

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN
PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL
(Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH:

Rati Perwasih
NIM 1516140210

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, Juni 2019 M
Dzulkaidah 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan



Rati Perwasih
NIM 1516140210

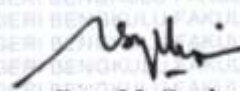
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Rati Perwasih, NIM 1516140210 dengan judul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 27 Juli 2019 M
30 Syawal 1440 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. M. Svakroni, M.Ag
NIP.1957070661987031003


Yosi Arisandy, M.M
NIP.198508012014032001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736)5127651771 Fax (0736)51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariaah Cabang Bengkulu), oleh Rati Perwasih NIM: 1516140210, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juli 2019/ 24 Syawal 1440 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 27 Juli 2019 M
30 Syawal 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Drs. M. Syakroni, M.Ag

NIP. 19570706 61987031 003

Yosy Ahisandi, MM

NIP. 19850801 201403 2 001

Penguji I

Penguji II

Andang Sunarto, Ph.D.

NIP. 19761124 200604 1 002

Idwal B. MA

NIP. 19830709 2009121 005

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, M.A.

NIP. 19730412 199803 2 003

MOTTO

“Agar masa depanmu lebih baik maka berusahalah mulai dari sekarang.”

(Rati Perwasih)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.”

(Muhammad Ali)

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan do'a dari hati yang paling dalam dank-upersembahkan karya yang sangat sederhana ini yang telah kuraihdengan suka, duka, serta rasa terimakasihku kepada :

-  *Almarhum ibuku tercinta, tersayang, terkasih, terima kasih atas doamu dulu dan pasti disana tetap selalu mendoakanku.*
-  *Ayah yang selalu memberi suport dan doa, terima kasih doamu.*
-  *Kakak-kakak ku tersayang kak Iwan, Kak Yuli, Kak Lan, Kak Anton, yang selalu menyemangati dan selalu memberi dukungan.*
-  *Terima kasih untuk kekasih M.Fariz Khairan yang selalu membantu dan memberi dukungan dari awal sampai akhir skripsi.*
-  *Terima kasih juga untuk ibu Siti Mustafiyah yang selalu mendoakan yang terbaik untukku.*
-  *Terima kasih sedalam-dalamnya kepada pembimbingku bapak Drs. M. Syakroni, M.Ag dan ibu Yosy Arisandy M.M yang telah membantu berjalannya skripsi ini.*
-  *Terima kasih juga untuk Lambe Turahku atas semangat dan bantuan kalian dari awal semester sampai akhir semester, teruntuk Mbak Nanda, Vidya, Srintil, Kurnia.*
-  *Terima kasih juga untuk teman-teman dan sahabatku yang selalu memberi suport dan selalu menemani disaat susah, teruntuk Yela, Ting, Sisi, Renny, Juli dan Cacing.*
-  *Terima kasih juga untuk kelas PBS G dan PBS C karena sudah memberikan kenangan indah.*
-  *Terima kasih juga untuk teman-teman KKN seperjuanganku, dan almama-terku.*

ABSTRAK

“Analisi Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian
Syariah Digital dan Manual”

(Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)

Oleh Rati Perwasih, NIM 1516140210

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan pengguna pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, untuk menentukan informan penelitian dilakukan secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran Lembaga Pegadaian Syariah menjadi lebih detail dan akurat dilihat dari perbandingan pengguna pelayanan melalui aplikasi pegadaian Syariah digital dan pelayanan manual. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pengguna pelayanan secara *online* dan manual untuk di kota Bengkulu, nasabah Pegadaian Syariah Cabang Skip masih banyak menggunakan pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan secara *online*, hanya 25 % pengguna pelayanan melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dibandingkan pelayanan manual. Dikarenakan kurangnya pemahaman nasabah terhadap aplikasi Pegadaian syariah Digital dan sosialisasi pihak Lembaga kepada nasabah masih kurang. Dan dari perbandingan kualitas pelayanan yang tidak terlalu memberatkan nasabah melakukan pelayanan secara manual.

Kata Kunci: Komparatif, Kualitas Pelayanan, Manual, Online, Pegadaian Syariah

ABSTRAK

**“Analisi Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah
Digital dan Manual”**

(Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)

Oleh Rati Perwasih, NIM 1516140210

The purpose of this study is to compare service users from the Digital Sharia application and Manual services. This research method uses a type of qualitative research, to determine the research informants conducted by purposive sampling. The results showed that the description of the Sharia Pawnshop Institution became more detailed and accurate in terms of comparison of service users through Sharia digital services and manual services. The results of the study found that users of online and manual services for the city of Bengkulu, There are still many Sharia Pawnshop customers who use services manually rather than online services, only 25% of users use the Digital Pegadaian Syariah application compared to manual services. Due to the lack of customer understanding about the application of Digital Syariah Pegadaian and the dissemination of institutions to customers is still lacking. And from the comparison of the quality of services that are not too burdensome for customers to do service manually..

Keywords: Comparative, Service Quality, Manual, Online, Islamic Pawnshop

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada program studi Perbankan Syariah, jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari beberapa pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag.,M.H. selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Yosy Arisandy, MM, selaku Ketua Prodi Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

5. Drs. M. Syakroni, M.Ag, selaku pembimbing I dan Yosy Arisandy, M.M selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Awaludi dan Alm Ningsi yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Juni 2019 M
Dzulkaidah 1440 H



Rati Perwasih
NIM 1516140210

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
SURAT PERNYATAAN	I
MOTO	II
PERSEMBAHAN.....	III
ABSTRAK	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan	16
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	18
B. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam	22
C. Sistem Pelayanan Transaksi Melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual	27
D. Komparatif Kualitas Pelayanan Dengan Sistem Pegadaian Syariah Digital dan Sistem Pelayanan Manual	29
 BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Pegadaian Syariah dan Perkembangannya.....	31
B. Profil PT. Pegadaian Syariah Bengkulu Bengkulu Simpang Simpang Cabang Bengkulu.....	36
C. Produk Pegadaian Syariah.....	37
D. Pedoman Operasional Pegadaian Syariah.....	40
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan.....	59
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : *Check Plagiarism* Judul
- Lampiran 3 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 5 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 7 : Surat SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 9 : Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Izin Dari Kesbangpol Provinsi Bengkulu
- Lampiran 12 : Surat Izin Selesai Penelitian
- Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 : Dokumentasi foto

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia telah terbiasa dengan lembaga Pegadaian selama ratusan tahun yang lalu. Pegadaian Syariah merupakan salah satu *unit* layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum. Hadirnya Pegadaian Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan yang berbentuk *Unit* dari Perum Pegadaian di Indonesia merupakan hal yang menggembirakan. Karakteristik dari cabang Pegadaian Syariah adalah tidak adanya bunga.¹ Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pelayanan dalam bertransaksi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian.² Keberadaan Cabang Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah.

¹Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah DI Indonesia*, (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2011) h. 5

²Sasli Rais, *Pegadaian Syari'ah: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: UI Press, 2006), h. 2

Seperti Bank Syariah, Asuransi Syariah dan lain-lain. Di samping itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah *institusi* Pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah.³

Dengan pelayanannya yang memuaskan hingga saat ini Pegadaian Syariah di kota Bengkulu masih tetap banyak diminati oleh masyarakat Bengkulu, namun tuntutan perkembangan teknologi di era Global saat ini pastinya menuntut semua serba cepat, termasuk jasa pelayanan dari Pegadaian Syariah kota Bengkulu sendiri.

Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, sejak Januari 2018 Pegadaian Syariah pusat akhirnya meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Aplikasi ini diharapkan akan membantu para nasabah melakukan transaksi melalui *smartphone* tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini memiliki banyak *fitur* untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian Syariah.

Hampir semua transaksi pembiayaan di Pegadaian Syariah sudah tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Beberapa contoh *fitur* yang tersedia pada aplikasi ini seperti, tersedia informasi mengenai produk-produk Pegadaian Syariah, *booking* gadai *online*, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token Listrik dan tagihan lain sebagainya, aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini juga menyediakan informasi secara lengkap baik itu

³Abdul Ghofur Anshori..., h. 72

pembukaan rekening tabungan atau informasi skala perkembangan harga emas dan informasi hadiah-hadiah menarik yang sering diadakan oleh Pegadaian Syariah cabang Skip. Demi kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk melakukan transaksi pembelian dan pembayaran maka pihak Pegadaian Syariah telah menyediakan *fitur* yang menggunakan metode bayar *virtual account* melalui Bank BNI dan Mandiri *clickpay*. Nasabah dengan mudah bisa melakukan pembayaran semudah melakukan *transfer* Bank, dan dalam waktu dekat pihak Pegadaian Syariah akan menambah lagi beragam metode pembayaran di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini.⁴

Pegadaian Syariah mempunyai 1 (satu) cabang dan 3 (tiga) kantor *outlet* Pegadaian Syariah di Kota Bengkulu yang beralamat Pegadaian Cabang Syariah Simpang Skip Penurunan, Pegadaian UPC Pagar Dewa, Pegadaian UPS Semangka, dan Pegadaian Syariah PT Simpang Skip. Pihak Pegadaian Syariah kota Bengkulu berharap di era Modern ini Lembaga Pegadaian Syariah kota Bengkulu dapat menyesuaikan harapan para nasabah dan dapat mengikuti perkembangan teknologi yang ada agar Lembaga Pegadaian Syariah tetap maju dan tidak tertinggal. Agar para nasabah tidak perlu repot-repot melakukan transaksi secara manual lagi yang dapat membantu permasalahan nasabah dalam hal apapun yang menyangkut pembiayaan di Pegadaian Syariah, dan agar dapat melakukan transaksi cepat serta dapat beralih

⁴ <https://kumparan.com/@kumparanbisnis/berikan-kemudahan-pegadaian-luncurkan-layanan-digital>, Kamis, 13 Februari 2019, Pukul 21:09

menggunakan sistem pelayanan secara *online* dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Namun berdasarkan observasi awal dari aplikasi Pegadian Syariah Digital saya menganalisis ulasan beberapa nasabah yang pernah menggunakan sementara aplikasi Pegadaian Syariah Digital bahwa pelayanan di dalam *fitur* aplikasi Pegadian Syariah Digital masih banyak kekurangan dan terbilang belum cukup membantu dalam menyelesaikan permasalahan nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan di Pegadaian syariah karena sistem dari aplikasi ini masih sering *error* saat digunakan dan sangat tidak membantu para nasabah untuk melakukan transaksi secara *online*. Dan akhirnya banyak nasabah yang mengurungkan niat untuk melakukan transaksi secara *online* lewat aplikasi, dan lebih memilih pelayanan secara manual.⁵

Dalam hasil observasi kedua saya kepada pihak Pegadaian Syariah kota Bengkulu Simpang Skip mereka menyatakan bahwa di dalam *fitur* Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memang masih banyak kekurangan, karena sistem dari aplikasi tersebut belum sebagus aplikasi milik Pegadaian Konvensional, karena sistemnya masih sering *error*, dan terkadang dalam melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah gagal karena *error* atau penyebab lainnya karena aplikasinya belum *suport*, karena masih banyak kekurangan yang ada di dalam sistem aplikasi tersebut. Terkadang ada yang terkendala dengan *signal* yang tidak memadai yang mungkin bisa menggagalkan transaksi.

⁵Ibu Nanda, IRT , Kuala Alam, Senin, 04 Februari 2019, Pukul 15.45

Aplikasi Pegadain Syariah Digital memang masih mempunyai banyak kekurangan dibandingkan dengan aplikasi milik Pegadaian Konvensional karena sistemnya masih sering *error*, namun untuk memberikan pelayanan kepada nasabah pihak Pegadaian Syariah langsung melapor kepada LembagaIT (Ilmu Teknologi) yang ada di pusat untuk memberitahukan masalah-masalah yang timbul di dalam aplikasi tersebut agar dapat segera diperbaiki dan untuk melakukan transaksi memang masih terbilang sedikit membutuhkan kesabaran jika sistemnya *error*, dan di kota Bengkulu sendiri nasabah yang benar-benar pengguna Aplikasi Pegadain Syariah Digital memang terbilang belum cukup banyak, bisa di kategorikan masih sedikit dibandingkan dengan pengguna pelayanan secara manual.

Namun Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini masih tetap ada dan masih sering digunakan oleh beberapa nasabah, aplikasi ini rata-rata banyak digunakan oleh kalangan bapak-bapak yang tergolong kalangan yang masih muda yang memang sering berinteraksi melalui *smartphone Android*. Aplikasi ini membantu para nasabah melakukan transaksi ke pihak Pegadaian Syariah di kota Bengkulu, jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital di kota Bengkulu berjumlah 51 pengguna yang sudah bertransaksi dari akhir tahun 2018 di Pegadaian Syariah Bengkulu Simpang Skip secara *online*.

Nasabah hanya perlu mengakses lewat aplikasi untuk melakukan transaksi jenis apapun yang tersedia di Pegadaian Syariah, di sini aplikasi Pegadaian Syariah Digital sangat membantu sebagai perantara nasabah melakukan transaksi *online* ke pihak Pegadaian Syariah, *fitur* di dalam ap-

likasi tersebut sangat lengkap dan sama persis dengan yang tersedia di *outlet* Pegadaian Syariah, dengan adanya aplikasi ini juga memberi banyak manfaat serta pengetahuan kepada nasabah terhadap semua produk-produk Pegadaian Syariah, tetapi kekurangan dari aplikasi ini sistem dari aplikasinya yang masih terbilang kurang memadai karena saat melakukan transaksi sering terjadi kesalahan dan *error*.

Namun pihak Pegadain Syariah tetap berencana akan secepatnya memperbaiki sistem dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital itu sendiri agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah dalam tingkat pelayanan secara *online* dan untuk kenyamanan nasabah yang telah melakukan transaksi melalui sistem *online*, pada saat melakukan transaksi terjadi kesalahan dan mengakibatkan kegagalan transaksi namun saldo telah terpotong, maka penanganan akan segera dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah. Karena pihak Pegadaian Syariah akan segera melaporkan kesalahan tersebut kepada pihak IT yang ada di pusat dan pastinya akan segera direspon dengan cepat. Jadi para nasabah tidak perlu khawatir dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Pegadaian Syariah akan tetap memperbaiki sistem dalam aplikasi tersebut agar para nasabah dapat melakukan transaksi secara *online* tanpa ada hambatan lagi, dan melakukan transaksi dengan aman, cepat, dan juga praktis pastinya.⁶

Berdasarkan hasil observasi di atas jadi aplikasi Pegadaian Syariah Digital secara umum di kota Bengkulu masih kurang diminati oleh para nasa-

⁶Redi Vanhar, Asisten Manager, Pegadaian Syariah Simpang Skip, Wawancara pada tanggal 02 Mei 2019

bah yang melakukan transaksi ke pihak Pegadaian Syariah namun nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital menyatakan walaupun aplikasi tersebut masih banyak kekurangan tetapi sangat membantu dalam melakukan transaksi pembiayaan ke Pegadaian Syariah, di karenakan pelayanan dari aplikasi tersebut masih banyak kekurangan, sistemnya yang masih sering *error* pada saat digunakan membuat nasabah belum banyak yang ingin menggunakannya dan hanya beberapa nasabah saja yang mengetahui jika ada aplikasi tersebut dan nasabah masih melakukan transaksi secara manual di Pegadaian Syariah Kota Bengkulu. Dari hasil observasi di atas maka penulis tertarik mengajukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)** “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah. Komparatif pada pengguna pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui komparatif pengguna pelayanan melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan secara manual.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan pengguna dalam melakukan transaksi secara *online* dan manual pada pegadaian syariah kota Bengkulu. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Menambah khasanah keilmuan khususnya tentang manajemen Perbankan yang berkaitan dengan pelayanan Pegadaian Syariah melalui aplikasi pegadaian syariah digital atau pelayanan secara manual.

2. Bagi Perusahaan.

Menjadi bahan masukan yang berarti untuk pegadaian syariah, dalam rangka meningkatkan minat nasabah dalam melakukan transaksi *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

3. Bagi Pihak Lain (pembaca).

Dapat dijadikan salah satu sumber informasi dan study perbandingan dalam mengkaji ilmu pengetahuan dan sebagai penambahan wawasan pembaca.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alvin tahun 2017, pada jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Nasabah Pada Kantor Pegadaian Syariah Subrantas Kota Pekanbaru*”. Penelitian ini bertujuan Pegadaian Islam Kota Subrantas terbaik Kota Pekanbaru dapat meningkatkan Kualitas Layanan sehingga dapat terus meningkatkan keputusan pembelian dan

Kepuasan Pelanggan di Pegadaian Syariah Kantor Subrantas Kota Pekanbaru.⁷

Adapun persamaan yang terdapat di dalam jurnal ini yaitu peneliti sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan sama-sama meneliti di Pegadaian Syariah. Sedangkan perbedaannya peneliti meneliti komparatif dari kualitas pelayanan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan pelayanan secara manual. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komparatif yang dipilih oleh masyarakat, pelayanan secara *online* melalui aplikasi pegadaian syariah digital atau pelayanan secara manual dengan datang ke *outlet* Pegadaian Syariah. Tempat dan waktu penelitian juga berbeda.

Kedua berasal dari jurnal internasional tahun 2004 oleh Zhilin Yang Department Of Marketing, City University Of Hong Kong, Kowloon, Hong Kong, And Xiang Fang yang berjudul “Online service quality dimensions and their relationships with satisfaction A content analysis of customer reviews of securities brokerage services”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperluas pemahaman tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam pengaturan layanan perantara perdagangan efek *online*.⁸

Adapun persamaan yang terdapat di jurnal ini yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan secara *online*. Sedangkan perbedaannya penulis lebih meneliti tentang kualitas pelayanan secara *online* dan manu-

⁷Muhammad Alvin “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Nasabah Pada Kantor Pegadaian Syariah Subrantas Kota Pekanbaru “ , Pekan Baru, No 01, April Tahun 2017, Volume 04

⁸Zhilin Yang,” Dimensi kualitas layanan online dan hubungan mereka dengan kepuasan Analisis konten ulasan pelanggan layanan perantara perdagangan efek”, Hong Kong, No 03 Tahun 2004, Volume 15.

al. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui komparatif yang dipilih oleh masyarakat yakni pelayanan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital atau pelayanan secara manual dengan datang ke *outlet* Pegadaian Syariah, lokasi tempat dan waktu penelitian juga berbeda.

Ketiga dari Bagja Sumatri Universitas Negeri Yogyakarta, tahun 2014. Dengan jurnal yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah* “. Tujuan dari penelitian Bagja yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah, pengaruh produk pembiayaan terhadap minat menjadi nasabah dan pengaruh produk pembiayaan terhadap keputusan menjadi nasabah.⁹

Persamaan dari penelitian ini yakni sama-sama meneliti kualitas pelayanan. Adapun perbedaannya peneliti lebih meneliti komparatif dari kualitas pelayanan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan pelayanan secara manual. Lokasi dan waktu penelitian juga berbeda.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

⁹Bagja Sumatri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah*, Yogyakarta, No.02, Tahun 2014, Volume 10

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dalam arti bahwa penelitian ini berfokus pada fenomena yang ada yang kemudian analisis secara mendalam.

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam *konteks social* secara ilmiah secara mendalam antara peneliti dengan obyek yang akan diteliti dan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif.¹⁰

Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Tujuan utama dalam penelitian komparatif yaitu untuk bisa menentukan mana yang lebih baik atau mana yang sebaiknya dipilih, dan membandingkan perbedaan dan persamaan satu objek.¹¹

Dengan pendekatan ini diharapkan akan diperoleh sebuah gambaran yang *obyektif* mengenai komparatif kualitas pelayanan secara sistem manual dan pelayanan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Penelitian ini berupaya menganalisis komparatif dari kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Syariah kepada nasabahnya yang

¹⁰Lexy J. Meleong, *Metodeologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2011), h. 222

¹¹Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2005) h. 55

sejak tahun 2018 telah melakukan pelayanan dengan 2 (dua) sistem yaitu pelayanan secara manual dan pelayanan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Jadi peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kejadian yang terjadi membandingkan suatu keadaan, tempat dan menjelaskan berbagai kondisi, situasi yang benar-benar terjadi.

2. Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2019 sampai dengan bulan Juni 2019. Lokasi penelitian ini dilakukan di Lembaga PT. Pegadaian Syariah Bengkulu cabang Simpang Skip yang beralamat di jalan S.parman No 21 Simpang Skip Ratu Agung, Padang Jati.

3. Subjek/Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan obyek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Adapun penetapan informan dilakukan secara *purposive sampling*.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti men-

jelajahi *obyek* atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian.¹²

Jadi, penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti sudah melakukan observasi awal dan selama penelitian ini berlangsung dengan cara telah menentukan narasumbernya terlebih dahulu.

Caranya yaitu meneliti orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan dan secara akurat. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu dari Pegadaia Syariah Simpang Skip, bapak Babara Susyanto sebagai kepala pimpinan cabang, bapak Redi Vanhar menjabat sebagai Asisten Manager, Ibu Nanda, bapak Bagus Handoko, Imran kasmadi, Afrial Fajri sebagai Pengguna Aplikasi Pegadaia Syariah Digital dan bapak Adam Fadila yang memang bukan pengguna aplikasi Pegadaia Syariah Digital.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan, observasi dan wawancara dari informan, di mana narasumber pertama dalam penelitian ini yaitu menganalisis ulasan nasabah, pengguna aplikasi Pegadaia Syariah Digital dan Asisten Manager dari PT. Pegadaia Syariah Simpang Skip kota Bengkulu.

¹²Lexy J. Meleong, *Metodeologi Penelitian Kualitatif ...*, h. 223

Dan penelitian kedua yang lebih akurat dengan wawancara langsung kepada narasumber yang dilakukan di Pegadaian Syariah kembali bersama kepala cabang bapak Babara Susyanto dan beberapa nasabah yang ditemui di lokasi yang sama di Pegadaian Syariah cabang Simpang Skip. Dan beberapa narasumber lainnya yang ditemui di lokasi yang berbeda.

2. Data Skunder

Data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung khususnya berhubungan dengan penelitian serta melengkapi data-data primer yang berupa, dokumen-dokumen, buku-buku, jurnal, dan sumber yang tertulis lainnya.

b. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan keinginan penulis, teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin. Jadi pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi pewawancara harus pandai mengarahkan yang diwawancarai apabila

ternyata isi menyimpang. Pedoman *interview* berfungsi sebagai pengendali jangan sampai proses wawancara kehilangan arah.

2. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Pada penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi PT. Pegadaian Syariah Cabang Skip Bengkulu untuk langsung melakukan wawancara kepada pihak Pegadaian Syariah.

3. Studi Kepustakaan

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan konsep atau teori tentang kualitas pelayanan.

5. Teknik Analisis Data

Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat *deskriptif* dan komparatif, terdapat beberapa teknik dalam menganalisis dan menafsirkan data-data yang diperoleh dalam penelitian yaitu :

a. Reduksi Data

Teknik analisa data yang menggolongkan, mengarahkan, dan mempertimbangkan data yang akan diambil, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Dalam penelitian peneliti lebih

memfokuskan pada pengumpulan data agar memberikan gambaran yang lebih tajam terhadap hasil penelitian.

b. Penyajian Data

Sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berbentuk catatan lapangan. Penelitian ini dilakukan setelah peneliti menganalisis data yang diperoleh melalui observasi awal dan wawancara serta dokumen yang ada pada Pegadaian Syariah Simpang Skip Cabang Bengkulu mengenai perbandingan sistem pelayanan secara *online* berbasis aplikasi dan sistem pelayanan secara manual.

c. Penarikan Kesimpulan

Salah satu analisa teknik data yang hasil analisis dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi atas lima bab yang terbagi atas sub bab dengan perincian sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Kajian Teori terdiri dari : Pengertian kualitas pelayanan, Pengertian kualitas Pelayanan menurut perspektif Islam, Sistem Pelayanan Transaksi Melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual, Komparatif Kualitas Pelayanan Dengan Sistem Pegadaian Syariah Digital Dan Sistem Pelayanan Manual.

BAB III : Gambaran Umum Objek Penelitian terdiri dari : Sejarah Pegadaian Syariah dan Perkembangannya, Profil PT. Pegadaian Syariah Bengkulu Simping Skip Cabang Bengkulu, Produk Pegadaian Syariah, Jasa Pegadaian Syariah.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari : Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Simping Skip Bengkulu Secara *Online* dan Manual, Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual melalui mekanisme pelayanan, perbandingan biaya/retribusi, perbandingan waktu, dan Pembahasan

BAB V : Penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran : Perbandingan mekanisme dalam pelayanan secara manual dan pelayanan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Perbandingan biaya/retribusi dan perbandingan waktu transaksi nasabah ke Pegadaian Syariah cabang Bengkulu Simping Skip. Dan Perbandingan pengguna pelayanan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan segala kebutuhan mereka. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah. Secara *etimologis* menurut kamus besar bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹³

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan mempunyai manfaat bagi orang lain.

Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal, yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan.

1. Pelayanan dengan cara lisan.

Pelayanan dengan cara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan

¹³Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Ghava Media, 2014) h. 107

informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan melalui tulisan.

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Pelayanan melalui perbuatan.

Pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah, oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.¹⁴

Sedangkan kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan nasabah pada pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas *output* yang diterima. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang bertujuan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah sebagai berikut:

¹⁴Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima...*, h. 109

1. *Outcome*, yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
2. *Process*, yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat *dievaluasi* secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi-dimensi yang mewakili kualitas proses dan kualitas layanannya.¹⁵

Kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan jasa. Kualitas pelayanan selalu diidentikan dengan mutu usaha itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut, begitu pula sebaliknya. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi.

Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program layanan, perusahaan harus *berorientasi* pada kepentingan pelanggan dan memperhatikan komponen kualitas layanan.

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh kon-

¹⁵Fandi Tjiptono dan Chandra Grerorius, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2005) h. 121-122

sumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik jenis pelayan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.¹⁶ Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh dibawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif dimata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *report buyer*.¹⁷

Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang di berikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang di tunjukan melalui sikap, tindakan langsung kepada konsumen dan teknologi yang canggih juga sebagai penentu harapan konsumen.

¹⁶Ahmad Mutamimul Ula, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Mikro Di Pegadaian Syariah*, Skripsi Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

¹⁷Hendy Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Edisi-1 April, 2002), h. 57

B. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tertulis dalam Al-quran surat al-Baqarah (2) : (267):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*”. (Q.S Al-baqarah (2) : (267)).¹⁸

Beberapa dimensi kualitas pelayanan menurut perspektif islam yaitu :

a. Dimensi *Reliable* (Kehandalan)

Dimensi *Reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan *Reliabel* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah

¹⁸Kementrian Agama RI, Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahan, (CV Diponegoro:Bandung, 2008), h. 47

yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.¹⁹ Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan di dalam Al-Qur'an surat An-Nahl (16) : (91):

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا

تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya : “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah mu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.²⁰

b. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan *profesionalitas*. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. *Profesionalitas* ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan,

¹⁹Nur Ryanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.

²⁰Kementrian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahan*, (CV Diponegoro:Bandung, 2008), h. 277

seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.²¹

Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati komitmen dan dalam menjaga *profesionalisme* dalam pekerjaan, sebagaimana yang dinyatakan di dalam Al-Qur'an surat Al-Insyirah (97) : (7) :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya : “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lainnya”.²²

²¹Buchory dan Djaslim Salidin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Kary, 2006) , h. 109

²²Kementrian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahan*, (CV Diponegoro:Bandung, 2008), h. 596

c. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.²³

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai *parameter* baik tidaknya kualitas iman seseorang.

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami

²³Buchory dan Djaslim Salidin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank.....*, h. 111

dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik.

Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiapan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.²⁴

Perhatian yang diberikan oleh perusahaan haruslah berlandaskan dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT, yang di nyatakan dalam QS. An-Nahl (16) : (90) :

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

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.²⁵

²⁴Nur Ryanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah...*, h. 220

²⁵Kementrian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahan*, (CV Diponegoro:Bandung, 2008), h. 277

e. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur (102) : (1-5) yaitu :

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

Artinya : “Bermega-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur, janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”. (Q.S At Takatsur (102) : (1-5).²⁶

C. Sistem Pelayanan Transaksi Melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Manual

Pegadaian Syariah menggunakan sistem pelayanan secara manual yang mana tiap melakukan transaksi ke Pegadaian nasabah diharuskan untuk melakukan antrian terlebih dahulu, dan nasabah diwajibkan membawa persyaratan-persyaratan data nasabah yang mana data nasabah ini diwajibkan untuk melakukan transaksi jenis apapun di Pegadaian Syariah data tersebut sep-

²⁶Kementrian Agama RI, Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahan, (CV Diponegoro:Bandung, 2008), h. 600

erti KTP, dan untuk barangnya yang akan digadaikan harus ada nota pembelian dari toko baik itu barang perhiasan, elektronik, kendaraan, maupun yang lain itu wajib ada nota pembeliannya, kwintasi, atau yang lainnya. Khusus untuk yang emas bikin pendataan bahwa itu barang hak milik sendiri dan memiliki tanggung jawab sendiri.

Setelah diproses datanya barulah Pihak Pegadaian Syariah menentukan pinjaman berapa jumlah yang bisa dicairkan atas barang tersebut. Surat akan dicetak dan barang yang digadaikan akan disimpan. Dengan demikian maka pelayanan transaksi secara manual di Pegadaian Syariah selain harus menyiapkan data pribadi berupa KTP, SIM atau yang lainnya dan para nasabah juga harus diwajibkan untuk membawa nota pembelian barang yang akan dijadikan jaminan. Sehingga memudahkan nasabah untuk mendapatkan pelayanan dalam melakukan transaksi manual di Pegadaian Syariah.

Sedangkan sistem pelayanan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada saat nasabah ingin melakukan transaksi waktu konfirmasinya wajib 1x24 jam, namun para nasabah tidak perlu repot untuk membawa data ke *outlet* Pegadaian Syariah karena data sudah bisa *diinput* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

Dalam waktu 1x24 jam nasabah di haruskan untuk datang ke *outlet* Pegadaian Syariah. Dengan menunjukan *kode booking* via Pegadaian Syariah Digital dan akan diproses oleh pihak Pegadaian Syariah. Dan nasabah juga harus membawa barang yang akan dijadikan jaminan, dengan melalui aplikasi Pegadaian Syariah nasabah juga sudah mengetahui informasi lengkap seputa-

ran tentang produk-produk dan jumlah jaminan yang akan didapatkan tanpa harus datang dan bertanya kepada para pihak Pegadaian Syariah.

Namun dikarenakan sistem aplikasi Pegadaian Syariah masih banyak kekurangan yang terkadang sistem dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih sering *error*, yang dapat menggagalkan transaksi nasabah.²⁷

D. Komparatif Kualitas Pelayanan Dengan Sitem Pegadaian Syariah Digital Dan Sistem Pelayanan Manual

Dalam kehidupan moderen seperti saat ini, kepraktisan dan kecepatan menjadi salah satu tuntutan pelayanan kepada para nasabah. Dalam sistem pelayanan Pegadaian Syariah Bengkulu Simpang Skip sejak tahun 2018 melakukan proses transaksi dari dua sistem pelayanan, yaitu sistem pelayanan *online* dan manual, maka penulis akan menganalisis komparatif kualitas pelayanan pada pengguna pelayanan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan pelayanan manual yang di ukur sesuai dengan Tolak Ukur menurut Wyckof, bahwa kualitas pelayanan yang mana tingkat keunggulan diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tingkat pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang menerima pelayanan tersebut, hal ini karena pelanggan yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

²⁷Redi Vanhar, Asisten Manager, Pegadaian Syariah Simpang Skip, Wawancara pada tanggal 02 Mei 2019

Dengan demikian maka kualitas pelayan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya. yang mana yang bisa disimpulkan bahwa alat ukur untuk penelitian ini alat ukur kualitatifnya yaitu komparatif dari pengguna pelayanan manual dan pelayanan *online*. Pengukurannya adalah sejak berapa lama nasabah melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Pegadaian Syariah dan Perkembangannya

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali Pegadaian. Perum Pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan Pegadaian Syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan bagi hasil. Pegadaian Syariah atau dikenal dengan istilah *Rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau *Mudharabah* (bagi hasil). Karena nasabah dalam mempergunakan *marhumbiyah* (UP) mempunyai tujuan yang berbeda-beda misalnya untuk konsumsi, membayar uang sekolah atau tambahan modal kerja, penggunaan metode *Mudharabah* belum tepat pemakaiannya. Oleh karenanya, Pegadaian menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI). Gadai merupakan lembaga jaminan yang telah sangat dikenal dan dalam kehidupan masyarakat, dalam upayanya untuk mendapatkan dana guna berbagai kebutuhan. Pegadaian adalah sebuah BUMN di Indonesia yang

usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit/pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.²⁸

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961 kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum. Dalam perkembangannya kemudian Perum Pegadaian mengembangkan gadai dengan sistem syariah. Bagi Perum Pegadaian, bisnis syariah merupakan peluang yang tidak bisa dilewatkan begitu saja. Apalagi, mayoritas warga Indonesia yang memanfaatkan jasa pegadaian adalah Muslim. Sistem gadai syariah diberlakukan mulai Januari 2003 lalu. Diharapkan, sistem ini akan memberikan ketenangan bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman tanpa bunga dan halal.²⁹

Dikeluarkan UU No.7 tahun 1992 dan penyempurnaan menjadi UU No.10 Tahun 1992 dan penyempurnaan menjadi UU No.10 Tahun 1998 tentang pokok-pokok perbankan yang di dalamnya mengatur tentang Pegadaian Syariah memberi peluang berdirinya lembaga keuangan syariah yang berdasarkan sistem bagi hasil. Kondisi ini dimanfaatkan sebesar-besarnya oleh umat Islam dengan mendirikan perbankan Islam seperti Bank Muamalat In-

²⁸Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabetha, 2011), h. 80

²⁹Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*. Sinar Grafika. Jakarta. 2008. H. 35

indonesia (BMI), Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Asuransi Takaful serta Reksa Dana Syariah. Namun demikian meskipun lembaga keuangan Islam sudah cukup lengkap, kebanyakan lembaga-lembaga tersebut dimanfaatkan oleh umat Islam yang mempunyai ekonomi cukup baik, sedangkan mayoritas umat Islam yang ekonominya lemah belum bisa merasakan manfaat nyata dari keberadaan lembaga tersebut.³⁰

Berkembangnya Perbankan dan Lembaga keuangan syariah merupakan peluang pasar baru bagi Pegadaian yang masih menggunakan system konvensional yaitu sistem bunga. Perum Pegadaian yang merupakan lembaga keuangan non Bank sekitar tahun 2000 mengadakan studi banding ke Negara Malaysia, di Malaysia nama lembaga tersebut adalah *Ar-Rahn* beroperasi sudah lama dan milik pemerintah. Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perum Pegadaian. Berdirinya unit layanan syariah ini didasarkan atas perjanjian *Musyarakah* dengan sistem bagi hasil antara perum Pegadaian dengan Bank Muamallat Indonesia (BMI) untuk tujuan melayani nasabah Bank Muamallat Indonesia maupun Pegadaian. Nasabah Pegadaian yang ingin memanfaatkan jasa dengan menggunakan prinsip syariah.³¹

Dalam perjanjian *Musyarakah* ini BMI yang memberikan modal bagi berdirinya Pegadaian Syariah, karena untuk mendirikan lembaga keuangan syariah modalnya juga harus diperoleh dengan prinsip syariah pula, sedangkan Perum Pegadaian yang menjalankan operasionalnya dan penyedia

³⁰ Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah...*, h. 85

³¹ Muhammad Antonio Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001) h. 124

sumber daya manusia dengan pertimbangan pengalaman Perum Pegadaian dalam pelayanan jasa gadai.

Ketentuan *nisbah* disepakati yaitu 45,5 untuk Bank Muamallat Indonesia dan 55,5 untuk Perum Pegadaian perjanjian kerja sama ini disepakati pada tanggal 20 Desember 2002 dengan nomor 446/SP300.233/2002 dan 015/BMI/PKS/XII/2002. Bank Syariah selain *mem-back-up* dana juga memfasilitasi ke Dewan Syariah yang mengawasi operasional apakah sesuai prinsip syariah atau tidak.

Transaksi hukum gadai dalam *fiqh* Islam disebut *Rahn*. *Ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. Pengertian *ar-Rahn* dalam bahasa Arab adalah tetap dan kekal, seperti dalam kalimat *Maun Rahin*, yang berarti air yang tenang.³²

Pengertian tetap dan kekal dimaksud, merupakan makna yang tercakup dalam kata *al-Habsu*, yang berarti menahan. Kata ini merupakan makna yang bersifat materil. Karena itu, secara bahasa kata *ar-Rahn* berarti menjadikan sesuatu barang yang bersifat materi sebagai pengikat utang. Pengertian gadai (*Rahn*) secara bahasa seperti diungkapkan di atas adalah tetap, kekal, dan jaminan, sedangkan dalam pengertian istilah adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, dan dapat diambil kembali sejumlah harta dimaksud sesudah ditebus. Namun, pengertian gadai yang terungkap dalam Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai

³²J Satrio, *Hukum Jaminan Hak Jaminan Kebendaan*, Citra Aditya Bakti, (Bandung, 2002.) h.55

piutang atas suatu barang bergerak, yaitu barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh orang yang mempunyai utang atau orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Karena itu, makna gadai (*Rahn*) dalam bahasa hukum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan, dan runguhan. Sedangkan pengertian gadai (*Rahn*) dalam hukum Islam (*Syara'*) adalah menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta.³³

Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu didirikan pada tanggal 29 april 2009. Saat ini Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu telah memiliki 6 (enam) kantor Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) atau Unit Pegadaian Syariah (UPS) yang tersebar di berbagai wilayah di Kota Bengkulu, diantaranya adalah UPS Penurunan, UPS Semangka, UPS Timur Indah, UPS Taba Jemekeh, UPS Merasu, dan UPS Paasar sughut. Pegadaian Syariah Simpang Skip sendiri di pimpin oleh bapak Babara Susyanto yang menjabat sebagai kepala cabang, jumlah karyawan yang ada di Pegadaian Syariah cabang Skip berjumlah 10 (sepuluh) orang sudah termasuk *officeboy* dan *security*. Kegiatan operasional Pegadaian Syariah cabang SimpangSkip dilaksanakan selama 6 (enam) hari kerja, yaitu dimulai hari Senin s/d hari Jumat dengan jam operasional dimulai pada pukul 07.30 WIB hingga jam 15.300 WIB dan hari Sabtu yang dimulai 07.30 WIB hingga pukul 12.30 WIB. Pada awal tahun 2018 Pegadaian Syariah mempunyai dua sistem pelayanan untuk melakukan

³³Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah...*, h. 78-80

transaksi, yaitu sistem manual dan sistem *online* berbasis aplikasi Pegadaian Syariah Digital.³⁴

B. Profil PT. Pegadaian Syariah Bengkulu Simpang Skip Cabang Bengkulu

Adapun profil Pegadaian Syariah Bengkulu yaitu :

Nama : PT. Pegadaian Syariah Simpang Skip Cabang Bengkulu

Alamat : Jln. S.parman No 21 Simpang Skip Ratu Agung, Padang Jati.

Telpon : (0711) 347767

Website : Wwww.Pegadaian.co.id

Jenis Usaha : Pegadaian Syariah

Visi :

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

Misi :

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan *infrastruktur* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain *regional* dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

³⁴ Redi Vanhar, *Asisten Manager*, Pegadaian Syariah Simpang Skip, Wawancara pada 05 Mei 2019

- c. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka *optimalisasi* sumber daya perusahaan.³⁵

C. Produk Pegadaian Syariah

a. Arrum Haji

Adalah pembiayaan syariah untuk melaksanakan ibadah haji nasa-bah yang memiliki emas minimal 15 gram dapat mengajukan pembiayaan. Keunggulan produk ini adalah :

1. Berangkat haji, murah, mudah dan cepat.
2. Produk haji tidak ada batas waktu.
3. Produk haji dilayani di cabang dan unit pegadaian syariah seluruh Indonesia.

b. Arrum BPKB

Adalah pembiayaan yang berprinsip syariah untuk pengembangan Usaha kecil mikro dan menengah (UMKM). Sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 68/DSN.MUI/III/2008. Keunggulan Dari Produk ini adalah :

1. Proses pembiayaan dilayani dilebih dari 600 Outlet Pegadaian Syariah.
2. Pembiayaan angsuran dapat dilakukan di seluruh *outlet* Pegadaian Syariah.
3. Pembiayaan berjangka waktu *fleksibel* mulai dari 12, 18, 24 dan 36 Bulan dan dapat dilunasi sewaktu waktu.

³⁵<https://pegadaiansyariah.co.id/>, pada Senin, tanggal 20 Mei 2019, pukul 23.12 WIB

4. Pegadaian mengenakan biaya pengelolaan (*Mu'nah*) yang menarik dan *kompetitif*.
5. Prosedur pelayanan cepat dan mudah.
6. Pegadaian hanya menyimpan BPKB, Kendaraan dapat digunakan Nasabah.

c. Produk *Amanah*

Produk *Amanah* Adalah pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor kepada karyawan tetap dan pengusaha mikro dengan prinsip syariah. Sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 68/DSN.MUI/III/2008. Keunggulan dari produk amanah ini adalah :

1. Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN MUI No. 68/DSN.MUI/III/2008.
2. Pelayanan di lebih dari 4600 *outlet* Pegadaian di seluruh Indonesia.
3. Pembayaran dengan uang mulai 20%.
4. Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, 36, 48 dan 60 bulan.
5. Pegadaian menggunakan biaya pengelolaan (*Mu'nah*) yang kompetitif yaitu 0,8% x taksiran.
6. Prosedur pelayanan cepat dan mudah.

d. Arrum Emas

Pembiayaan gadai sistem angsuran berprinsip syariah dengan jaminan emas sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 26/DSN.MUI/III/2008. Peryaratan hanya dengan copy KTP/ SIM/ Passport dan menyerahkan ja-

minan berupa emas atau berlian. Keunggulan dari Produk arum emas ini sebagai berikut:

1. Proses transaksi sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 26/DSN.MUI/III/2008. Plafon pinjaman 95% dari nilai taksiran.
2. Pinjaman berjangka waktu fleksibel mulai 12, 18, 24, dan 36 bulan.
3. Pinjaman mulai Rp 1.000.000–Rp 200.000.000.
4. Proses cepat tanpa survey 15-30 menit.
5. Perlindungan atas risiko kehilangan atau kerusakan barang.
6. Pegadaian mengenakan biayaeliharaan (Mu'nah) sebesar $0,95\% \times$ harga taksiran perhiasan $\times$ jangka waktu.

e. *Rahn* Bisnis

Adalah *fitur* layanan pemberian pinjaman cepat dan aman yang tepat untuk pendanaan bisnis anda, dengan agunan emas.

f. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

g. *Rahn*

Adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

h. 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.

i. Multi Pembayaran *Online* (MPO)

Melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara *online*. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.³⁶

D. Pedoman Operasional Pegadaian Syariah

Pedoman Operasional Gadai Syariah (POGS) Perum Pegadaian, pada dasarnya dapat melayani produk dan jasa sebagai berikut:

1. Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah (*Rahn*), yaitu pegadaian syariah mensyaratkan penyerahan barang gadai oleh nasabah (*rahin*) untuk mendapatkan uang pinjaman, yang besarnya sangat ditentukan oleh nilai barang yang digadaikan.
2. Penaksiran nilai barang, yaitu pegadaian syariah memberikan jasa penaksiran atas nilai suatu barang yang dilakukan oleh calon nasabah (*ra-*

³⁶<https://pegadaiansyariah.co.id/>, pada hari Senin, tanggal 20 Mei 2019, pukul 23.12 WIB

hin). Demikian juga orang yang bermaksud menguji kualitas barang yang dimilikinya saja dan tidak hendak menggadaikan barangnya. Jasa itu diberikan karena Pegadaian Syariah mempunyai alat penaksir yang keakuratannya dapat diandalkan, serta sumber daya manusia yang berpengalaman dalam menaksir. Untuk jasa penaksiran ini hanya memungut biaya penaksiran.

3. Penitipan barang (*Ijarah*), yaitu menyelenggarakan penitipan barang (*Ijarah*) orang-orang yang mau menitipkan barang ke kantor Pegadaian Syariah berdasarkan pertimbangan keamanan dan alasan-alasan tertentu lainnya. Usaha ini dapat dijalankan oleh Pegadaian Syariah karena memiliki tempat dan gudang penyimpanan barang yang memadai. Apalagi mengingat tempat penyimpanan untuk barang gadai tidak selalu penuh, sehingga ruang kosong dapat digunakan. Atas jasa penitipan dimaksud, pegadaian syariah dapat memungut ongkos penyimpanan.
4. *Gold Counter* (Gerei Emas), yaitu tempat penjualan emas yang menawarkan keunggulan kualitas dan keaslian. Gerei ini mirip dengan gerai emas Galeri yang ada di pegadaian konvensional. Emas yang dijual di gerai ini dilengkapi dengan sertifikat jaminan, sehingga dapat memikat warga masyarakat kalangan menengah ke atas.³⁷

Transaksi yang digunakan oleh Pegadaian Syariah adalah transaksi yang menggunakan dua akad, yaitu:

³⁷J Satrio, *Hukum Jaminan Hak Jaminan Kebendaan...*, h. 102

1. Akad Rahn
2. Akad Ijarah

Penjelasan rinci mengenai kedua akad dimaksud, tertera pada lembaran belakang Surat Bukti *Rahn* (SBR), sehingga dengan demikian setiap nasabah (*rahin*) memahami apa yang hendak dilakukan. Meskipun secara konsep kedua akad dimaksud, sesungguhnya memiliki perbedaan. Namun dalam teknis pelaksanaannya nasabah tidak perlu mengadakan akad dua kali. Sebab, satu lembar SBR yang ditanda tangani oleh nasabah sudah mencakup kedua akad dimaksud. Pada Akad *Rahn*, nasabah menyepakati untuk menyimpan barangnya di Kantor Pegadaian Syariah sehingga nasabah akan membayar sejumlah ongkos kepada Pegadaian Syariah atas biaya perawatan dan penjagaan terhadap barangnya. Pelaksanaan Akad *Rahn* ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nasabah mendatangi kantor Pegadaian Syariah untuk meminta fasilitas pembiayaan dengan membawa barang yang akan diserahkan kepada Pegadaian Syariah.
2. Pihak Pegadaian Syariah melakukan pemeriksaan termasuk menaksir harga barang yang diberikan oleh nasabah sebagai jaminan utangnya.
3. Setelah semua persyaratan terpenuhi, maka pihak Pegadaian Syariah dan nasabah akan melakukan akad.
4. Setelah akad dilakukan, maka pihak Pegadaian Syariah akan memberikan sejumlah pinjaman yang diinginkan oleh nasabah di mana jumlahnya disesuaikan dengan nilai taksir barang (di bawah nilai jaminan).

5. Sebagai pengganti biaya administrasi dan biaya perawatan, maka pada saat melunasi pinjaman, maka nasabah akan memberikan sejumlah ongkos kepada pihak Pegadaian Syariah.

Apabila menggunakan Akad *Rahn*, maka nasabah hanya berkewajiban untuk mengembalikan modal pinjaman dan menggunakan transaksi berdasarkan prinsip biaya administrasi. Untuk menghindari praktik riba, maka pengenaan biaya administrasi pada pinjaman dengan cara sebagai berikut:

1. Harus dinyatakan dalam nominal, bukan *persentase*.
2. Sifatnya harus nyata, jelas, pasti, serta terbatas pada hal-hal yang mutlak diperlukan untuk terjadinya kontrak.

Setiap saat uang pinjaman dan pengambilan barang gadaian di kantor Pegadaian Syariah dapat dilunasi dan dilakukan tanpa menunggu habisnya jangka waktu akad (jatuh tempo). Proses pengembalian pinjaman sampai penerimaan barang jaminan tidak dikenakan biaya apapun, kecuali membayar jasa penyimpanan sesuai tarif yang berlaku. Pelunasan uang pinjaman dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

1. Nasabah membayar pokok pinjaman di kantor Pegadaian Syariah, tempat nasabah telah melakukan transaksi.
2. Bersamaan dengan pelunasan pokok pinjaman barang jaminan yang dikuasai oleh Pegadaian Syariah dikembalikan kepada nasabah sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.

3. Pelunasan pinjaman dapat juga dilakukan dengan cara menjual barang jaminan jika nasabah tidak dapat memenuhi kewajibannya setelah jatuh tempo. Hasil penjualan (lelang) barang jaminan digunakan untuk melunasi dan membayar jasa penyimpanan serta biaya-biaya yang timbul atas penjualan (lelang) barang tersebut.
4. Apabila harga jual barang jaminan melebihi kewajiban nasabah sebaliknya, jika jumlah penjualan barang ternyata tidak mencukupi pokok pinjaman dan membayar jasa penyimpanan maka kekurangannya tetap menjadi kewajiban nasabah untuk membayar atau melunasinya.
5. Nasabah dapat memilih metode pelunasan, apakah mau melunasi secara sekaligus atau dengan cicilan. Selain itu, jika dalam masa empat bulan nasabah belum dapat melunasi kewajibannya, maka ia dapat mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu pinjaman baru untuk masa 120 hari ke depannya beserta biaya yang harus ditanggungnya. Jika setelah perpanjangan masa pelunasan pemberi gadai (*rahin*) tidak dapat melunasinya kembali, maka barang gadai akan dilelang atau dijual oleh pihak Pegadaian Syariah.³⁸

³⁸<https://pegadaiansyariah.co.id/>, pada hari Senin, tanggal 20 Mei 2019, pukul 23.12

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap 7 (tujuh) orang narasumber kunci sebagai berikut :

No	Nama	Pekerjaan	umur
1	Babara Susyanto	Kepala Pimpinan Cabang Peg- adaian Syariah Skip	42th
2	Redi Vanhar	Assisten Manager Pegadaian Syariah	35th
3	Bagus Handoko	<i>Security</i> (Nasabah)	35th
4	Nanda	Ibu Rumah Tangga (Nasabah)	40th
5	Afrial Fajri	Agen Pemasaran (Nasabah)	25th
6	Adam Fadila	Mahasiswa (Nasabah)	20th
7	Imran Kasmadi	Swasta (Nasabah)	45th

Sumber : Hasil Wawancara

Berdasarkan tabel di atas dengan beberapa nama narasumber, peneliti pertama-tama melakukan wawancara dengan 2 (dua) orang narasumber dari pihak Pegadaian Syariah Cabang Skip dengan melakukan wawancara peneliti berharap mendapatkan data yang akurat. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan peneliti sebagai berikut

a. Sistem pelayanan yang baik menurut pihak pegadaian.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip tentang pelayanan yang baik dalam melayani nasabah dalam melakukan transaksi.

Pelayanan yang baik menurut Babara Susyanto menjelaskan bahwa :

Pelayanan yang baik itu bersifat *subjektif* yang susah dijelaskan karena pandangan baik dari perusahaan belum tentu baik juga menurut pandangan nasabah pihak Pegadaian Syariah sudah memberikan pelayanan yang optimal seperti pelayanan pada saat ingin melakukan transaksi kami memberikan target tertentu namun terkadang kondisi yang kadang tidak memberikan dukungan atas pentargetan kami. Dari sana bisa dilihat sikap para nasabah apakah mereka memiliki pandangan yang sama terhadap pelayanan yang kami berikan. Tentu berbeda, karena pelayanan yang baik menurut kami belum tentu diterima baik juga oleh para nasabah, karena pelayanan yang baik itu yang sesuai dan melebihi *ekspektasi* yang diinginkan para nasabah.³⁹

“...Penjelasan ini juga ditambahkan Redi Vanhar bahwasanya pelayanan yang baik itu bagaimana para nasabah menerima pelayanan tersebut, jika mereka puas atas apa yang pihak Pegadaian Syariah berikan berarti pelayanan itu bisa dikatakan baik...”⁴⁰

b. Prosedur-prosedur nasabah untuk melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah menggunakan sistem pelayanan secara manual dan *online*.

³⁹Babara Susyanto, *Kepala Pimpinan Cabang*, Pegadaian Syariah, Wawancara pada Rabu, 13 Juni 2019

⁴⁰Redi Vanhar, *Asisten Manager*, Pegadaian Syariah Simpang Skip, Wawancara pada 05 Mei 2019

Ada beberapa prosedur dalam melakukan transaksi di Pegadaian Syariah yang dijelaskan oleh Redi Vanhar:

Dalam melakukan transaksi secara manual ke Pegadaian nasabah diharuskan untuk melakukan antrian terlebih dahulu. Lalu nasabah diwajibkan membawa persyaratan-persyaratan data nasabah yang mana data nasabah ini diwajibkan untuk melakukan transaksi jenis apapun di Pegadaian Syariah data tersebut seperti KTP, mengisi formulir yang sudah disediakan dan untuk barang yang akan digadaikan harus ada nota pembelian dari toko baik itu barang perhiasan, elektronik, kendaraan, maupun yang lain itu wajib ada nota pembeliannya, kwintasi, atau yang lainnya. Khusus untuk yang emas harus membuat pendataan bahwa itu barang hak milik sendiri dan memiliki tanggung jawab sendiri. Setelah diproses data nasabah tersebut, barulah Pihak Pegadaian Syariah menentukan pinjaman berapa jumlah yang bisa dicairkan atas barang tersebut. Nasabah diharapkan untuk menunggu kembali dalam proses pencetakan bukti transaksi. Surat akan dicetak dan barang yang digadaikan akan disimpan.⁴¹

Dengan demikian maka pelayanan transaksi secara manual di Pegadaian Syariah selain harus menyiapkan data pribadi berupa KTP, SIM atau yang lainnya, para nasabah juga harus diwajibkan untuk membawa nota pembelian barang yang akan dijadikan jaminan. Sehingga memudahkan nasabah untuk mendapatkan pelayanan dalam melakukan transaksi manual di Pegadaian Syariah.

“...untuk prosedur *online* Babara Susyanto menambahkan bahwa melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada saat nasabah ingin melakukan transaksi waktu konfirmasinya wajib tetap datang ke *outlet* terdekat 1x24 jam dengan menunjukan *kode booking*, dan

⁴¹Redi Vanhar, *Asisten Manager*, Wawancara pada 05 Mei 2019

data sudah bisa di *input* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital...”⁴²

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa transaksi secara *online* dalam waktu 1x24 jam nasabah diharuskan untuk datang ke *outlet* Pegadaian Syariah terdekat. Dengan menunjukan *kode booking* dari aplikasi dan akan diproses oleh pihak Pegadaian Syariah. Nasabah juga harus membawa barang yang akan dijadikan jaminan, dengan mengakses melalui aplikasi Pegadaian Syariah nasabah juga sudah mengetahui informasi lengkap seputaran tentang produk-produk dan jumlah jaminan yang akan didapatkan tanpa harus datang dan bertanya kepada para pihak Pegadaian Syariah.

Dan nasabah dapat melakukan transaksi selanjutnya melalui aplikasi tanpa harus datang ke *outlet*. Dengan menggunakan pelayanan secara *online* nasabah dapat menghemat waktu lebih banyak dengan pelayanan yang mudah, cepat dan aman.

- c. Tujuan Utama dikeluarkannya pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Berdasarkan wawancara Babara Susyanto menjelaskan bahwa tujuan utama dikeluarkannya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu:

Tujuan utama dikeluarkannya aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini yaitu untuk mengikuti era perkembangan za-

⁴²Babara Susyanto, *Kepala Pimpinan Cabang*, Wawancara pada Rabu, 13 Juni 2019

man moderen sekarang, karena jika kita tidak mengikuti teknologi dan perkembangan zaman kita akan menjadi Lembaga yang tertinggal, jika zaman dahulu orang-orang masih ingin direpotkan beda dengan zaman sekarang dimana orang-orang dituntut untuk serba cepat dan instan. Walaupun didalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini masih banyak kekurangan karena sistemnya sering *eror* namun pihak Pegadaian Syariah terus melakukan Pembaruan terhadap aplikasi ini. Agar nasabah tidak perlu datang ke *outlet* lagi dan melakukan transaksi cukup melalui *smartphone* secara *online* dimanapun dan kapanpun.⁴³

- d. Pegadaian Syariah memperkenalkan Pegadaian Syariah Digital kepada nasabah.

“...Dan cara Pegadaian Syariah untuk memperkenalkan aplikasi PSD kepada nasabah ditambahkan oleh Redi Vanhar yaitu pihak Pegadaian Syariah terus melakukan perkenalan terhadap nasabah yang terbilang masih muda dan si pengguna *android* pastinya, bahwa sekarang Pegadaian sudah memiliki aplikasi sendiri dan nasabah dapat menikmati pelayanan secara *online*...”⁴⁴

“..Menurut Barbara Susyanto, memang pengguna pelayanan Pegadaian Syariah masih sedikit yang tahu aplikasi ini karena sistemnya yang masih terbilang belum sempurna untuk menjadi aplikasi yang baik dan keterbatasan sosialisasi juga membuat para nasabah banyak yang belum tau tentang aplikasi Pegadaian Syariah Digital...”⁴⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dikeluarkannya aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk membantu nasabah da-

⁴³Babara Susyanto, *Kepala Pimpinan Cabang*, Wawancara pada Rabu, 13 Juni 2019

⁴⁴Redi Vanhar, *Asisten Manager*, Wawancara pada 05 Mei 2019

⁴⁵Babara Susyanto, *Kepala Pimpinan Cabang*, Wawancara pada Rabu, 13 Juni 2019

lam menerima pelayanan yang cepat, mudah, dan aman serta untuk memberikan kepuasan bagi nasabah agar tercipta kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi nasabah pengguna layanan pihak Pegadaian Syariah.

Dan untuk pihak Pegadaian Syariah dapat membawa kesis *positif*, mampu mengembangkan pelayanan yang berkualitas serta dapat mengikuti era perkembangan global yang semakin canggih tiap tahunnya. Karena agar menjadi lembaga terdepan harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk para nasabah. Karena yang menilai pelayanan itu baik atau buruk dari nasabahnya itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara di atas banyak nasabah yang belum mengetahui jika Pegadaian Syariah sudah mengeluarkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sejak Januari 2018, dimana sosialisasi pengenalan yang masih cukup kurang dari Pihak Pegadaian Syariah, dan sistem dari aplikasi tersebut masih sering *error* dan masih sangat banyak kekurangannya, namun pihak Pegadaian tetap menghubungi ahli IT pusat untuk mencatat kesalahan-kesalahan transaksi secara *online* dan terus memperbaharui sistem dari aplikasi tersebut.

Namun jika dikatakan tidak ada pengguna aplikasi tersebut sudah ada yang menggunakan dan melakukan transaksi sejak 2018 dan jumlah pengguna yang sudah terdaftar di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu berjumlah 51 (lima puluh satu) pengguna. Na-

mun untuk perkembangannya sendiri rata-rata para nasabah dari Pegadaian Syariah masih banyak yang melakukan transaksi secara manual dibandingkan dengan sistem secara *online* berbasis aplikasi. Tetapi pihak Pegadaian Syariah tetap berusaha melakukan pelayanan secara baik, untuk nasabah yang melakukan transaksi manual maupun *online*.

- e. Penanganan pihak pegadaian jika ada nasabah yang melakukan pelanggaran dalam transaksi aktif secara manual dan *online*.

Pihak Pegadaian Syariah tetap melakukan penanganan secara positif yang disampaikan Babara Susyanto :

Pelanggaran transaksi secara manual dan *online* tetap sama penanganannya. Dimana pihak Pegadaian tetap melakukan dorongan agar nasabah tidak melakukan pelanggaran dalam melakukan transaksi jenis apapun. Namun jika ada nasabah yang memang benar tidak bisa didorong barang ataupun tabungan yang dijadikan jaminan dalam transaksi akan dilelang dan jika nasabah tersebut membuka tabungan emas secara tidak langsung akan dipotong saldo yang ada ditabungan sampai habis dan akan *dinonaktifkan* oleh pihak Pegadaian Syariah. Tetapi jika nasabah tersebut ingin membuka tabungannyakembali pihak Pegadaian Syariah akan membantu membuka akun baru untuk nasabah tersebut.⁴⁶

Jadi berdasarkan hasil peneliti dapat disimpulkan bahwa untuk nasabah yang melakukan pelanggaran pihak Pegadaian tidak mengambil keputusan yang gegabah, karena pihak Pegadaian Syariah akan *mentoleransi* dan memberikan dorongan kepada nasabah

⁴⁶Babara Susyanto, *Kepala Pimpinan Cabang*, Wawancara pada Rabu, 13 Juni 2019

yang melakukan pelanggaran agar dapat bertanggung jawab sepenuhnya dan kembali bertransaksi seperti biasa.

Namun pihak Pegadaian Syariah akan berlaku tegas jika ada nasabah yang memang benar-benar tidak bisa diberi *toleransi* dan lari dari tanggung jawab dimana peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak Pegadaian Syariah.

kedua penulis berkesempatan meneliti langsung nasabah-nasabah yang telah bertransaksi di Pegadaian Syariah, yang memang sudah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan nasabah yang masih menggunakan pelayanan secara manual.

Dengan beberapa perbandingan dengan pertanyaan sebagai berikut :

- a. Sudah berapa lama melakukan transaksi di Pegadaian Syariah, .

“...mengenai hal ini Bagus Handoko menerangkan bahwa melakukan transaksi ke pihak Pegadaian Syaraih sejak 2015 dan melakukan pembiayaan jenis tabungan emas dan Pegadaian Syariah sangat membantu karena dalam bentuk barang apapun bisa dijadikan pembiayaan”.⁴⁷

Sependapat dengan bapak Bagus Handoko, bapak Imran Kasmadi, Afrial Fajri, ibu Nanda dan Adam fadhila juga sudah melakukan transaksi sejak lama dari tahun 20016 hingga sekarang.

- b. Terbantu dengan adanya Pegadaian Syariah.

⁴⁷ Bagus Handoko, *Security*, Wawancara pada 15 Juni 2019

“...mengenai hal ini Bagus Handoko berpendapat bahwa sangat terbantu dengan adanya Pegadaian Syariah di Kota Bengkulu ini, karena sistem pembayaran yang sangat mudah dan melakukan transaksi pun sangat cepat...”⁴⁸

“...menurut Imran Kasmadi bahwa Pegadaian Syariah sangat membantu untuk masyarakat yang menengah kebawah karena Pegadaian Syariah tidak memungut bunga, dan jika melakukan transaksi tidak pernah ada hambatan...”⁴⁹

“...mengenai hal ini Afrial Fajri berpendapat bahwa Pegadaian Syariah sangatlah membantu karena bunganya yang tidak besar dan pembiayaannya yang murah, mudah dalam melakukan transaksi ke pihak Pegadaian Syariah, dan juga pelayanannya yang terbilang memuaskan...”⁵⁰

“...sependapat dengan yang lain Nanda berpendapat bahwa pihak Pegadaian benar-benar membantu ibu-ibu rumah tangga dalam menyelesaikan masalah kredit, dan mampu memberikan pinjaman secara cepat dan sangat terbilang mudah dalam melakukan transaksi...”⁵¹

“...Adam Fadhila berpendapat yang sama bahwa, pihak Pegadaian sangat membantu dan memberikan dorongan bagi para

⁴⁸ Bagus Handoko, *Security*, Wawancara pada 15 Juni 2019

⁴⁹ Imran Kasmadi, *Agen Pemasaran*, Wawancara pada 15 Juni 2019

⁵⁰ Afrial Fajri, *Swasta*, Wawancara pada 15 Juni 2019

⁵¹ Nanda, *Ibu Rumah Tangga*, Wawancara pada 02 Mei 2019

mahasiswa dalam berinvestasi dalam tabungan emas, dan angsurannya yang sangat terjangkau untuk kantong para mahasiswa...”

Jadi berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah sangat membantu masyarakat yang ada di Kota Bengkulu dan sekitarnya. Karena pelayanan yang memuaskan dan membantu para nasabahnya dalam melakukan pembiayaan, karena angsurannya yang terbilang sangat terjangkau dan sangat mudah dalam melakukan transaksi.

- c. Pegadaian Syariah memiliki dua sistem pelayanan manual dan *online*.

“...mengenai hal ini Bagus Handoko berpendapat bahwa, memang pihak Pegadaian Syariah sejak Januari 2018 memiliki dua sistem pelayanan yang menjawab pertanyaan nasabahnya dalam pelayanan transaksi yang cepat dan mudah...”

“...mengenai hal ini Imran Kasmadi berpendapat bahwa, Pegadaian Syariah memang saat ini sudah mempunyai aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Yang tujuannya untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan menerima pelayanan lebih cepat...”⁵²

“...Afrial Fajri juga mengatakan bahwa memang pihak Pegadaian Syariah awal tahun 2018 mengeluarkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang mestinya dapat membantu pelayanan na-

⁵² Adam Fadhila, *Mahasiswa*, Wawancara pada 15 Juni 2019

sabah agar menjadi lebih praktis, namun sistem dari aplikasi tersebut masih banyak kekurangan dan harus segera diperbaiki...”⁵³

Ibu Nanda berpendapat bahwa :

Pihak Pegadaian Syariah pusat memang sudah mengeluarkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, namun dari Pegadaian Syariah cabang Simpang Skip belum melakukan sosialisasi dan kurangnya pengenalan terhadap pelayanan secara *online* ini, yang membuat nasabah banyak yang tidak mengetahui adanya aplikasi pelayanan secara *online* tersebut. Dan sistem dari aplikasi tersebut yang sangat tidak sejalan dengan keinginan nasabah yang membuat para nasabahnya tetap melakukan pelayanan secara manual ketimbang pelayanan secara *online*.⁵⁴

“...Adam Fadhila sependapat dengan ibu Nanda bahwa kurangnya sosialisasi pengenalan dari pihak Pegadaian Syariah yang membuat nasabahnya banyak yang tidak mengetahui jika ada sistem pelayanan *online* yang lebih praktis dibanding pelayanan manual yang terbilang lebih menghabiskan banyak waktu...”⁵⁵

Jadi berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya sosialisai pengenalan terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital kepada nasabah yang membuat banyaknya nasabah pengguna pelayanan Pegadaian Syariah tidak tau jika Pegadaian Syariah memiliki sistem pelayanan secara *online* yang mana pelayanannya yang dapat membantu mengurangi waktu yang sering dihabiskan untuk nasabah dalam mengantri.

⁵³ Afrial Fajri, Agen Pemasaran, Wawancara pada 15 Juni 2019

⁵⁴ Nanda, Ibu Rumah Tangga, Wawancara pada 02 Mei 2019

⁵⁵ Adam Fadhila, Mahasiswa, Wawancara pada 15 Juni 2019

- d. Jika melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah, lebih memilih pelayanan secara manual atau secara *online*.

“...mengenai hal ini Bagus Handoko menyampaikan bahwa, saya lebih memilih transaksi secara *online*, dan pastinya lebih baik *online*. Karena tidak memakan waktu terlalu lama dan semua info mulai dari transaksi, produk hingga pembayaran sudah ada semua didalam *fitur* aplikasi Pegadaian Syariah Digital...”⁵⁶

“...Sependapat dengan Bagus Handoko, Imran Kasmadi menyatakan bahwa lebih memilih pelayanan secara *online* ketimbang dengan pelayanan secara manual dari segi waktunya saja mungkin para nasabah juga lebih baik memilih pelayanan secara *online* ketimbang pelayanan secara manual...”⁵⁷

“..berbeda dengan pendapat sebelumnya, Afrial Fajri yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital juga, beliau menyampaikan bahwa, jika memilih saya masih tetap nyaman melakukan transaksi secara manual, karena dari sistem aplikasi Pegadaian Syariah yang kadang sistemnya sering *error* yang membuat saya harus melakukan transaksi secara manual kembali...”⁵⁸

Sependapat dengan bapak Afrial Fajri ibu Nanda menyampaikan :

⁵⁶ Bagus Handoko, *Security*, Wawancara pada 15 Juni 2019

⁵⁷ Imran Kasmadi, *Swasta*, Wawancara pada 15 Juni 2019

⁵⁸ Afrial Fajri, *Agen Pemasaran*, Wawancara pada 15 Juni 2019

Saya lebih baik menggunakan pelayanan secara manual, karena untuk ibu-ibu seperti saya yang pekerjaannya hanya ibu rumah tangga tidak terlalu sulit untuk melakukan transaksi secara manual. Namun jika sistem dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah diperbaiki dan sudah bagus saya akan melanjutkan dengan bertransaksi secara *online* karena lebih mudah dan cepat.⁵⁹

Namun pendapat Adam Fadhila yang memang bukan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah dan baru mengetahui aplikasi tersebut, menyatakan :

Jika ada aplikasi Pegadaian Syariah yang melakukan transaksi secara *online* saya lebih memilih bertransaksi secara *online* dibandingkan manual, karena terkadang tuntutan waktu bisa menjadi penyebab utama nasabah malas datang ke *outlet* Pegadaian Syariah, bukankah jika ada pelayanan secara *online* ini sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Pelayanan ini yang sangat dibutuhkan oleh para nasabah saat ini.⁶⁰

Jadi berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk saat ini memang rata-rata pengguna layanan Pegadaian Syariah lebih banyak menggunakan pelayanan secara manual, karena banyak nasabah yang tidak mengetahui adanya pelayanan secara *online* yang dikeluarkan oleh pihak Pegadaian Syariah. Namun banyak nasabah yang menginginkan pelayanan secara *online* karena pelayanannya yang cepat, mudah dan juga praktis.

e. Kelebihan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

“...mengenai hal ini Bagus Handoko menyampaikan, kelebihan dari aplikasi ini menyediakan semua jenis transaksi, informasi-informasi

⁵⁹ Nanda, *Ibu Rumah Tangga*, Wawancara pada 02 Mei 2019

⁶⁰ Adam Fadhila, *Mahasiswa*, Wawancara pada 15 Juni 2019

produk yang ada di Pegadaian Syariah. Namun sistem dari aplikasi ini sering *error* yang mungkin membuat nasabah masih kurang banyak melakukan transaksi secara *online*...”⁶¹

“...sependapat Adam Fadhila dan Imran Kasmadi bahwa kelebihan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu membantu pelayanan nasabah jika ingin melakukan transaksi secara mendadak ke pihak Pegadaian Syariah, dan *fitur* dari aplikasi tersebut sudah lengkap...”

Namun pendapat dari bapak Afrial Fajri sangat berbeda beliau menyatakan :

Untuk sekarang belum sangat membantu karena masih banyak kekurangan dari *fitur* dan sistem pelayanan berbasis *online* ini mulai dari sistemnya sering *error* dan saat melakukan transaksi sering gagal yang membuat saya menilai belum ada kelebihan yang ada diaplikasi Pegadaian Syariah Digital. Mungkin untuk kedepan pelayanan ini sangat membantu semua nasabah, karena salah satu kelebihannya aplikasi ini cepat, mudah dan praktis.⁶²

Dan pendapat ibu Nanda yang pernah memakai aplikasi Pegadaian Syariah Digital, beliau menyampaikan :

Menurut saya aplikasi ini tidak ada kelebihan, sama seperti aplikasi yang lain. Namun jika dikatakan aplikasi ini membantu untuk sekarang menurut saya lebih membantu pelayanan secara manual, dan sangat jauh perbandingannya. Karena aplikasi ini masih banyak kekurangan dan perlu adanya perbaikan cepat dari pihak Pegadaian Syariah, agar nasabah mampu menikmati pelayanan secara *online* dengan lebih baik lagi.

⁶¹ Bagus Handoko, *Security*, Wawancara pada 15 Juni 2019

⁶² Afrial Fajri, *Agen Pemasaran*, Wawancara pada 15 Juni 2019

Jadi berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diperoleh informasi bahwa untuk sekarang bisa dikategorikan aplikasi Pegadaian Syariah Digital belum membantu memecahkan solusi dari keinginan nasabah dalam penerimaan pelayanan, karena menurut para narasumber diatas bahwa aplikasi pelayanan secara *online* ini masih sangat banyak kekurangan untuk dikatakan aplikasi yang baikpun belum bisa dikategorikan karena sistemnya yang masih *error* dan *fiturnya* yang kurang jelas dan membuat para nasabah lebih memilih pelayanan secara manual.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan di lapangan kepada beberapa narasumber terpercaya dari Pegadaian Syariah dan dari nasabah-nasabah Pegadaian Syariah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital maupun nasabah yang masih menggunakan pelayanan manual untuk bertransaksi ke Pegadaian Syariah cabang Simpang Skip.

Di mana hasil wawancara penulis kepada kepala cabang bapak Barbara Susyanto mengenai kualitas pelayanan secara manual dan *online* di mana kedua sistem pelayanan tersebut disambut hangat oleh para nasabah. Bapak Barbara Susyanto pun menegaskan kualitas pelayanan yang baik itu dilihat dari bagaimana cara nasabah menerima pelayanan tersebut dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah. Karena bagi pihak Pegadaian Syariah mereka telah melakukan pelayanan yang terbaik mulai dari nasabah masuk sampai akhir transaksi.

Untuk kualitas pelayanan dari Pegadaian Syariah dapat dikategorikan sebagai Lembaga yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dan dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah yang melakukan pelayanan *online* maupun pelayanan manual.

Untuk perbandingan dalam penggunaan pelayanan dari sistem manual dan *online* memang nasabah masih banyak yang menggunakan pelayanan secara manual dengan jumlah nasabah kurang lebih 210 dalam periode Mei 2019, namun bukan berarti tidak ada yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Hanya saja kurangnya sosialisasi dan pengenalan pihak pegadaian Syariah terhadap sistem pelayanan yang baru yaitu pelayanan secara *online*. Jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang sudah bertransaksi melalui aplikasi berjumlah 51 orang yang sudah melakukan transaksi periode Mei 2019. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital hanya 25 % dari pengguna pelayanan secara manual.

Nasabah masih banyak menggunakan pelayanan secara manual di karenakan masih banyak kekurangan di dalam aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Namun jika dilakukan sosialisasi terus-menerus dan pihak Pegadaian Syariah juga terus-menerus melakukan perbaikan dibandingkan dengan pelayanan manual nasabah akan banyak menggunakan pelayanan secara *online*.

Namun dari hasil wawancara penulis dari beberapa nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital banyak yang mengeluhkan

karena sistem nya yang masih sering *error*, akan tetapi bagi nasabah pengguna aplikasi ini sangat terbantu dengan adanya Pegadaian Syariah Digital untuk kedepannya pelayanan secara *online* sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah. Walaupun biaya yang dikeluarkan berselisih sedikit tidak menghalangi para nasabah pengguna Pegadaian Syariah Digital melakukan transaksi secara *online*. Untuk kedepan harapan para nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital pihak Pegadaian Syariah memperbaiki sistem dari aplikasi tersebut dan adanya sosialisasi dan pengenalan lebih lagi kepada nasabahnya tentang adanya sistem pelayanan secara *online*.

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital belum banyak nasabah yang mengetahuinya, kurangnya sosialisasi dan pengenalan dari pihak Pegadaian Syariah kepada nasabah tentang adanya aplikasi tersebut, namun karena *fitur* dan sistem dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih banyak kekurangan membuat pihak Pegadaian Syariah bertahap dalam memperkenalkan pelayanan secara *online* ini. Agar nantinya para nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini tidak mengeluhkan jika sistem nya *error*. Untuk sekarang pihak Pegadaian Syariah tetap berupaya memperbaiki sistem-sistem yang ada diaplikasi Pegadaian Syariah Digital, agar menjadi aplikasi yang layak dimasyarakat kota Bengkulu.

Dan dari hasil pengolahan data penulis untuk perbandingan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih terbilang cukup sedikit

dibandingkan dengan pengguna pelayanan manual yang jauh lebih banyak. Nasabah masih banyak menggunakan pelayanan secara manual ketimbang pelayanan secara *online*, karena rata-rata nasabah Pegadaian Syariah cabang Simpang Skip adalah ibu-ibu yang memang belum menggunakan *smartphone android*.

Dalam komparatif yang peneliti lakukan di lapangan dapat ditarik kesimpulan komparatif kualitas pelayanan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual ini untuk kualitas pelayanan nasabah sama-sama puas dalam bertransaksi namun nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara *online* melalui Pegadaian Syariah Digital dikarenakan perbandingan waktu yang cukup jauh jika melakukan pelayanan secara manual. Untuk pelayanan manual nasabah membutuhkan 5 (lima) langkah dalam transaksi dan memerlukan 2 (dua) kali antrian dengan memakan waktu kurang lebih 30-60 menit.

Berbeda dengan secara *online* nasabah hanya memerlukan 1 (satu) kali antrian untuk bertransaksi dan membutuhkan waktu kurang lebih 10-20 menit dan jika nasabahnya melakukan transaksi pembukaan buku tabungan, namun jika hanya transaksi pembiayaan nasabah tidak perlu datang ke *outlet* lagi dan hanya memerlukan waktu 1-5 menit untuk bertransaksi.

Berdasarkan hasil komparatif di atas dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan *online* sangat membantu para nasabah dalam melakukan transaksi di Pegadaian Syariah namun karena sistemnya yang masih kurang dan kurangnya sosialisasi dari pihak Pegadaian Syariah yang membuat nasabah banyak yang tidak mengetahui dan hanya 25 % saja yang menggunakan

pelayanan secara *online*. Maka penelitian yang penulis teliti sejalan dengan penelitian terdahulu dengan jurnal skripsi berjudul *Analisis Perbandingan Pelayanan Publik Dengan Sistem Manual dan Online* di PT. PLN Persero kota Samarinda, dimana hasil penelitian didalam jurnal ini menunjukan bahwa dalam pelayanan secara *online* banyak diminati oleh para pelanggan karena berjalan dengan cepat dan menghemat waktu para pelanggan.⁶³

Namun untuk pengguna dalam penelitian jurnal tersebut nasabah lebih banyak menggunakan pelayanan secara *online* dibandingkan pelayanan secara manual di PT. PLN Persero kota Samarinda. Berbeda dengan penelitian yang penulis teliti, dimana di Pegadaian Syariah nasabah masih banyak melakukan pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan secara *online*.

⁶³ [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/12/e-journal%20Sutatik%20\(12-04-14-11-38-30\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/12/e-journal%20Sutatik%20(12-04-14-11-38-30).pdf), pada hari Rabu, tanggal 02 Mei 2019, pukul 16.25 WIB

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian komparatif kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual, maka dapat disimpulkan :

Komparatif kualitas pelayanan pengguna pelayanan secara *online* dan manual. Untuk di kota Bengkulu sendiri nasabah pengguna pelayanan *online* lebih sedikit hanya 25 % dibandingkan dengan nasabah yang menggunakan pelayanan secara manual di Pegadaian Syariah cabang Simpang Skip, dikarenakan kurangnya pemahaman nasabah adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan sosialisasi yang kurang dari pihak Pegadaian Syariah yang membuat para nasabah tidak mengetahui jika ada pelayanan secara *online*, juga karena sistem aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang masih banyak kekurangan yang membuat nasabah masih banyak menggunakan pelayanan secara manual.

B. Saran

1. Untuk pihak Pegadaian Syariah cabang Simpang Skip penulis berharap pihak Pegadaian Syariah dapat melakukan sosialisasi lebih banyak lagi dan memperkenalkan lebih banyak lagi tentang keunggulan-keunggulan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Agar nasabah banyak yang mengetahui aplikasi tersebut, dan penulis juga berharap agar aplikasi

2. Pegadaian Syariah Digital dapat diperbaharui secepatnya agar pengguna aplikasi dapat terus melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah secara *online* dan dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun dengan mudah dan cepat.
3. Untuk Peneliti yang akan datang agar memperluas objek penelitian misalnya perbandingan pelayanan Pegadaian Syariah di beberapa *outlet* yang ada di kota Bengkulu, penelitian selanjutnya sebaiknya juga menggunakan analisis SWOT untuk objek pelayanan secara *online*. Dan penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden karyawan-karyawan sebagai narasumber di Pegadaian Syariah dan dapat membandingkan dari beberapa ulasan nasabah dan karyawan Pegadaian Syariah tentang objek yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008.
- Alvin Muhammad. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Nasabah Pada Kantor Pegadaian Syariah Subrantas Kota Pekanbaru*. Pekanbaru. 2017.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Gadai Syariah DI Indonesi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2011.
- Antonio, Syafi'i, Muhammad. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press. 2001.
- Buchory, dan Salidin, Djaslim. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya. 2006.
- Irawan Hendy. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Edisi-1. 2002.
- Ismanto, dan Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Kementrian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahan*. CV Diponegoro Bandung, 2008
- Meleong, Lexy, J. *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roksdakarya. 2011.
- Rais, Sasli. *Pegadaian Syari'ah: Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: UI Press. 2006.
- Rukmanasari Feti. *Pengaruh Pengetahuan, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Majapahit Semarang*. Salatiga.
- Ryanto, Nur. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Satrio, J. *Hukum Jaminan Hak Jaminan Kebendaan*, Bandung: Citra Aditya Bakti. 2002.
- Sumatri Bagja. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah*, Yogyakarta. 2014.
- Sutedi, Adrian. *hukum gadai syariah*. Bandung: Alfabetha. 2011

Tjiptono, Fandi. dan Grerorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI. 2005.

Yang Zhilin. *Dimensi kualitas layanan online dan hubungan mereka dengan kepuasan Analisis konten ulasan pelanggan layanan perantara perdagangan efek*. Hong Kong. 2004

Sumber Internet

[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/12/e-Journal%20Sutatik%20\(12-04-14-11-38-30\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/12/e-Journal%20Sutatik%20(12-04-14-11-38-30).pdf), pada hari Rabu, tanggal 02 Mei 2019, pukul 16.25 WIB

<https://kumparan.com/@kumparanbisnis/berikan-kemudahan-pegadaian-luncurkan-layanan-digital>, pada hari Kamis, tanggal 13 Februari 2019, pukul 21.09 WIB

<https://pegadaiansyariah.co.id/>, pada hari Senin, tanggal 20 Mei 2019, pukul 23.12 WIB



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA Rati Perwasih
NIM 1516140210
PRODI Perbankan Syariah
SEMESTER Tujuh

JUDUL YANG DIAJUKAN:

1. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah yang Menggunakan aplikasi pegadalan digital Service (POS) Di pegadalan
2. Analisa Persepsi dan Perilaku Angsuran sistem fidusia bermasalah Di PT. Pegadalan Syariah.
3. Analisis Peran Koperasi Syariah 212 Dalam Memberikan Efisiensi Masyarakat Lingkaran Barat Kota Bengkulu.

II. PROSES KONSULTASI

- a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas
Catatan No. 2 & 3 → sudah ada yg mengajukan

Pengelola Perpustakaan

[Signature] 21/11/18

- b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan Ace judul masalah ybs, diproses diprosi!

Pembimbing Akademik

[Signature] 31/01-2019.

- c. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan 1. Makalah kualitas pelayanan (Angsuran).
2. Angsuran data hasil observasi awal.

Kaprodi

[Signature] Yasy A

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, judul yang diusulkan adalah: Analisis kualitas pelayanan terhadap Nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadalan digital Service (POS)

(POS) pegadalan syariah cabang Bengkulu

Bengkulu,

Mengetahui

Kajur

[Signature]
Darius, S. S.

Mahasiswa

[Signature]



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL

Nama : Rati Perwasih
Nim : K1610210
Jurusan/ Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

No	Hari/ Tanggal	Nama Mahasiswa	Judul Proposal	Nama Penguji	Tanda Tangan Penguji
1.	Jum'at 09-Nov-2018	Seli Angustini	Pemahaman Mahasiswa (IAIN Bengkulu terhadap Peran otomotif Jaga Keuangan di Fed	1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Desi Isnaini, MA 1. Dr. Asnaini, MA	1. 2. 1.
2.	Jum'at 09/Nov-2018	Elin Fransiska	Optimalisasi Manajerial Pemrosesan Produk Perbankan dalam Lingk Updat Bank Bali Peran promosi terhadap persepsi masyarakat bank muamalat Haryati Subarogic	1. Eka Sri Wahyuni, M.M. 1. Ardiyana Satrio Ph. D 2. Evan Setiawan	2. 1. 2.
3.	Kamis 31/01/2019	Shely Febria	Analisis Common Size Pack Laporan Keuangan PT. Bank BRI syariah Tbk. Periodik-1 Studi tingkat kesejahteraan ekonomi antara penduduk pendatang didesa Geneng jawa FPC. Semarang dan Nias	1. Fatima MA 2. Yefi Afrida M. AF 1. Dr. Khairudin Wahid, M. Ag 2. Antri Harpepon, M. Kom	1. 2. 1. 2.
4.	Kamis, 07/02/2019	Dea Friska Febrianti	Analisis Perbandingan hmc Industri Pda Proses Produksi Tempe ditinjau dari efisiensi biaya Isnan (studi kasus Kabupaten)	1. Dr. Khairudin Wahid, M. Ag 2. M. Ag 1. Drs. Yekroni M. Ag 2. Hurlina Yekroni M. Ag	1. 2. 1. 2.
5.	Kamis, 14 Februari 2019	Cifa Putri Susanti	Analisis Perbandingan hmc Industri Pda Proses Produksi Tempe ditinjau dari efisiensi biaya Isnan (studi kasus Kabupaten)	1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan 1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan	1. 2. 1. 2.
6.	Kamis, 14 Februari 2019	Nuryani Syafiri	Analisis Perbandingan hmc Industri Pda Proses Produksi Tempe ditinjau dari efisiensi biaya Isnan (studi kasus Kabupaten)	1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan 1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan	1. 2. 1. 2.
7.	Kamis 19 Februari 2019	Yolandari	Analisis Perbandingan hmc Industri Pda Proses Produksi Tempe ditinjau dari efisiensi biaya Isnan (studi kasus Kabupaten)	1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan 1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan	1. 2. 1. 2.
8.	Kamis, 14 Februari 2019	Vivi Esti Majidh	Analisis Perbandingan hmc Industri Pda Proses Produksi Tempe ditinjau dari efisiensi biaya Isnan (studi kasus Kabupaten)	1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan 1. Dra. Fatimah Yunus MA 2. Evan Setiawan	1. 2. 1. 2.

Mengetahui,
Kajur Ekonomi Islam

Desi Isnaini, MA

NIP 197412022006042001



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

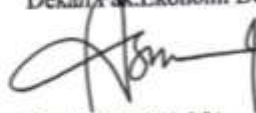
Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Kamis, 25 April 2019
Nama Mahasiswa : Rati Perwasih
NIM : 1516190210
Jurusan / Prodi : Fekbi / Perbankan Syariah

JUDUL PROPOSAL	TANDATANGAN MAHASISWA	NAMA PENYEMINAR	TANDA TANGAN PENYEMINAR
Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu)		1. Drs. M. Syakroni, MA	1. 
		2. Yosi Arisandy, M.M	2. 

Mengetahui,
Dekan Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam



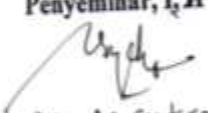
Dr. ASNAINI, MA
NIP. 19730412 199803 2 003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Rafi Perwasih
 JURUSAN/PRODI : Falsafi / Perbandingan Syariah

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1.	Cover;	} <u>Perbaiki!</u>
2.	Judul + yg minimal;	
3.	Foot note;	
4.	Daftar Pustaka;	
5.	Bhs. yang lebih ilmiah;	

Bengkulu,
 Penyeminar, I, II


Drs. M. Syakroni, M. Ag

NIP. 195707061907031003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Rati Perwasih
JURUSAN/PRODI : Febi / Perbankan Syariah

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1.	Cover	1. Perbaikan format cover
2.	Judul	2. Perbaikan
3.	latar belakang	3. Tambahkan data nasabah pengguna
4.	Pemilihan	4. lengkapi sesuai pedoman
5.	Daftar pustaka	5. lengkapi

Bengkulu,
Penyeminar, I, II

Yosi Arisandy, M.M

NIP.198508012014032001

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual Studi Pada Lembaga Pegadaian Syariah Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama : Rati Perwasih

NIM : 1516140210

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 25 April 2019

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Tim Penyeminar

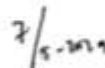
Bengkulu, 07 April 2019 M
02 Ramadhan 1440 H

Penyeminar I



(Drs. M. Syakroni, M.Ag)
NIP.1957070661987031003

Penyeminar II



(Yosi Arisandi, M.M)
NIP.198508012014032001

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



(Yosi Arisandi, M.M)

NIP. 1985080120140320001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0583/In.11/ F.IV/PP.00.9/05/2019

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Drs. M. Syakroni, M. Ag.
NIP. : 195707061987031003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Yosy Arisandy, M. M.
NIP. : 198508012014032001
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Rati Perwasih
NIM : 1516140210
JURUSAN : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi
Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian
Syariah Bengkulu)

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 09 Mei 2019

Dekan,

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Disahkan :

Wakil Rektor I
Dosen yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
Arsip.

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna
Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual
(Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)

Peneliti : Rati Perwasih

NIM : 1516140210

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

A. Untuk Pegadaian Syariah

Narasumber :

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan/ Jabatan :

Alamat :

No. Hp :

1. Bagaimana perkembangan Pegadaian Syariah sejak berdiri hingga sekarang?
2. Berapa jumlah karyawan di Pegadaian Syariah simpang skip ini, dan struktur organisasinya?

3. Bagaimana sistem pelayanan yang baik itu bagi pihak pegadaian?
4. Bagaimana prosedur untuk melakukan transaksi dari sistem pelayanan manual ?
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan nasabah dalam melakukan transaksi secara manual?
6. Berapa biaya *administrasi* dalam transaksi secara manual?
7. Bagaimana penanganan jika ada nasabah yang melakukan pelanggaran saat melakukan transaksi secara manual?
8. Tujuan utama di keluarkannya pelayanan berbasis online aplikasi Pegadaian Syariah Digital melalui *smartphone*?
9. Bagaimana awal memperkenalkan kepada nasabah ke sistem pelayanan secara online dengan melalui aplikasi Pegadaian Digital Service?
10. Bagaimana prosedur untuk melakukan transaksi sistem pelayanan secara online?
11. Berapa lama waktu nasabah dalam melakukan transaksi secara online?
12. Berapa biaya *administrasi* dalam transaksi secara online?
13. Kelebihan dari pelayanan sistem berbasis online melalui aplikasi PDS?
14. Bagaimana penanganan jika ada nasabah yang melakukan pelanggaran saat melakukan transaksi secara online?
15. Bagaimana pandangan perusahaan terhadap pelayanan secara online?
16. Apakah setelah adanya penerapan sistem pelayanan secara online dalam perusahaan membawa pengaruh yang positif bagi pegadaian ?

17. Rata-rata nasabah yang melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah lebih banyak yang menggunakan sistem pelayanan manual atau online?, kenapa?
18. Apa yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah jika ada nasabah yang mengeluhkan terhadap sistem pelayanan online berbasis aplikasi PDS?
19. Perbandingan nasabah yang melakukan transaksi secara manual dan online dalam waktu 1 bulan terakhir?
20. Kelebihan dari 2 sistem pelayanan tersebut?

B. Untuk Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Narasumber :
Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pekerjaan/ Jabatan :
Alamat :
No. Hp :

1. Sudah berapa lama melakukan transaksi di Pegadaian Syariah?
2. Menapa anda mengajukan pembiayaan di Pegadaian Syariah Bengkulu?
3. Apakah anda terbantu dengan adanya Pegadaian Syariah ?
4. Bagaimana menurut anda pelayanan yang ada di Pegadaian Syariah?
5. Apakah anda melakukan transaksi melalui sistem pelayanan online setiap saat?
6. Sejak kapan anda menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ?

7. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan berbasis online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital tersebut?
8. Apa kelebihan dari aplikasi PDS menurut anda?
9. Jika anda melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah, lebih memilih pelayanan secara manual atau online? Kenapa?
10. Berapa lama perbandingan waktu antara melakukan transaksi secara manual dengan online ?
11. Apakah sistem pelayanan berbasis online membantu ?

Bengkulu, 21 Mei 2019

Penulis,



Rati Perwasih
Nim:1516140210

Mengetahui

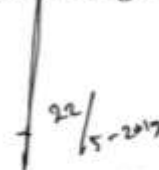
Pembimbing I



Drs. M. Syakroni, M.Ag

NIP.195707061987031003

Pembimbing II



Yosi Arisandy, M.M

NIP.198508012014032001

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Rati Perwasih
NIM : 1516140210
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, 20 Mei 2019 M
02 Ramadhan 1440 H

Pembimbing I



Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP.1957070661987031003

Pembimbing II



Yosi Arisandy, M.M
NIP.198508012014032001

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



22/5/19

(Yosi Arisandy, M.M)
NIP. 1985080120140320001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51278-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0769/In.11/F.IV/PP.00.9/05/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 23 Mei 2019

Kepada Yth.
Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2018/2019 atas nama:

Nama : Rati Perwasih

NIM : 151 614 0210

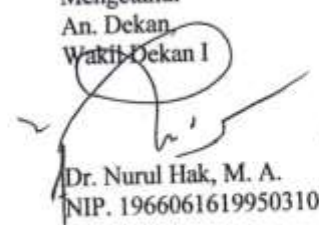
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : **"Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)"**

Tempat penelitian: **PT. Pegadaian Syariah Simpang Skip Bengkulu**

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui
An. Dekan
Wakil Dekan I


Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP. 196606161995031002



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/1232 /B.Kesbangpol/2019

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0769/In.11/F.I/PP.00.9/05/2019 Tanggal 23 Mei 2019 perihal izin penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama/ NIM : Rati Perwasih/ 1516140210
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah Bengkulu)
Daerah Penelitian : PT. Pegadaian Syariah Simpang Skip Bengkulu
Waktu Penelitian : 13 Juni 2019 s/d 30 Juni 2019
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 12 Juni 2019

a.n. WALIKOTA BENGKULU

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Bengkulu



Drs. RIDUAN, S.IP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19651107 199403 1 001

PEGADAIAN SYARIAH

Jalan S. Parman, No 21, Simpang Skip Ratu Agung, Padang Jati
Telepon (0736)347767, Website: www.pegadaian.ac.id

SURAT KETERANGAN

No. 358/60714.00/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Babara Susyanto
Jabatan : Kepala Pimpinan Cabang
Unit Kerja : Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Rati Perwasih
Nim : 1516140210
Asal Univ : Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah Melakukan Penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip mulai 13 Juni sampai dengan 17 Juni 2019 untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul *"Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual"*.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan semestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal 19 Juni 2019M
1440H

PT. Pegadaian Syariah
Cabang Bengkulu
Pegadaian
Syariah
Babara Susyanto
Kepala Cabang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Paqjo Dawa Bengkulu
Telpun (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rofi Perwasti
NIM : 1516190210
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Penggun
aplikasi Pegadalan Syariah Digital dan Manual

Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing I/II : Drs. M. Syakroni, M. Ag

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Praf
1.	Selasa, 21.5.19	BAB I	Perbaiki!	Sy
		BAB II	Perbaiki	Sy
		BAB III	Perbaiki	Sy
2.	Rabu, 22.5.19	- " -	Acc.	Sy
3.	Seni, 24.6.19	Cover, abstrak, dll.	Perbaiki!	Sy
4.	Rabu, 26.6.19	- " - Acc.	Acc.	Sy
5.	Kamis, 27.6.19	BAB IV	Perbaiki!	Sy
6.	Senin, 1.7.19	- " -	Acc.	Sy
7.	Rabu, 3.7.19	BAB V	Perbaiki!	Sy
8.	Kamis, 4.7.19	- " -	Acc.	Sy

Bengkulu, 4 Juli 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dedi Isdiani, MA
NIP. 197412022006042001

Pembimbing I/II

(Drs. M. Syakroni, M. Ag
NIP. 195707066197031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Pendidikan Islam, Padang Dharma Bengkulu
Telepon (0736) 51171 51172 51176 Fax. (0736) 51171

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rati Perwasih Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1516190210 Pembimbing VII : Yosi Arisandy, M. I
Judul Skripsi : Analisis komparatif Kualitas Pelayanan Pada
Pengguna aplikasi Pedoman Syariah digital
dan manual.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Prat
1.	Selasa/21-05-2019	- Bab I - III - Pedoman wawancara	Papet ditajutkan format	f.
2.	Senin/17-6-2019	Bab IV	- Perbaiki format Penelitian - lakukan analisis	f.
3.	Kelu/19-6-2019	Bab IV-V	- Perbaiki format Saran - Perbaiki bab 4 manual	f.
4.	Kamis/20-6-2019	Bab IV-V Abstrak	- Daftar pustaka → Perbaiki penulisan → tambahkan metodologi penelitian yang digunakan	f.
5.	Jumat/21-6-2019	Abstrak bab I - V	Acc dapat ditajutkan ke pembimbing I	f.

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Desi Imanani, MA
NIP. 197412022006042001

Bengkulu, 21 Juni 2019

Pembimbing VII

(Yosi Arisandy, MM)
NIP. 198508012019032001



Wawancara bersama Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Skip,



Wawancara bersama Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan menggunakan sistem pelayanan secara online

