

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRODUK
PEMBIAYAAN RAHN DI PT. PEGADAIAN SYARIAH MARTAPURA**

SKRIPSI



OLEH: NAZLA FITRIANTI

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM JURUSAN PERBANKAN SYARIAH BANJARMASIN**

2021/1443 H

**Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan Rahn di
PT.Pegadaian Syariah Martapura**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Untuk Memenuhi
Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh : Nazla Fitrianti

NIM. 1701010606060

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

2021 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nazla Fitrianti
Nim : 170101060606
Tempat/Tgl.Lahir : Alabio, 17 Januari 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil 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, 29 Juli 2021

Yang membuat pernyataan

Nazla Fitrianti
NIM:170101060606

PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Produk
Pembiasaan Rahn di PT. Pegadaian Syariah Martapura
Ditulis Oleh : Nazla Fitrianti
NIM : 170101060606
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Program Studi : Strata Satu (S-1)
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat, Tanggal Lahir : Alabio, 17 Januari 1999
Alamat : Jl. Pangeran Gg SDN 2 Pengeren, RT.07, Banjarmasin Utara,
Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 12 Juli 2021

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Haris Faqih Asnawi, Lc, M.SI
NIP. 197904102005011010

Pembimbing



Dra. Faridah, MHI
NIP. 196110071988032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan Rahn di PT. Pegadaian Syariah Martapura”, ditulis oleh Nazla Fitrianti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 18 Oktober 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81.7)



TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Dra. Faridah, MHI	
Fahruddin,S.AB.,M.E.	
Pati Matu Jahra, S.Ag, MSI	
Yusuf Asyahri,S.E.,M.M	

ABSTRAK

Nazla Fitrianti, 2021. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan Rahn Di PT. Pegadaian Syariah Martapura.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Faridah MHI

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, pelayanan, produk pembiayaan *rahn*, pegadaian syariah

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa pentingnya PT. Pegadaian Syariah Martapura dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan nasabah, kepuasan nasabah akan berdampak baik pada kemajuan PT. Pegadaian Syariah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan produk pembiayaan *rahn* dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pembiayaan *rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura.

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian lapangan, menggunakan pendekatan dengan metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan sumber data yang diperoleh dari informan yang berjumlah 7 orang, 1 orang penaksir, 1 orang kasir dan 5 orang nasabah PT. Pegadaian Syariah Martapura. Analisis data yang digunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan produk pembiayaan *rahn* yang diberikan kepada nasabah telah dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, standar kepuasan nasabah terukur dari prosedur layanan yang mudah dan cepat sehingga secara garis besar nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan.

MOTTO

**“Kehidupan yang Diberikan Tuhan kepada Manusia Sangatlah Adil, Setiap
Manusia Memiliki Kesempatan untuk Mendapatkan Kesuksesan yang
Diinginkan”**

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur ku panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat-Nya serta petunjuk kebaikan kepadaku. Sholawat berbingkaikan salam tak lupa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. yang mana telah memberikan syafaat kepada seluruh umat muslim .

Ya Allah sungguh atas izin engkau lah aku mampu melewati satu rintangan untuk menuju sebuah keberhasilan, namun ini masih merupakan langkah awal ku untuk menuju cita – citaku yang selama ini aku impikan.

Karyaku ini spesial ku persembahkan untuk Alm. ayahku dan ibuku tercinta dan kakak – kakakku tersayang, terimakasih untuk semua perjuangan kalian untuk kuliahku dan terima kasih telah memberiku semangat, doa, nasehat dan kasih sayang serta dorongan dari kalianlah yang membuat aku mampu kuat dalam menjalani semua rintangan ini. Untuk Alm ayah dan ibu ku tercinta serta kakak – kakakku tersayang terimalah persembahan kecilku ini yang mungkin tidak sebanding dengan pengorbanan kalian untuk pendidikan aku selama ini. Hadiah kecil ini aku persembahkan terkhusus untuk kalian keluargaku tercinta.

Ku persembahan ucapan terimakasihku kepada :

Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terutama untuk Dosen Pembimbing yaitu Ibu Faridah, MHI yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, berbagi pengalaman hidup serta memberikan bimbingan pelajaran

yang tidak dapat dinilai harganya.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada PT. Pegadaian Syariah Martapura yang telah menerima saya dengan baik serta memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian atas tugas ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dan saya berharap semoga hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat kepada PT. Pegadaian Syariah Martapura dan tidak lupa juga saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman – temanku Lokal E Perbankan Syariah 2017 yang telah mewarnai masa – masa perkuliahan dan terima kasih juga untuk sahabatku Helmina Dewi, Siti Maulida, Nurul, Try Maulina, Nurhani, Tia Fadillah Ahmad, Marwiyah Raya dan orang yang paling istimewa Muhammad Denny Kurniawan yang telah banyak membantu dan selalu memberi semangat kepada saya sehingga skripsi ini selesai.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

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. Kosonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	ta"	t	Te
ث	ša"	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa"	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha"	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra"	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaq	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa"	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa"	ẓ	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	ˋ	Apostrof
ي	ya"	y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

ربکہ	ditulis	<i>mutakabbir</i>
سودیلہ	ditulis	al-qudūs

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

تعاج	ditulis	<i>jāmi"ah</i>
تبغ	ditulis	maktabah

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata - kata Arab yang sudah terserap)

dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

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

تَلِّيْ وَجْهًا بِسْكُولَا	ditulis jamīlah	al-maktabah al-
----------------------------	--------------------	-----------------

IV. Vokal pendek

	fathah	ditulis	a
	kasrah	ditulis	i
	dammah	ditulis	u
رَكْش	fathah	ditulis	syakara
أَرْقَنْ	kasrah	ditulis	Quri'a
قَطِّنْ	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif تَلِّيْ	ditulis ditulis	<i>ā</i> kāmilah
2	fathah + ya mati يَلِصْن	ditulis ditulis	<i>ā</i> ṣallā
3	kasrah + ya mati دَشِّنْ	ditulis ditulis	<i>ī</i> syadīd
4	dammah + wawu mati رَوْدَصْن	ditulis ditulis	<i>ū</i> ṣudūr

VI. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati دِور	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati دَاتُلَا ذَى وَعْرَنُو	ditulis ditulis	au wa fir“auna ži al-autād

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

أَلْخَ دَشَّا نَشَّا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

نَارِنَالا	Ditulis	al-Qur"ān
بَاتِلَالا	Ditulis	al-kitāb

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan *diidgamkan*

خَبِيلَالا	Ditulis	aş-şubḥu
قَرِهَاسَلا	Ditulis	as-sāhirah

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya.

رَبِّ دَلَالِوا	ditulis	birru al-wālidaini
إِذَا شَوَّلَا	ditulis	Iża asy-syamsu

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Alhamdulillahi rabbal alamin, segala puji dan syukur tak hentinya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Serta sholawat dan salam tak lupa pula kita curahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. atas segala perjuangan beliau yang didedikasikan untuk umatnya. Sehingga kami dapat meneruskan pendidikan yang lebih tinggi seperti sekarang ini dan penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Produk Pembiayaan Rahn di PT. Pegadaian Syariah Martapura**", sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan sepenuh hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Dra. Faridah, MHI selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku – buku yang penulis perlukan.
6. Ibu dan Bapakku, serta kakak – kakakku terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan kalian yang tidak akan pernah ada habisnya.
7. Kekasih tercinta yang selalu mendampingi dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang selalu memberikan semangat serta dukungan sampai akhir.
8. Teman – teman dan Sahabatku yang telah membantu dan mensupport dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT, memberikan segala bentuk kebaikan kepada pihak- pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih serta ampunan dan ridha dari Allah SWT. semoga karya tulis ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak dan menambah pengetahuan khususnya dalam pengetahuan Ekonomi dan Bisnis Islam, *Aamiin yaa rabbalal'alam*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTARGAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
a. Manfaat untuk Lembaga Pegadaian Syariah.....	10
b. Manfaat untuk Penulis.....	10
E. Definisi Operasional.....	10
1. Kepuasan Konsumen.....	10
2. Pelayanan.....	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Sistematika Pembahasan.....	13

BAB II TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRODUK PEMBIAZAAN RAHN

A. Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah	15
B. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	18
C. Gadai Syariah	23
1 Pengertian Gadai	23
2 Dalil dan Hukum Gadai Syariah.....	23
3 Rukun dan Syarat Gadai Syariah.....	26
4 Jenis Barang Gadai	27
5 Kedudukan dan Manfaat Gadai	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	32
D. Data dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	35

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran secara umum tentang PT Pegadaian Syariah Martapura.....	39
1. Sejarah tentang PT. Pegadaian Syariah	39
2. Visi, Misi dan Slogan di PT. Pegadaian Syariah	42
3. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian Syariah.....	43
4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Martapura.....	45
5. Produk – Produk di PT. Pegadaian Syariah Martapura	45
B. Penyajian Data.....	48
C. Analisis Data.....	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 90

B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA 93

LAMPIRAN – LAMPIRAN 95

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 113

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Etika Penampilan Karyawan.....	51
Tabel 4.2 Jenis Barang yang di Gadaikan	61
Tabel 4.3 Ringkasan Data Wawancara.....	65
Tabel 4.4 Tarif biaya mu'nah setelah Melakukan Taksiran.....	66
Tabel 4.5 Tarif Jasa Simpanan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pergadaian Syariah Martapura	46
Gambar 4.2 Prosedur Pembiayaan <i>Marhun Bih</i>	64