleh dari penelitian pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza bahwa persyaratan dalam pembukaan produk tabungan emas adalah sebagai berikut :

#### a. Melalui Outlet

- 1) Mengisi formulir pengajuan dan membawa kartu identitas (KTP)
- 2) Membayar biaya:
  - a) administrasi Rp. 10.000,
  - b) Pengelolaan rekening Rp. 30.000,
  - c) Materai Rp. 6.000,
- 3) Membeli emas mulai dari 0,01 Gr
- 4) Menandatangani buku rekening

#### b. Melalui Pegadaian Digital

- 1) Download aplikasi pegadaian digital melalui playstore atau appstore
- 2) Lakukan registrasi
- 3) Piih menu tabungan emas
- 4) Input data diri dan pilih cabang lokasi pembukaan rekening.
- 5) Pilih metode pembayaran
- 6) Lakukan pembayaran sesuai petunjuk
- 7) Rekening telah aktif, buku tabungan dapat diambil di cabang pegadaian

Hal ini sesuai dengan penuturan Bapak Wahyudi Pratama selaku Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza:

“Untuk Calon nasabah yang mau buka tabungan emas sudah tentu mengikuti prosedur dari kita ya dek. Tinggal datang ke outlet saja, paling

kaya bawa KTP sama mengisi Formulir nanti sudah itu di urus sama mereka, walaupun tentang rinciannya missal harus minimal menanabung berapa itu juga nanti sudah ada prosedurnya dek. Jadi nasabah tinggal mengikuti saja<sup>6</sup>

**Tabel 4.3**  
**Biaya Pembukaan Rekening Tabungan Emas Tahun 2021**

Channel	Biaya Pembukaan Rekening	Biaya Fasilitas Penitipan / 1 tahun	Pembelian Saldo Emas	Biaya Transaksi
Outlet Pegadaian	Rp 10.000,-	Rp 30.000,-	0,01 Gram	-
Pegadaian Digital	Rp 0,-	Rp 0,- (Free Biaya Penitipan 1 Tahun Pertama)	Rp.50.000,-	-

*Sumber: Pegadaian Syariah 2022*

Pembukaan rekening tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza ini adalah sebesar Rp. 50.000 dimana jumlah tersebut digunakan untuk biaya administrasi sebesar Rp. 10.000 kemudian biaya pemeliharaan sebesar Rp. 30.000/satu tahun, sisa dimasukan kedalam rekening senilai Rp. 10.000 yang jika dalam bentuk gram emas senilai 0,01 gram emas. Apabila ada selisih dalam pembelian saldo tabungan emas maka akan dikonversikan menjadi emas pada saat menabung selanjutnya<sup>7</sup>

## **2. Aplikasi dan mekanisme Produk Tabungan Emas**

Produk Tabungan Emas adalah layanan penjualan dan pembelian emas dengan layanan fasilitas titipan. Produk tabungan emas memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memiliki emas berbentuk logam mulia dengan cara menabung. Dalam hal ini nasabah yang ingin memiliki

---

<sup>6</sup>Wahyudi Pratama, Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

<sup>7</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021



emas namun tidak memiliki uang yang cukup maka bisa menggunakan produk tabungan emas yang cukup dengan menabung minimal Rp. 10.000 atau senilai 0,01 gram sesuai dengan harga emas pada hari itu.<sup>8</sup>

Transaksi jual beli semacam ini dalam islam disebut dengan Murabahah. Dan fasilitas titipan disebut dengan akad Wadiah. Dalam skema murabahah, bank membeli barang dari produsen, kemudian menjualnya kembali ke nasabah ditambahkan dengan keuntungan yang disepakati oleh bank dan nasabah<sup>9</sup>

Adapun produk tabungan emas ini menggunakan akad murabahah dan akad wadiah seperti yang telah di sampaikan oleh Bapak Wagiman S.E selaku pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza mengenai akad yang di gunakan pada produk tabungan emas, informan megatakan:

“Tabungan emas ini menggunakan akad murabahah dan wadiah karena menggunakan sistem jual beli titip. Dalam pelaksanaan akad murabahah disini pegadaian syariah membeli emas di PT. ANTAM kemudian menjualnya ke nasabah, setelah itu nasabah menitipkan emasnya dalam bentuk tabungan ke pegadain syariah.”<sup>10</sup>

Bentuk Akad yang di gunakan dalam produk tabungan emas adalah sebagai berikut:

a. Akad *Murabahah*

Murabahah ialah istilah dalam fiqih Islam yang berarti suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan yang diinginkan.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup>Wagiman SE, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

<sup>9</sup>Irna Devita Purnamasari, Akad Syariah (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2011), 38.

<sup>10</sup>Wagiman SE, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

<sup>11</sup>Dewi Lisdawati, Syaifullah Syaifullah, Rizki Amalia, Dede Arseyani Pratamasyar, *Pelaksanaan Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Perumahan Prespektif Ekonomi Syariah* :

Bahwa antara pihak pertama (Pegadaian) dengan pihak kedua (Nasabah/Pembeli) mengadakan akad jual-beli, dengan syarat dan ketentuan dalam pasal-pasal yang telah di tentukan dan menjadi kesepakatan antara pihak pertama dan kedua.

#### b. Akad *Wadiah*

Bahwa sebelumnya para pihak lain telah sepakat untuk melakukan akad jual-beli, dimana emas yang dibeli tidak diserahkan langsung melainkan di titipkan di pihak pertama dalam bentuk saldo. Maka atas penitipan tersebut pihak mengadakan akad *Wadiah*.

Dalam wawancara dengan ibu Yenny Hamdy, Informan Mengatakan

“Produk Tabungan Emas itu menabung uang yang nantinya di ubah kedalam bentuk emas. Jadi, saldonya itu bukan saldo rupiah tetapi saldonya emas. Konsep akad yang di gunakan dalam tabungan ema situ konsepnya adalah titip seperti menabung tanpa ada bunga. Jadi, ketika pembelian atau ketika kita menabung mengikuti harga emas ketika menabung dan ketika pengambilan mengikuti harga saat mengambil jadi koversi emas patokannya.<sup>12</sup>

“Kemudian bapak wagiman mengatakan bahwa:

Tabungan emas ini akadnya adalah *Mudharabah dan Wadiah* yang di titipkan ini bukan nominal uangnya tapi nominal gram emasnya. Jadi. Untuk uangnya itu tidak di titipkan dan ketika transaksi uangnya bukan di titip melainkan dikonversikan kedalam gram emas, lain halnya dengan kita menabung dengan sistem pembagian deposito yang uangnya di titipkan kemudian di kelola<sup>13</sup>

Dalam pandangan islam *Murabahah* merupakan implementasi muamalah tijariyah (interaksi bisnis). Hal ini berdasarkan dalil Al-Qur'an maupun AL-

---

(*Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palu*), Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 1 No. 1, Tahun 2019, 19.

<sup>12</sup>Yenny Hamdy, Relationship Officially Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*”Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

<sup>13</sup>Wagiman SE, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*”Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Hadits, karenanya transaksi *Murabahah* di perbolehkan sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 04/DSN/MUI/IV/2000 tentang *murabahah*.

### 3. Biaya Cetak Emas

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yenny Hmady selaku Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza di dapatkan data untuk pengambilan tabungan emas dalam bentuk emas terdapat biaya cetak tersendiri yang menjadi keutungan pegadaian syariah. Perhitungan biaya cetak emas sesuai berat emas yang akan di cetak nasabah dan sesuai harga emas dunia pada hari tersebut,

Adapun biaya cetak emas ini bersifat Fluktuatif.

**TABEL 4.4**  
**BIAYA CETAK EMAS**

DENOMINASI KEPINGAN	BIAYA CETAK
Kepinga 1 Gram	Rp. 100.000,
Kepingan 5 Gram	Rp. 200.000,
Kepingan 10 gram	Rp. 300.000,
Kepingan 25 Gram	Rp. 400.000,
Kepingan 50 Gram	Rp. 780.000,
Kepingan 100 Gram	RP. 950.000,

*Sumber: Pegadaian Syariah 2022*

Dalam pembelian emas pihak pegadaian Syariah dapat melakukan pembelian ke PT. ANTAM (Aneka Tambang) atau ke UBS (Untung Bersama Sejahterah) yang membedakan keduanya yaitu PT. ANTAM merupakan perusahaan emas milik negara atau BUMN, kualitas emasnya lebih bagus, harganya lebih mahal, dan sertifikanya Internasional. Sedangkan untuk UBS merupakan perusahaan emas swasta, kualitas emas dan harganya lebih rendah, sertifikatnya dalam negeri, namun kadar emasnya sama sama 24 karat.<sup>14</sup>

<sup>14</sup>Didit , Kasir Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

#### **4. Kelebihan menggunakan Produk Tabungan Emas**

- a. Investasi yang sangat mudah karena nasabah hanya perlu sekali datang ke kantor pegadaian Syariah untuk melakukan verifikasi data dan mengambil buku tabungan, setelah itu semua proses jual beli emas bisa dilakukan secara online melalui aplikasi PSD (Pegadaian Syariah Digital)
- b. Nasabah bisa berinvestasi di tabungan emas online mulai Dari Rp. 10.000
- c. Nasabah bisa mencairkan atau menjual emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Dan apabila nasabah butuh dana darurat maka bisa menggadaikan emas secara online dan uang langsung masuk ke rekening nasabah.
- d. Nilai emas yang cenderung naik dan stabil terhadap inflasi dinilai cocok sebagai salah satu pilihan untuk berinvestasi tabungan emas.
- e. Kecil kemungkinan nasabah mengalami kerugian dikenakan nilai emas yang terus naik.
- f. Dapat dijadikan sebagai cadangan hari tua bagi seorang lansia yang tidak memungkinkan untuk bekerja lagi dimasa tuanya.

### **C. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Produk Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

#### **1. Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui

telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>15</sup>

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianyapun akan mengenai *heart share konsumen*. Dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share konsumen*.

Adapun beberapa standar pelayanan yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza yaitu:<sup>16</sup>

a. Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah

INTAN yang berarti: inovatif, nilai moral tinggi, terampil, Adi layanan dan nuansa citra.

b. Sepuluh perilaku Pegadaian Syariah

- 1) Berinisiatif, kreatif, produktif dan adaptif
- 2) Berorientasi pada solusi bisnis
- 3) Taat beribadah
- 4) Jujur dan berpikir positif
- 5) Kompeten dibidang tugasnya
- 6) Selalu mengembangkan diri
- 7) Peka dan cepat tanggap
- 8) Empatik, santun, dan ramah
- 9) Bangga sebagai insan pegadaian
- 10) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

---

<sup>15</sup>Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, Abdul jalil, Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu), Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020, 91.

<sup>16</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, "Wawancara" Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Dalam memberikan pelayanan, tentu yang paling tau tentang pelayanan yang diberikan tidak lain yaitu nasabah tersendiri.

Adapun hasil wawancara tentang pelayanan di pegadaian syariah cabang palu plaza.

- 1) Penampilan karyawan yang rapi, Islami dan komunikatif.
- 2) Ramah telaten dan pengucapan salam yang Islami.
- 3) Menerima kritik dan saran.

Apabila nasabah komplain, akan diberi jalan tengah yang baik untuk dua pihak dengan cara yang sopan dan ramah.<sup>17</sup>

Untuk mengetahui kualitas pelayan di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, penulis melakukan wawancara, karena yang dapat merasakan pelayanan langsung adalah nasabah, maka penulis melakukan wawancara langsung kepada nasabah khususnya pada pengguna Produk tabungan Emas. Adapun hasil wawancara mengenai pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza yaitu:<sup>18</sup>

1) *Tangibles* (bukti langsung)

Bukti langsung merupakan pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza secara langsung baik dari karyawan maupun sarana yang diberikan.

Irmanto Iswanhamid menuturkan bahwa melakukan perawatan secara berkala, mulai dari kondisi bangunan, pewarnaan (cat), penampilan ruang 80 lobi, halaman gedung, pintu gerbang dan tempat parkir. Selanjutnya yang tidak kalah penting adalah penampilan fisik karyawan, terutama pada seragam agar selalu terjaga kerapihannya, yaitu dengan cara menyediakan seragam yang berkualitas, memiliki desain yang menarik dan warna yang serasi dengan kondisi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Faisal, Penaksir Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

<sup>18</sup>Ibid

<sup>19</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya hasil penelitian bahwa gedung yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta sudah cukup baik, hal itu dikarenakan lokasinya yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh nasabah juga tempat yang bersih dan rapi sehingga nasabah merasa nyaman pada saat bertransaksi. Usaha pegadaian syariah dalam mempromosikan pegadaian yang dilakukan melalui karyawan, brosur, dan spanduk dengan menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik. Selain itu penampilan karyawan yang rapi, sopan serta tidak menggunakan make up yang berlebihan membuat nasabah terkesan sehingga menarik minat nasabah untuk bertransaksi di Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta.<sup>20</sup>

## 2) *Reability* (reabilitas)

Merupakan bagaimana Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza memberikan pelayanan yang handal, serta memuaskan nasabah. Hal ini diwujudkan dengan skill masing-masing karyawan misalnya penaksir, administrasi customer service dan lainnya. Kehandalan ini sangat membantu nasabah baik untuk melakukan transaksi, atau membutuhkan informasi dan solusi jika terjadi suatu hal selama transaksi.

Irmanto Iswanhamid menuturkan bahwa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reability* adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada semua nasabah, mengingat profil nasabah ini adalah kalangan pegawai swasta yang sangat memperhatikan efisiensi waktu. Untuk itu diperlukan penanaman kedisiplinan karyawan dalam bekerja, sehingga jadwal kerja yang telah dirancang sebelumnya mampu berjalan dengan baik.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Saepul Bahri, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta*, EKSISBANK Vol. 2 No. 2 Desember 2018, 26.

<sup>21</sup>Irmanto Iswanhamid, Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, "Wawancara" Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Hal ini sejalan juga dengan penelitian sebelumnya Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya Reliabiliti (keandalan) dari pelaku bisnis. Keandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu pada saat melakukan pelayanan sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama, ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Selain itu juga keandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari usaha dalam memecahkan masalah nasabah, dan ketelitian pada saat pencatatan.<sup>22</sup>

### 3) *Responsiviness* (daya tanggap)

Daya tanggap sendiri Merupakan bagaimana daya tanggap yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza dalam melayani nasabah yang membutuhkan pelayanan dan memiliki daya tanggap yang bagus. Hal ini diwujudkan dalam bentuk penerimaan segala keluhan, kritik maupun saran nasabah. Pegadaian Syariah memberikan penjelasan dan pembinaan yang bijaksana kepada nasabah yang merasa masih kurang dan butuh informasi lanjut.

Irmanto Iswanhamid menuturkan bahwa pihak pegadaian dapat menanamkan perilaku untuk tetap tanggap dan cepat terhadap kesulitankesulitan yang dialami oleh nasabah, sehingga karyawan memiliki perilaku yang proaktif dengan selalu menawarkan bantuan kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan breafing kecil sebelum pegadaian dibuka, sehingga karyawan secara rutin mendapatkan penanaman sikap yang mengedepankan kepentingan/kebutuhan pelanggan dibandingkan dengan kepentingan pribadi<sup>23</sup>

Hal ini sejalan juga dengan penelitian sebelumnya bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa para staff di PT Pegadaian Syariah Cabang

---

<sup>22</sup>Saepul Bahri, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta*, EKSISBANK Vol. 2 No. 2 Desember 2018, 26.

<sup>23</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021



Babakan Surabaya memiliki kemampuan cepat tanggap yang sangat tinggi terhadap setiap keluhan yang dialami pelanggan. Selain itu juga para responden sebagian besar beranggapan bahwa staff di PT Pegadaian Syariah cabang Babakan Surabaya mempunyai kemampuan tinggi dalam memberikan solusi yang terbaik kepada pelanggan.<sup>24</sup>

#### 4) Assurance (jaminan/keyakinan)

Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza melayani nasabah dengan kesopanan dan ketrampilan. Hal ini berupa sikap yang agamis dan tutur kata yang diberikan baik. Keyakinan nasabah semakin percaya di perkuat oleh keamanan barang jaminan benar-benar dijaga dan ditempatkan ditempat yang aman dan tersusun.

Irmanto Iswanhamid menuturkan bahwa Karyawan yang akan bekerja di pegadaian sebaiknya selalu diberikan pelatihan atau diberikan training selama beberapa bulan, sehingga karyawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai pelayanan kepada pelanggan dan mampu membantu transaksi nasabah. Hal ini penting agar karyawan dapat bekerja secara profesional dan tidak terjadi kesalahan.<sup>25</sup>

Hal ini sejalan juga dengan penelitian sebelumnya bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa para staff di PT Pegadaian Syariah Cabang Babakan Surabaya memiliki kemampuan yang baik untuk menumbuhkan keyakinan pelanggannya. Selain itu juga para responden sebagian besar beranggapan bahwa staff di PT Pegadaian Syariah cabang Babakan Surabaya juga memiliki pengetahuan yang baik akan keluhan pelanggannya.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup>Nitya Satwasti, Winanto1, Sri Roekminiati, *Hubungan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Babakan Surabaya, Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi, JIABI - Vol. 1 No. 1. Juli 2017, 22*

<sup>25</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, "Wawancara" Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

<sup>26</sup>Nitya Satwasti, Winanto1, Sri Roekminiati, *Hubungan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Babakan Surabaya, Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi, JIABI - Vol. 1 No. 1. Juli 2017, 22*

### 5) *Empaty* (empati)

Dalam melakukan hubungan antara dua pihak, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza memberikan pelayanan dengan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Bagi nasabah yang dalam kategori kekurangan misalnya ibu-ibu tidak tahu membaca, karyawan dengan sigap melayani dan memberikan layanan yang jelas dan komunikatif hingga nasabah dapat memahami dan mengerti transaksi tersebut sampai selesai.<sup>27</sup>

Dari analisis diatas jelas bahwa Produk Tabungan Emas di pegadaian Syariah cabang palu plaza telah menggunakan pelayanan jual beli dengan fasilitas titipan sebagaimana mestinya. Dari prosedur hingga tahap-tahap Tabungan Emas telah memberikan pelayanan prima sesuai dengan prosedur pelayanan.

Irmanto Iswanhamid menuturkan bahwa adanya penanaman empati karyawan kepada pengunjung pegadaian, dengan bentuk-bentuk perhatian individu, misalnya bersikap ramah kepada setiap tamu pegadaian. Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza diharapkan siap membantu pelanggan yang mengalami masalah, dan mampu memahami keinginan pelanggan.<sup>28</sup>

Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa “Karyawan Bank Syariah Indonesia berupaya berusaha memahami kebutuhan nasabah dengan baik”. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang memutuskan untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang karena faktor empati yang diberikan oleh pegawai Bank. Sehingga dapat adanya empati sangat berpengaruh pada tingkat kenaikan minat nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup>Dian Itrasari, Nasabah Produk Tabungan Emas Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*”

<sup>28</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

<sup>29</sup>Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi*

**Tabel 4.5**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Emas di Pegadaian Syariah**  
**Cabang Palu Barat**

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	1.295
2020	1.315
2021	1.342

Dari table di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa dengan menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan dapat meningkatkan jumlah nasabah yang membuka rekening atau tabungan emas di setiap tahunnya.

### *2. Sistem Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza*

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, tabungan emas sendiri merupakan sebuah produk yang ada di pegadain syariah cabang palu plaza dimana produk tersebut meyediakan jual beli emas secara tidak tunai. Dimana transaksi yang digunakan pada Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza menggunakan cara menabung terlebih dahulu. Kemudian emas dapat dicetak ketika saldo emas sudah mencapai minimal 5 gram. Jadi membeli emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza ini adalah membeli emas dengan fasilitas titipan.

Hal ini sesuai dengan penuturan saudari Yenny Hamdy selaku karyawan pegadaian syariah cabang palu plaza.

“jadi sistemnya itu kalo di pegadaian ya begitu dek kita Menyediakan jual beli emas tapi tidak tunai. Jadi nanti nasabahnya itu menababung dulu, nah kalo emasnya sudah 5 gram baru bisa dicetak, ya bisa dikatakan juga beli emas tapi di titip dulu di sama kita.”<sup>30</sup>

---

*Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang*), Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 3 No. 2 Tahun 2021, 152.

<sup>30</sup>Yenny Hamdy, Relationship Officially Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Ada dua definisi yang dikemukakan oleh ahli fikih. Pertama ulama mazhab Hanafi mendefinisikan wadiah dengan, “mengikutsertakan orang lain dalam mengelola harta, baik dengan ungkapan yang jelas, melalui tindakan, ataupun melalui isyarat. “misalnya, seseorang berkata pada orang lain, saya titipkan tas ini kepada anda, lalu orang itu menjawab, “saya terima,” maka sempurna adalah akad wadiah. Kedua, ulama mazhab Maliki, mazhab Syafi’I, dan mazhab Hanbali, mendefinisikan wadiah dengan, mewakili orang lain untuk memelihara harta tertentu dengan cara tertentu.<sup>31</sup>

Dalam prakteknya sendiri, dimana saldo yang ada di buku tabungan bukanlah jumlah normal uang melainkan jumlah berat emas. Contohnya jika kita menabung dengan saldo uang Rp. 10.000 maka dikonversikan kedalam gram emas senilai 0,01 gram emas yang terdapat dalam buku rekening nasabah tabungan emas. Jadi berapapun uang yang disetorkan akan langsung dikonversikan dalam bentuk gram emas. Nasabah bisa membeli minimal 0,01 gram dan maksimal 1000 gram perhari.

Proses cetak emas hanya bisa dilakukan di outlet pembukaan rekening tabungan emas. Emas mulai dapat dicetak kalo saldo tabungan emas sudah mencapai 5 gram emas. Kemudian emas yang dicetak akan berbentuk batangan emas atau logam mulia, dan juga ada pembatasan transaksi per hari per nasabah. Emas akan di cetak setelah 30 hari order percetakan. Dan apabila nasabah membutuhkan dana tunai saldo emas titipan dapat dijual kembali melalui outlet pegadaian atau aplikasi pegadaian digital dengan minimal di atas 1 gram emas<sup>32</sup>

Adapun beberapa sistem produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang palu plaza wawancara kepada pegadaian syariah yaitu.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup>Sutan Remi Sjah Deini, op. cit, 351

<sup>32</sup>Ibid

<sup>33</sup>Faisal, Penaksir Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

#### a. Kepercayaan

Pegadaian syariah cabang palu plza memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada nasabah jika nasabah benar-benar memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Dengan upaya pelayanan yang totalitas, kepercayaan dibangun agar membutuhkan tingkat loyalitas nasabah baik nasabah baru maupun nasabah lama yang sudah berlangganan.<sup>34</sup>

#### b. Kesepakatan

Nasabah yang berinisiatif untuk melakukan investasi emas di pegadaian syariah cabang palu plaza harus sepakat dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

“setelah terikat kepercayaan dan yakin, tahap selanjutnya ialah melakukan kesepakatan. Adapun kesepakatan yang ada ialah nasabah memenuhi syarat dan ketentuan yang sudah tertera, setelah sepakat kemudian lembaga melaksanakan proses investasi emas sampai selesai.<sup>35</sup>

#### c. Jangka Waktu

Fakta dilapangan menunjukan bahwa investasi tabungan emas Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza menurut jangka waktunya merupakan investasi jangka panjang. Yang keuntungannya dapat diketahui apabila nasabah telah melakukan investasi lebih dari 1 tahun.

#### d. Resiko

Pegadaian syariah dalam menghadapi resiko melakukan berbagai cara. Beberapa cara tersebut diantaranya yaitu menganalisis nasabah sesuai prosedur sehingga menimbulkan kepercayaan dan semangat nasabah untuk komitmen

---

<sup>34</sup>ibid

<sup>35</sup>Irmanto Iswanhamid , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “*Wawancara*” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

dengan perjanjian, melakukan sistem pembacaan *historical*. Dimana Pegadaian Syariah mendapatkan informasi tentang kondisi nasabah yang dulu pernah melakukan Investasi Emas. Memberikan pelayanan dan perhatian yang intens untuk selalu mengawasi proses investasi.

e. Balas Jasa

Balas jasa dalam Lembaga Keuangan Syariah dinamakan bagi hasil. Adapun sistem dalam proses investasi Produk Tabungan Emas ini pertama yaitu menimbulkan kepercayaan satu sama lain. Pentingnya kepercayaan dapat menimbulkan loyalitas serta semangat nasabah untuk benar-benar menjalankan proses Investasi. Proses pemenuhan kepercayaan nasabah yang lama dengan yang baru akan beda. Nasabah lama lebih banyak mendapat porsi kepercayaan karena sudah lama berlangganan, sehingga Lembaga sudah paham dengan watak dan kepribadiannya. Oleh karena itu, untuk nasabah baru perlu adanya penambahan dokumen pribadi untuk mempererat kepercayaan satu sama yang lain.

Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan untuk siapapun yang melakukannya.

Hal ini menjadi perintah Allah SWT kepada manusia seperti yang tercantum dalam Q.S .AL-Maa-idah[5]: 2

... وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى  
الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahannya:

...Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan lah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah SWT, sesungguhnya Allah SWT amat berat siksanya-Nya<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam, 2012),107

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian , maka dapat ditarik kesimpulan:

##### **1. Mekanisme produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

Pegadaian Syariah melakukan pembelian emas di PT. ANTAM kemudian menjualnya kembali ke nasabah. Dan nasabah yang melakukan pembelian emas dengan cara menabung kemudian menitipkan kembali emasnya kepada Pegadaian Syariah. Investasi produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza masuk kategori investasi halal karena memenuhi spesifikasi yang di fatwakan oleh DSN MUI yaitu fatwa No. 77/DSN-MUI/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai.

##### **2. Kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza**

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas di sebabkan pelayanan (*Service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Dilihat dari hasil penelitian dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tanglibes* (bukti langsung), Reability (reabilita), responsiviness (daya tanggap), assurance (jaminan/keyakinan), serta empathy (empati) dapat kualitas pelayana serta jumlah nasabah setiap tahunnya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan saran-saran yang diharapkan nantinya dapat meberikan manfaat bagi semua pihak terutama Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.

Adapun saran yang akan di sampaikan peneliti yaitu:

1. Perlu adanya peningkatan perhatian terhadap nasabah tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, hal ini perlu dilakukan untuk memotivasi nasabah supaya rajin menabung. Misalkan dalam hal pendekatan media informasi, maupun pendekatan secara langsung terhadap nasabah. Dikarenakan banyak nasabah tabungan emas yang banyak aktif menabung hanya beberapa waktu saja. Kemudian akan fakum kembali dalam waktu yang lama bahkan ada sebagian nasabah yang hanya membuka rekening tabungan emas dan enggak menabung. Maka dari situ, perhatian lanjutan terhadap nasabah dirasa penting guna meningkatkan kemauan nasabah untuk konsisten menabung di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.
2. Perlu adanya penjelasan terhadap nasabah tabungan emas mengenai kesyariahan dari investasi tabungan emas, agar supaya nasabah bisa memahami hukum dari tabungan emas dari segi syariat islam yang dikorelasikan dengan fatwa DSN MUI. Hal ini perlu dilakukan guna memberikan pemahaman terhadap nasabah tentang investasi yang sesuai dengan Syariah.
3. Perlu adanya penjelasan mengenai kelebihan dan kekurangan dari investasi tabungan emas kepada nasabah. Hal ini perlu sebagai bahan pertimbangan bagi nasabah untuk memilih tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza sebagai tempat berinvestasi
4. Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai acuan melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya. Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan factor lainnya, variabel yang beragam. Dan diharapkan bagi



penulis selanjutnya dapat menggunakan seluruh industry perbankan syariah seperti Bank Umum SYariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dan dengan karakteristik yang beragam dari berbagai sumber yang ada supaya dapat mengkaji lebih luas tentang industri Perbankan Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: PT. Kalimedia 2015.
- Al-Arif M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. 2010.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Ilmiah, Suatu Pendekatan Praktik*. Ed, II; Cet. IX. RinekaCipta, 1993.
- Arisutha Damartaji, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka:2005.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Burhanuddin S, *Hukum Bisnis Syariah*. Yogyakarta : UII Press, 2011.
- Dumair Nor, dkk, *Ekonomi Versi Salaf* . Pasuruan: Pustaka Sidogiri, 2007.
- Faridah, *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza*. Palu, Institut Agama Islam Negeri Palu.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN –MUI /IV/2000, *Tentang Pembiayaan Ijarah*
- Firdaus Muhammad, *Fatwa-fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, Jakarta: Renaisan, 2005.
- Hamdan Supriono Hamadan, “(Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Syariah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Raden Intan Bandar Lampung. Lampung. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Isma’il ibn Katsir al-Quraisy al-Dimasyqi, *Tafsir al-Qur’an al-Azim*, juz 3, terj. Bahrin Abu Bakar. Bandung: Sinar baru algensind. 2003
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*. Jakarta: Direktor Jendral Bimbingan Masyarakat Islam, 2012,107
- Mahmuda Khairin “ *Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Setia Budi Syariah Medan*. Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Miles Matthew B, et.al, *Qualitative Data Analysis*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi dengan judul analisis data kualitatif, buku tentang metode-metode Baru. Cet. 1; Jakarta : UI Press. 1992.
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Cet 1: Yogyakarta: Unit Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 2005.
- Mulazid Ade Sofyan, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, Jakarta Prenadamedia Group, 2016, 59.
- Nasir Muhammad, Bar-Rifa'i, *Taisiru Al-Aliyyul Qadir Li Ikhtishari Tafsir Ibnu Kasir. Jilid 1*. Jakarta: Gema Insani Press. 1999.
- Nawawi Ismail, *Ekonomi Islam Perspektif Teori, Sistem dan Aspek Hukum*. Surabaya: Putra Media Nusantara. 2009.
- Nitya Satwasti, Winanto<sup>1</sup>, Sri Roekminiati, *Hubungan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Babakan Surabaya, Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi, JIABI - Vol. 1 No. 1. Juli 2017*
- Nopirin, *Ekonomi Moneter*. Yogyakarta: BPFE. 1992.
- Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang)*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 3 No. 2 Tahun 2021
- Purnamasari Irna Devita, *Akad Syariah Bandung*: PT. Mizan Pustaka, 2011, 38.
- Rivai Veithzal dan Arifin Arviyan, *Islamic Banking*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Rivai Veithzal, Veithzal Andria Permat. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2008.
- Saepul Bahri, *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta*, EKSISBANK Vol. 2 No. 2 Desember 2018
- Soemitra Andi, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana pramedia Group 2009.
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*. Ed. I. Cet: II. Depok : PT Raja Grafindo Persada. 2018.
- Tjiptono, *Manajemen Jasa*. PT. Andi Yogyakarta. 1996.
- Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, pasal 19 ayat (1) huruf d.
- Veithzal, *Islamic Financial Management*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010

Wisnalmawati, “Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembeli Ulang”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis NO.3 jilid 10 (2005). 153.  
Diakses tanggal 24 februari 2021

## **WAWANCARA**

Daud Ismed Taufik, Staf Administrasi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza 2021

Faisal, Penaksir Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”

Faramitha, Nasabah Produk Tabungan Emas Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”

Hamdy Yenny, Relationship Officially Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Iswanhamid Irmanto , Kepala Unit Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Itrasari Dian, Nasabah Produk Tabungan Emas Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”

Pratama Wahyudi , Customer Service Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza.2021

Wagiman SE, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, “Wawancara”

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Pegawai Pegadaian Syariah**

1. Bagaimana Profil PT.Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza?
  - a. Sejarah
  - b. Visi-misi dan Motto Pegadaian Syariah
  - c. Budaya Perusahaan
  - d. Struktur Organisasi
  - e. Sarana dan Prasarana
  - f. Uraian Masing-masing Tugas Pegawai
2. Apa Saja Produk Yang ada di PT.Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza?
3. Apa saja kelebihan dari Pegadaian Syariah yang menggunakan Produk Tabungan Emas ini dari lembaga Keuangan lainnya yang menggunakan pembiayaan yang serupa?
4. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung pada peningkatan nasabah?
5. Bagaimana mekanisme pada Produk Tabungan Emas?
6. Jika dalam waktu yang telah disepakati dari akad, nasabah tidak bisa melunasi cicilan kepada Pegadaian Syariah apakah itu bermasalah?

## **B. Nasabah Pembiayaan Produk Tabungan Emas**

1. Apa yang membuat anda tertarik untuk menjadi nasabah Pembiayaan Produk Tabungan Emas?
2. Bagaimana Pelayanan pegawai Pegadaian Syariah pada saat melayani nasabah?
3. Bagaimana daya tanggap pegawai saat melayani nasabah?
4. Bagaimana kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza?

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawa ini Kepala Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza kota Palu menerangkan kepada :

Nama : Ramadhan Moh Ahsan L  
TTL : Palu, 06 Oktober 1998  
NIM : 16.3.15.0027  
Fakultas : Ekonomi Islam dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Merpati

Bahwa benar mahasiswa nama tersebut diatas telah melakukan penelitian Skripsi yang berjudul ***“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza”***

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai mestinya

Palu,03 Februari 2022

Kepala Pegadaian Syariah  
Cabang Palu Plaza

Wagiman, S.E  
NIK. P80180

## DOKUMENTASI









## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Ramadhan Moh Aksan L  
Tempat/Tanggal Lahir : Palu, 06 Oktober 1998  
NIM : 163150027  
Golongan Darah : O  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Jl. Merpati  
No. HP : 0852 4294 5553  
Email : ramadhan98@gmail.com  
Nama Ayah : Drs. Ahsan  
Nama Ibu : Darlina, S.Pd  
Pekerjaan Orang Tua  
a. Ayah : PNS  
b. Ibu : URT  
c.



### B. Riwayat Pendidikan

SD/MI, tahun lulus : SDN 1Inti 03 Parigi, 2010  
SMP/MTS, tahun lulus : MTS Alkhairaat Madinatul Ilmi Dolo, 2013  
SMA/MA, tahun lulus : SMA Negeri 1 Parigi Tengah, 2016  
S1, tahun lulus : Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, 2022

### C. Pengalaman Organisasi

1. Palang Merah Remaja (PMR)
2. Paskibraka
3. Himpunan Mahasiswa Jurusan IAIN Palu
4. Kopma Al-Iqhtishad