

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DAN PRODUK RAHN
(GADAI EMAS) PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH SUNGAI ANDAI**

SKRIPSI

OLEH

KHAIRUL FAHMI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M/1442 H

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DAN PRODUK RAHN (GADAI
EMAS) PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH SUNGAI ANDAI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Khairul Fahmi

1601161586

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairul Fahmi
NIM : 1601161586
Tempat/Tgl. Lahir : Kelampaian, 27 Mei 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 04 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Khairul Fahmi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Rahn
(Gadai Emas) Pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai
Ditulis oleh : Khairul Fahmi
N I M : 1601161586
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Starata Satu (S1)
Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat & Tanggal Lahir : Kelampaian, 27 Mei 1998
Alamat : Jl. Syekh Muhammad Arsyad Al Banjari No. 76 Desa
Kelampaian Kec. Astambul Kab. Banjar Provinsi
Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 01 Maret 2021

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri M.A
NIP. 195512231982031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Rahn (Gadai Emas) Pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai”, ditulis oleh Khairul Fahmi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Mei 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA	
Rohana Faridah, S.E, M.M	
Lutfi Sahal, S.H.I, M.S.I	
Rimayanti, S.E, M.M	

ABSTRAK

Khairul Fahmi, 2021. *Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Rahn (Gadai Emas) Pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.* Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Prosedur Pelayanan Gadai dan Produk Rahn

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya gejala ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *Rahn* (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah produk *Rahn* (Gadai Emas) Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. (2) Kepuasan nasabah terhadap pelayanan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. (3) Faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah terhadap produk *Rahn* (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan penelitian diskriptif-kualitatif. adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Hasil penelitian ini menunjukkan: *Pertama*, dari 7 orang nasabah yang selaku nasabah produk *Rahn* (Gadai Emas) merasa puas dengan pelayanan karyawan yang selalu ramah dan sopan kepada nasabah. Karyawan memberikan penjelasan dan pemahaman yang baik mengenai produk *Rahn* (Gadai Emas) kepada nasabah sehingga nasabah benar-benar dengan sistemnya. *Kedua*, dari 7 orang nasabah yang telah diwawancarai terdapat 5 orang nasabah yang merasa puas dengan layanan fasilitas yang diberikan dan prosedurnya pun cukup mudah dan tidak terlalu sulit namun terdapat 2 orang nasabah yang merasa kurang puas dengan fasilitas layanan seperti tempat parkir yang disediakan kurang luas sehingga nasabah kesulitan dalam memarkirkan atau memindahkan kendarannya. *Ketiga*, faktor-faktor yang menjadi penentu dalam kepuasan nasabah ialah pelayanan yang cepat dan prosedur yang diberikan oleh karyawan tidak terlalu rumit pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam proses pencairan pinjaman.

MOTTO

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Jadikanlah pengalaman sebagai pelajaran untuk hidup yang lebih baik lagi dari sebelumnya”

(Khairul Fahmi)

PERSEMBAHAN

Ya Allah Ya Rahman Ya Rahim yang selalu memberikan rahmat kepada seluruh hambaNya, terima kasih Engkau telah mengabulkan do'a hamba dan mempermudah segala urusan hamba dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Alhamdulillah, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih tiada terhingga ku persembahkan karya yang sederhana ini ini yang saya buat dengan peluh, air mata dan segalanya untuk:

Mamaku (Faridah) dan Abahku (Idrus) tercinta,. Yang selalu memberikan saya do'a, semangat, motivasi, inspirasi, dan mendukung saya dalam keadaan apapun yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata cinta dan persembahan yang rela berkorban untuk anak-anaknya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Abah dan Mama bahagia karena saya sadar selama ini belum bisa memberikan yang terbaik untuk kalian.

Untuk Kakakku (Ahmad Irfani dan Khairunnisa) dan Adikku (Ahmad Ibrahimi) yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Hanya karya kecil ini yang bisa saya persembahkan semoga bisa menjadi motivasi dan kebanggaan bersama.

Untuk dosen penasehat dan pembimbing saya, Ayahanda Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya tanpa mengenal

lelah, semoga Allah selalu merahmati setiap ilmu yang bapak bagikan serta mendapat balasan kebaikan yang setimpal pula.

Untuk keluarga besar UKK Pramuka UIN Antasari Banjarmasin terima kasih sudah memberikan saya ilmu, pengetahuan dan menjadi wadah untuk saya menemukan keluarga baru dan bisa berekreasi. Terkhusus kepada Scout Legend yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Tiada pengalaman berkegiatan yang paling menyenangkan selain saat bersama kalian. Terima kasih atas motivasi dan dukungan kalian selama ini, semoga sukses semuanya.

Untuk my tim Forum Komunikasi Mahasiswa Kabupaten Banjar (FKMKB), Lovely Brothers And Sisters (Mahrani Ahmad, Brayy Syahrin Isytahwa, Nurdin, Kak Nurul Habibah, Normalini Arpiani, Nor Halimah, Nurul Husna, Adinda Aulia dan Wabil Khusus Abangda Fahrani, S.Pd.I, M.Si. Tiada hal yang paling mengharukan selain saat kumpul bersama kalian, terima kasih atas do'a dan kebersamaan kalian selama ini, terus berjuang kedepan dan sukses berkarir.

Untuk keluarga besar DENPOM VI/2 BANJARMASIN, terima kasih, sampai saat ini sudah menggiring langkah perjuangan saya, semuanya penuh kenangan selama tinggal di musholla Nurul Iman Kantor DENPOM VI/2 BANJARMASIN sambil berjuang dalam studi perkuliahan.

Untuk teman-teman Forum Peduli Lingkungan (FPPL) Kota Banjarmasin Ketum Abangda Hendrit Purwanto, S.I.Kom, Habibi, Ka Etha, Lenny, Aulia, Yusuf

yang sudah mengajarkan saya banyak hal terutama dalam menjaga lingkungan, yang sedikit banyaknya telah menjadi wadah untuk memperbanyak pengalaman dan menemukan keluarga baru. Membuat saya semangat dalam memperbaiki diri, mengajarkan saya arti kepedulian dalam bidang lingkungan.

Untuk teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2016, semoga ilmu yang kita dapat selama diperkuliahan ini bisa bermanfaat dan dibekahi Allah, semoga yang masih berjuang dengan proposal dan skripsinya agar dipermudah dan dipercepat proses penyelesaiannya.

Untuk sahabat-sahabat saya seperjuangan di kampus: Guru Syamsudin, Irwan, Abdillah, Norman, Yusuf, Guru Andi, Alvin, Yusran, Aldy, Zaid, Rezki, Hasanul, Syairi, Reza, Fauzi, Guru Ihsan, Ahda, Dewi, Kak Norma, Bu Herni, Bu Amel, Arbainah, Mushpy, Lenny, Laili, Atin, Bu Indah, Mursidah, yang sudah banyak memberikan inspirasi, selalu menjadi tempat bercanda dan bertukar pendapat yang tak pernah lupa dengan persahabatannya terutama mengingatkan dalam hal kebaikan.

Untuk alamamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang sudah banyak memberikan pelajaran, wawasan ilmu dan warna-warni kehidupan dari awal masa perkuliahan hingga sampai saat ini dan terima kasih pula untuk semua kenangannya selama ini.

Terima kasih semuanya, kalian akan selalu saya kenang sampai kapanpun. Kalian adalah perjumpaan terindah dalam hidupku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	tsa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami’ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
---	--------	---------	---

<u> </u> ◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
<u> </u> ◌ُ	dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ

وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala puji bagi Allah, Tuhan sekalian alam. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau sekalian.

Alhamdulillah berkat limpahan rahmat, taufiq, karunia, dan petunjuk-Nya jualah sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Rahn (Gadai Emas) Pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai”, ini dengan baik, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui desain proposal skripsi ini dan memberikan surat izin riset untuk keperluan penelitian.
2. Bapak Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E. selaku ketua dan sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan koreksi, nasehat, dan bimbingan yang sangat berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak memberikan pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan.
7. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis meminjam buku-buku yang penulis perlukan.
8. Pihak Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai yang sudah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian pada pelayanan dan produk Rahn (Gadai Emas).

9. Untuk kedua orang tua tercinta, abah dan mama yang telah mengasuh, membesarkan, mendidik, membimbing, membantu, dan semua pengorbanan yang telah dilakukan hingga penulis seperti ini, serta teruntuk saudara-saudara saya, keluarga yang selalu mendo'akan dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk teman-teman seperjuangan saya di Jurusan Perbankan Syariah 2016 yang telah memberikan dorongan semangat, baik dalam menyelesaikan studi maupun penyusunan skripsi ini.
11. Teruntuk teman-teman seperjuanganku yang telah bersedia membantuku dan menemani hari-hariku selama berstudi di UIN Antasari Banjarmasin.
12. Semua pihak yang berpartisipasi memberi motivasi, bantuan dan saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Atas segala bantuan, bimbingan pengarahan dan partisipasinya semoga
14. Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin 08 Februari 2021

Penulis

(Khairul Fahmi)

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Struktur Organisasi Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai	59
---	----

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI-ARAB INDONESIA	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Definisi Operasional.....	9
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	
KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DAN PRODUK	
RAHN (GADAI EMAS).....	Error! Bookmark not defined.
A. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
B. Pengukuran Kepuasan Nasabah	18
C. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
D. Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dalam Persepektif Islam ..	Error! Bookmark not defined.
E. Produk Rahn (Gadai Emas).....	Error! Bookmark not defined.
F. Dasar Hukum Gadai Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
G. Penerapan Kebijakan Bank Indonesia Mengenai Gadai Emas Syariah	40
H. Rukun dan Syarat Perjanjian Gadai.....	Error! Bookmark not defined.
I. Hak dan Kewajiban Penerima dan Gadai Pemberi Gadai.....	44

J. Implementasi Gadai (Rahn) pada Lembaga Keuangan Syariah	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52
G. Tahapan Penelitian	54
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	56
A. Profil Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai	56
B. Penyajian Data.....	63
C. Analisis Data	70
BAB V PENUTUP	86
A. Simpulan.....	86
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90