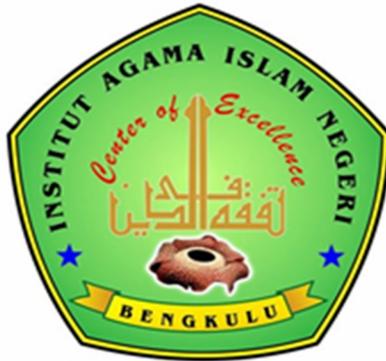


**STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
DI PT PEGADAIAN (PERSERO) SYARI'AH
CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)

OLEH :

SRI HIDAYATI
NIM 212 313 8460

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2016 M/ 1437 H**

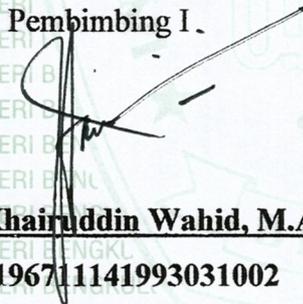
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Sri Hidayati, NIM 212 313 8460 dengan judul “Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari’ah Cabang Bengkulu”, Program Studi Ekonomi Islam (Ekis) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 26 April 2016 M

18 Rojab 1437 H

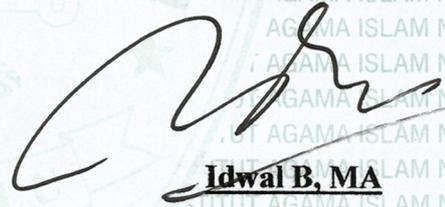
Pembimbing I.



Drs. Khairuddin Wahid, M.Ag

NIP.196711141993031002

Pembimbing II



Idwal B, MA

NIP.198307092009121005



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

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax. (0736) 51171 Bengkulu

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Sri Hidayati NIM: 212 313 8460 yang berjudul Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu, Program Studi Ekonomi Syari'ah (Ekis) 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 : 09 Juni 2016 M/ 4 Ramadhan 1437 H

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Bengkulu, 09 Juni 2016 M
04 Ramadhan 1437 H

Dekan,



Dr. Asnaini, MA
NIP: 197304121998032003

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP.196711141993031002

Sekretaris

Idwal B, MA
NIP.198307092009121005

Penguji I

Drs. M Syakroni, M.Ag
NIP.195707061987031003

Penguji II

Desi Isnaini, M.A
NIP.197412022006042001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari’ah Cabang 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 ditulis atau 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, 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, 09 Juni 2016

M

04 Ramadhan 1437 H

Mahasiswa yang menyatakan



Sri Hidayati

NIM. 212 313 8460

MOTTO



رَبِّ هَبْ لِي حُكْمًا وَأَلْحِقْنِي بِالصَّالِحِينَ

Ya Tuhan-Ku, berikanlah kepadaku Ilmu dan masukanlah aku ke dalam golongan orang-orang yang saleh

(Asy-Syu'ara: 83)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Desungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

(Al-Insyarah: 6-8)

Success will never come to you but you must search it, kesuksesan tidak datang padamu tapi kamulah yang harus mencarinya

(Marva Collins).

Persembahan

Ucapan syukur kepada Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat berdiri tegar dalam menyelesaikan skripsi. Sholawat beriring salam yang senantiasa dilantunkan kepada baginda Rasul Muhammad SAW. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Kedua orangtua yang sangat ananda cintai. Ayahanda Sirad Huda S.Pd dan Ibunda Huzaimah. Berjuta rasa terimakasih ananda sampaikan untuk dua orang terhebat dan orang motivator terbesar dalam hidup ananda yang tak pernah salah mencurahkan kasih sayangnya dan selalu mendo'akan serta selalu memberi dukungan kepada ananda hingga detik ini.*
- 2. Kedua saudaraku yang tersayang, Hendri Firmansyah dan istri (Istiqomah), Hernita dan suami (Mukhlis) yang tidak pernah bosan memberi motivasi, saran, dan kritikan, dan kahanlah pelengkap hidupku.*
- 3. Semua keluargaku, ino, mackik as, sunil, hadis, Bakcik jay, hini, ali, in, ef, budi, eti, eva, enot, sisa, agus, dan farhan. terima kasih atas do'anya.*
- 4. Ketiga keponakan Peri dan pangeran kecisku Austin Nafeeza Adiva, Ammar Narayana Rabbani, dan Adif Syafi El-Syauqie yang selalu membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.*
- 5. Ucapan terimakasih untuk my beloved Mufti Adhitya Hafizhi dan keluarga yang selalu memberi motivasi, arahan, dukungan, semangat dan do'a untukku selama menyusun skripsi.*
- 6. Keluarga besar Ma'had Al-Jami'ah Ustad-Ustadzah serta sahabat yang telah memberi pendidikan Al-Qur'an dan ilmu agama kepadaku*
- 7. Teman kelas Ekis D, yulek, atul, umi, isah, enda, aini, dan lain-lain yang tak bisa disebut satu persatu.*
- 8. Seluruh tenaga pendidik dan pembimbing di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu*
- 9. Agama, Bangsa, dan Almamaterku*

ABSTRAK

Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu oleh Sri Hidayati NIM 212 313 8460.

Ada satu persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu bagaimana strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bermanfaat untuk memberikan informasi dan fakta tentang strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan tersebut. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa Strategi yang digunakan oleh PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dan pemberian hadiah atau *reward*. Dari strategi kepuasan yang telah dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu, bahwa tidak ada kesesuaian antara strategi kepuasan yang dijalankan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dengan kepuasan nasabah hal ini terlihat dari nasabah Pegadaian Syari'ah yang merasa belum puas sehingga menyebabkan nasabah tidak menetap, tidak loyal, bahkan ada nasabah yang tidak mengulangi lagi transaksi ke pagadaian syari'ah dan lebih memilih beralih ke Pegadaian lain atau lembaga lain yang menurut mereka lebih menguntungkan.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Kepuasan, Pegadaian Syari'ah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi arab-latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No.0543b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

NO	HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	KETERANGAN
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba'	B b	Be
3	ت	Ta'	T t	Te
4	ث	Tsa	TS ts	S (dengan titik atas)
5	ج	Jim	J j	Je
6	ح	Ha'	H h	H (dengan titik bawah)
7	خ	Kha	KH kh	Ka dan Ha
8	د	Dal	D d	De
9	ذ	Dzal	DZ dz	Z (dengan titik atas)
10	ر	Ra	R r	Er
11	ز	Zai	Z z	Zet
12	س	Sin	S s	Es
13	ش	Syin	SY sy	Es dan ye
14	ص	Shad	SH sh	S (dengan titik di bawah)
15	ض	Dhad	DH dh	D (dengan titik dibawah)

16	ط	Ta	TH th	T (dengan titik dibawah)
17	ظ	Za	ZH zh	Z (dengan titik dibawah)
18	ع	'Ain	'A 'a	Koma terbalik diatas
19	غ	Ghain	GH gh	Ge
20	ف	Fa	F f	Ef
21	ق	Qaf	Q q	Qi
22	ك	Kaf	K k	Ka
23	ل	Lam	L l	El
24	م	Mim	M m	Em
25	ن	Nun	N n	En
26	و	Wau	H h	We
27	هـ	Ha	W w	Ha
28	ء	Hamzah	Tidak dilambangkan atau ء	Apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila terletak diawal kata)
29	ي	Ya'	Y y	Ye
	Vokal panjang	ā ī ū		Ditandai dengan garis diatas vokal
	اي	Fathah dan ya	Ay	Diftong
	او	Fathah dan wawu	Aw	Diftong

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari’ah Cabang 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 bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) pada Program Studi Ekonomi Islam (EKIS) Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai 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, Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Drs. Khairuddin Wahid, MA., selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Idwal B, MA., selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Drs. Khairuddin Wahid, MA., selaku Pembimbing Akademik (PA), yang telah memberi arahan, saran, dan bimbingan dengan penuh kesabaran.

7. Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 09 Juni 2016 M
04 Ramadhan 1437 H

Penulis



Sri Hidayati
NIM. 2123138460

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Metode Penelitian	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	9
3. Subjek atau Informan Penelitian.....	10
4. Sumber Data	11
5. Teknik Pengumpulan Data	12
6. Teknik Analisis Data	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi	16

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Kepuasan Nasabah	16
1. Definisi Strategi	16
2. Landasan Al-Qur'an	17
3. Definisi Kepuasan Nasabah	18
4. Strategi Kepuasan Nasabah	19
5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	23
B. Pegadaian Syari'ah	
27	
1. Pengertian Pegadaian Syari'ah	27
2. Landasan Hukum Pegadaian Syari'ah	29
3. Peraturan Perundang-undangan Pegadaian Syari'ah	30
4. Rukun dan Syarat Gadai Syari'ah.....	31
5. Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syari'ah	33
6. Barang Jaminan	35
7. Produk Pegadaian Syari'ah.....	36

BAB III GAMBARAN UMUM PT PEGADAIAN (PERSERO) SYARI'AH

CABANG BENGKULU

A. Sejarah Perkembangan Pegadaian	38
B. Sejarah Perkembangan Pegadaian Syari'ah	39
C. Sejarah Perkembangan PT Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu	41
1. Visi Misi PT Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu	42
2. Struktur Organisasi PT Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu	43
3. Produk-produk PT Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu	47
4. Prosedur Transaksi di PT Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu.....	50
5. Barang Jaminan di PT Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu	52
6. Biaya Administrasi dan Ijarah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu	53
---	----

B. Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.....	58
C. Tanggapan Nasabah terhadap Strategi PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.....	61
D. Analisa terhadap Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

A. Tabel 1. Biaya Administrasi Pegadaian Syari'ah.....	52
--	----

DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 1. Pengurus Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu	43
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran III. 1 : Pengajuan Judul Proposal
- Lampiran III. 2 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran III. 3 : Catatan Perbaikan Proposal
- Lampiran III. 4 : Halaman Pengesahan
- Lampiran IV. 1 : Surat Penunjuk Pembimbing
- Lampiran IV. 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran IV. 3 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran IV. 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran IV. 5 : Surat Rekomendasi KP2T
- Lampiran IV. 6 : Surat Rekomendasi BPPTPM
- Lampiran IV. 7 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran IV. 8 : Bukti Menghadiri Munaqosah
- Lampiran IV. 9 : Catatan Perbaikan Bimbingan Skrip

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam melihat suatu keberhasilan. Ini terbukti dari perusahaan *Starbucks Coffee Corporation* (Perusahaan Kedai Kopi) yang sangat terkenal di dunia dari Amerika Serikat tepatnya di *Seattle Washington* yang telah mendirikan 15.012 kedai di 44 Negara termasuk Indonesia sejak tahun 1990 sampai sekarang. Perusahaan ini sangat mementingkan kepuasan pelanggan dengan strategi meningkatkan kualitas produk, strategi perluasan produk. Jadi bukan hanya produk kopi yang ditawarkan, namun pelanggan juga bisa menikmati kopi ditemani makanan ringan, akses internet (*wifi*) sambil mendengarkan musik serta tersedia juga buku ataupun film untuk kebutuhan pelanggan.¹ Pelayanan yang diberikan juga sangat memuaskan konsumen, hal ini dibuktikan dari masuk pintu terakhir pelanggan disambut dengan penyajian kopi yang kaya akan cita rasa. Sehingga tidak heran lebih dari 35 juta pelanggan yang berkunjung setiap harinya dan memiliki pelanggan setia yang berkunjung hampir 18 kali setiap bulannya.²

Di Indonesia banyak juga perusahaan yang mementingkan kepuasan pelanggan, salah satunya ialah PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk yang telah

¹ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran (ed.12 Jilid 1; Jakarta: PT Indeks, 2007)*, h. 59.

² Syahrul Mubarak, *Strategi Pemasaran Starbucks Corporation*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Malang, 2010).

berdiri dari tahun 1990 tepatnya di Jakarta dengan total karyawan mencapai hingga 70.000 karyawan. PT Indofood merupakan produsen mie instan yang menduduki salah satu peringkat teratas di Indonesia karena produknya yang terkenal akan kualitas dan cita rasa yang tinggi. Dengan memberikan jaminan keamanan pangan, kualitas mutu, kualitas produk, pelayanan, dan produk yang halal sangat memberikan kepuasan bagi konsumen. Sehingga tidak heran produk Indofood tersebar luas sampai ke pelosok desa hingga warung-warung kecil sekalipun. Tidak hanya di Indonesia, PT Indofood juga mengekspor bahan makanannya hingga ke Australia, Asia, dan Eropa. Sehingga produk yang dihasilkan memberikan kepuasan bagi konsumen.³

Di Indonesia terdapat suatu lembaga keuangan berbasis syari'ah salah satunya ialah lembaga keuangan non-bank yaitu pegadaian syari'ah. Pegadaian syari'ah pertama kali berdiri pada tahun 2003 di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syari'ah (ULGS).⁴ Dalam sistem operasional kelembagaannya, pegadaian syari'ah memiliki kesamaan dalam sistem operasional perusahaan pada umumnya. Salah satunya yaitu mementingkan kepuasan nasabah adalah prioritas utamanya, dengan slogan "*mengatasi masalah tanpa masalah*". Salah satu dari strategi pemasarannya yaitu meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan serta mengembangkan produk jasa keuangan dengan prinsip syari'ah. Dengan prosedur yang cepat, persyaratan yang mudah, biaya *ijarah* yang relatif ringan, biaya administrasi tidak memberatkan, layanan profesional, serta

³ Bisnishack, "*Fakta menarik tentang Indofood*", <http://www.bisnishack.com/2014/08/39-fakta-menarik-tentang-indofood.html>, (diakses tanggal 1 November 2015, Pukul 16.00 Wib).

⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Jakarta : Kencana, 2009), h. 393.

terhindar dari adanya riba. Hal ini dapat dibuktikan dari tahun 2009, pembiayaan pegadaian syari'ah di Indonesia mencapai 1,6 triliun dan pembiayaan untuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM) mencapai 8,2 miliar dengan jumlah nasabah 600 ribu orang dan jumlah kantor cabang sekitar 120. Jumlah tersebut masih kecil bila dibandingkan dengan pegadaian konvensional yang memiliki jumlah kantor cabang sekitar 3000. Pada tahun 2010 bisnis gadai syari'ah meningkat hingga 158%, hal tersebut meningkat tajam dari tahun sebelumnya sebesar 90%, tahun 2008 sebesar 67,7%, dan perkembangan pegadaian syari'ah senantiasa meningkat dari tahun ketahunnya.⁵

Pegadaian Syari'ah melakukan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan ekonomi lemah dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat dengan barang-barang pribadi sebagai jaminannya, seperti perhiasan emas, berlian, elektronik, kendaraan bermotor serta BPKB motor atau mobil. Tujuan terbentuknya pegadaian tersebut untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktik-praktik lintah darat, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.⁶

Di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah menggunakan banyak strategi seperti promosi, referensi nasabah, konseling, dan *open table*. Salah satu dari teknik tersebut adalah promosi, yakni dengan memberikan hadiah yang sesuai dengan besarnya pinjaman nasabah. Apabila pinjaman nasabah diatas rata-rata 2,5 juta maka nasabah tersebut

⁵Nuris, "*Pengembangan Pegadaian Syari'ah dengan analisis swot*", https://nuris.files.wordpress.com/2013/09/pengembangan-pegadaiansyariah-dengan-analisis-swot_vol-ix-no-14-april-2009.pdf, (diakses tanggal 31 Oktober 2015, Pukul 15.09 Wib).

⁶ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga...*, h. 388.

mendapatkan poin dan dapat ditukarkan dengan hadiah sesuai dengan besarnya poin.⁷ Jadi dalam strategi pegadaian syari'ah ini lebih menekankan pada peningkatan jumlah nasabah daripada kepuasan nasabah. Hal ini terlihat belum adanya strategi secara khusus tentang kepuasan nasabah.

Dari data tersebut, maka PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu memerlukan strategi yang jitu dalam meningkatkan kepuasan nasabah guna mempertahankan eksistensi pegadaian syari'ah agar terjalinnya hubungan timbal balik saling membutuhkan antara lembaga dengan nasabah secara berkelanjutan. Dari latar belakang masalah yang telah disebutkan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul *“Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.”*

B. Rumusan Masalah

Dari masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

⁷ Dini, *Strategi Pemasaran Pegadaian Syari'ah Cabang Unit Timur Indah Bengkulu (Wawancara)*, Tanggal 10 November 2015. Pukul 11.20 Wib.

D. Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya tujuan utama dari setiap penelitian adalah untuk memberikan manfaat bagi siapa saja yang terlibat dalam penelitian tersebut, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Semoga hasil penelitian ini dapat membantu dalam menambah wawasan dan referensi mengenai strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dapat dijadikan sebagai literatur untuk penelitian lanjutan

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pegadaian syari'ah khususnya dalam bidang strategi kepuasan yang dilakukan untuk lebih meningkatkan loyalitas nasabah terhadap PT Pegadaian (Persero) Syari'ah.

b. Bagi Pemerintah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi atau masukan-masukan bagi pemerintah terkait kebijakan-kebijakan yang akan dikeluarkan terhadap pegadaian syari'ah.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pegadaian syari'ah, sehingga dapat memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan jasa pegadaian syari'ah.

E. Penelitian Terdahulu

Agar penelitian ini tidak tumpang tindih dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lainnya, maka diperlukan penelitian terdahulu yaitu tesis yang dilakukan oleh Bagus Mohammad Gandhi Sutarso (2008), di Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT PLN (Persero) di Wilayah Semarang)” membahas mengenai bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) untuk membuat pelanggan merasa puas. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil 112 responden dari 500 sampel yang diedarkan yang populasinya dari pelanggan PLN di wilayah Semarang. Berdasarkan sampel dari 112 responden (pelanggan) di wilayah Semarang, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan strategi pelayanan yang diajukan telah diteliti menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM). Hasil yang didapatkan adalah kualitas pelayanan dan strategi pelayanan berpengaruh positif pada peningkatan kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen tersebut mempengaruhi kinerja perusahaan.⁸

Penelitian oleh Ika Okta Wulansari (2012), di Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang yang berjudul “Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan” membahas mengenai bagaimana strategi pemasaran dan upaya peningkatan pemasaran di BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dan data yang diperoleh melalui observasi,

⁸Bagus Mohammad Gandhi Sutarso, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi kasus PT PLN (Persero) di Wilayah Semarang)*, (Tesis Prodi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2008).

wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan dengan cara mendatangi calon nasabah langsung dengan menawarkan produk di BMT Fajar Mulia dan memberi penjelasan tentang BMT melalui brosur. Dan pelayanan yang dilakukan tidak membuat nasabah kecewa, dan nasabah lebih senang jika disambut dengan senyum, sapa, dan salam dari karyawan BMT. Hal ini dilakukan agar nasabah tidak berpaling ke lembaga yang lain.⁹

Penelitian oleh Rina Puspita Sari (2015), di Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Syari’ah” membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dan seberapa besar pengaruh kualitas pegadaian terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai syari’ah. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan data yang diperoleh melalui teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji homogenitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai syari’ah, selain itu kualitas pelayanan juga mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai syari’ah.¹⁰

⁹ Ika Okta Wulansari, *Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan*, (Skripsi Program Studi Perbankan Syari’ah Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang, 2012).

¹⁰ Rina Puspita Sari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Syari’ah (Studi Kasus di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu)*, Bengkulu, Skripsi Program Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu, 2015.

Dari ketiga penelitian diatas, juga meneliti tentang strategi kepuasan, dan kualitas pelayanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Bagus Mohammad Gandhi Sutarso yang meneliti tentang strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT PLN (Persero) di Wilayah Semarang), yang membedakannya dengan penelitian tersebut adalah penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) untuk membuat pelanggan merasa puas. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Ika Okta Wulansari yang meneliti tentang strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di BMT Fajar Mulia Cabang Bandung, yang membedakannya dengan penelitian tersebut adalah penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana strategi yang akan dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah di BMT Fajar Mulia. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rina Puspita Sari yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai syari'ah, yang membedakannya dengan penelitian tersebut adalah penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan. Dari ketiga penelitian tersebut sangat berbeda dengan penelitian yang ingin penulis teliti yaitu tentang "Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu".

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas mengenai strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu, maka jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*) yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu “jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.”¹¹ Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif akan memudahkan penulis untuk mendeskripsikan bagaimana strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian dimulai sejak 20 Oktober 2015 sampai dengan selesai. Sedangkan lokasi penelitian yang akan penulis teliti tepatnya pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu di Jl. S.Parman No. 20, samping Bank Danamon Penurunan Kota Bengkulu. Lokasi penelitian ini sangat strategis untuk diteliti, karena pegadaian syari'ah perlu mengadakan peningkatan strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, mengingat bahwa

¹¹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (rev.ed; Yogyakarta: YUGM Pers, 1991), h. 31.

kepuasan nasabah sangat penting bagi pegadaian syari'ah sebab kalau nasabah tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

3. Subjek atau Informan Penelitian

Tekhnik pemilihan subjek atau informan penelitian ini menggunakan model *purposive sampling* dan *Sampling Insidental*. *purposive sampling* yaitu: “teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan untuk menjawab rumusan masalah.”¹² Adapun subjek atau informan penelitian yang menggunakan tekhnik ini adalah staff pemasaran PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu meliputi pimpinan cabang Pegadaian yang dianggap paling tahu tentang PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Sedangkan *Sampling Insidental* adalah tekhnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹³ Informan penelitian dengan tekhnik ini adalah nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.

¹² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 53-54.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.85.

4. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1). Data Primer

Adapun yang dimaksud dengan data primer adalah data yang belum tersedia dan untuk memperoleh data tersebut peneliti harus menggunakan beberapa instrumen penelitian seperti wawancara, observasi, angket dan sebagainya.¹⁴ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dan wawancara kepada pimpinan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dalam memperoleh data-data yang diperlukan.

2). Data Sekunder

Adapun yang dimaksud dengan data sekunder adalah Data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder ini dapat digunakan untuk memperoleh generalisasi yang bersifat ilmiah yang baru, dan dapat pula berguna sebagai pelengkap informasi yang telah dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Data itu juga dapat memperkuat penemuan atau pengetahuan yang telah ada.¹⁵ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti: jurnal tentang pegadaian syari'ah, *website* pegadaian syari'ah, dan segala dokumen yang berkaitan dengan PT

¹⁴ Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata, 2003), h. 77.

¹⁵ Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi...*, h.77.

Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu yang berguna sebagai pelengkap informasi dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

1). Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan alat yang baik untuk meneliti pendapat, keyakinan, motivasi, perasaan, dan proyeksi seseorang terhadap masa depannya.¹⁶ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung pada Pimpinan Cabang PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan. Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana pertanyaan sudah disiapkan terlebih dahulu secara garis besarnya dalam bentuk pedoman wawancara, namun juga disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada selama tidak keluar dari pokok permasalahan yang ingin digali dalam penelitian ini.

2). Observasi

Observasi adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh peneliti terhadap suatu proses atau objek dengan tujuan untuk memahami pengetahuan dari sebuah fenomena/prilaku berdasarkan pengetahuan dan

¹⁶ Sugiyono, *Memahami...*, h.231.

gagasan yang sudah diketahui sebelumnya.¹⁷ Sedangkan observasi menurut Sugiyono adalah dasar semua ilmu pengetahuan.¹⁸ Observasi ini dilakukan di awal penelitian pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu sebagai arah dalam pelaksanaan penelitian dan untuk mendapatkan gambaran keadaan permasalahan yang hendak diteliti mengenai strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

3). Dokumentasi

Dalam dokumentasi, teknik ini digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang tidak terjangkau melalui wawancara. Dalam hal ini peneliti akan menyelidiki benda-benda tertulis seperti dokumen, *website*, dan laporan maupun media lainnya yang terkait dengan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.¹⁹

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan konsep Miles dan Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan (observasi pada pegadaian syari'ah), selama di lapangan (penelitian langsung pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu), dan setelah selesai di lapangan (peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif

¹⁷ Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi...*, h. 93.

¹⁸ Sugiyono, *Memahami...*, h. 226.

¹⁹ Joko Subagyo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006), hal. 39

yang dilakukan dengan pendekatan induktif, yaitu cara berfikir dengan cara menarik kesimpulan dari data yang bersifat umum ke data yang bersifat khusus. Selain itu, analisis ini juga menggunakan metode deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami. Dan disimpulkan.²⁰ Tahap selanjutnya adalah reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut, lalu kemudian menarik kesimpulan data yang akan menjadi bentuk tulisan yang akan di analisis.²¹

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam penulisan karya ilmiah. Untuk memudahkan peneliti dalam menulis skripsi ini maka penulis menyatakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penelitian

²⁰ Sugiyono, *Memahami...*, h. 89.

²¹ Sugiyono, *Memahami...*, h. 92-95.

BAB II LANDASAN TEORI: membahas tentang strategi kepuasan nasabah, dan pegadaian syari'ah.

BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG PEGADAIAN SYARI'AH CABANG BENGKULU: sejarah berdiri Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu, visi misi Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu, struktur organisasi Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: hasil penelitian dari Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu.

BAB V PENUTUP: mencakup kesimpulan dari bahasan yang telah dilakukan dan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis sekaligus diajukan sebagai jawaban atas pokok masalah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Kepuasan Nasabah

1. Definisi Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri dari dua kata, yaitu *strategos* yang artinya perang dan *ag* yang artinya memimpin. Secara bahasa strategi adalah suatu cara yang digunakan pada masa perang untuk mencapai kemenangan, Strategi ini sesuai dengan kondisi pada zaman dahulu yang selalu diwarnai perang sehingga mengharuskan seorang pemimpin menyusun strategi agar menang dalam peperangan.²²

Dan secara istilah strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.²³ Menurut Philip Kotler strategi adalah rencana permainan perusahaan untuk mencapai tujuan, karena setiap bisnis harus merancang sebuah strategi untuk mencapai tujuannya.²⁴ Sedangkan menurut Stephanie K. Marrus yang dikutip oleh Sukristono bahwa strategi adalah suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.²⁵ Dapat disimpulkan

²² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (cet. Ke-5; Yogyakarta: Andi Press, 2001), h.3.

²³ Kasmir, *Kewirausahaan*, (ed.rev, Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.186.

²⁴ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (ed.13 Jilid 1; Jakarta: Erlangga, 2009), h. 56.

²⁵ Husain Umar, *Strategic Management In Action*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 31

bahwa strategi adalah cara atau rencana yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Landasan Al-Qur'an

Islam telah mengajarkan kita bila ingin mengerjakan hasil usaha baik berupa barang ataupun jasa hendaknya memberikan kualitas yang terbaik, dan jangan memberikan hasil barang atau jasa yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana telah dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

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

Artinya:

*Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.*²⁶

Selain itu seorang pemasar harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak harus berbohong dan menipu pelanggan. Dan harus menjadi seorang komunikator yang baik yang bisa berbicara benar dan bijaksana (tepat sasaran) kepada mitra bisnisnya. Kalimat-

²⁶ Sayyid Quthb, *Tafsir Fi-Zhilalil Qur'an: Dibawah Naungan Al-Qur'an*, (Jakarta: Robbani Press, 2003), h. 74.

kalimat yang keluar dari ucapan seorang pemasar “terasa berat” dan berbobot. Al-qur’an menyebutnya dengan istilah *qaulan sadidan* (pembicaraan yang benar dan berbobot) sebagaimana Allah berfirman dalam QS. Al-Ahzab ayat 70-71 yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ۝۷۰ يُصْلِحْ لَكُمْ اَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوْبَكُمْ ۗ وَمَنْ يُطِيعِ اللّٰهَ وَرَسُوْلَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيْمًا ۝۷۱

Artinya:

*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar, niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. dan Barangsiapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, Maka Sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar.*²⁷

3. Definisi Kepuasan Nasabah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²⁸ Sedangkan nasabah menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah pihak atau orang yang menggunakan jasa Bank.²⁹

²⁷ Al-Qur’anul Karim, *Syamil Qur’an Tajwid dan Terjemah*, (Jakarta : Kementrian Agama , 2007), h. 427.

²⁸ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2003), h.775.

²⁹ *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*, (www.hukumonline.com), h.5.

Bagi perusahaan yang berfokus kepada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.³⁰ Sedangkan pendapat lain bahwa kepuasan konsumen adalah proses seorang pelanggan dalam membuat keputusan membeli, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa yang dibeli serta termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk.³¹

Secara umum, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, namun apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.³² Sedangkan menurut Nur Rianto kepuasan pelanggan adalah harapan atau hasil yang dirasakan yang berupa keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa.³³

4. Strategi Kepuasan Nasabah

Setiap perusahaan harus memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaing. Sebaliknya apabila produk dengan mutu yang

³⁰ Singgih Santoso, Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011), h.4.

³¹ Lamb Charles, Joseph Hair, *Marketing*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h.88.

³² Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen...*, h. 177.

³³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar...*, h. 193.

jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas.

Berikut ini ada beberapa tipe dari konsumen antara lain:

- a. Tipe konsumen *apostles*, yaitu konsumen yang puas atau apa yang didapatkan oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga nasabah akan loyal dan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*). Tipe konsumen ini akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang perusahaan tersebut kepada orang lain.
- b. Tipe konsumen *defectors*, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar dan biasa-biasa saja. Biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut karena merasa produk yang digunakannya sama saja dengan yang diberikan produk lain, sehingga ia beralih kepada produk lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkannya.
- c. Tipe konsumen *terrorist*, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga konsumen akan mengatakan keburukan produk tersebut kepada pihak lain bahkan mempengaruhi pihak lain agar tidak membeli produk tersebut.
- d. Tipe konsumen *hostages*, yaitu konsumen yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain karena tidak ada produk pesaing yang ada di daerah tersebut, jadi meskipun nasabah merasa tidak puas tapi tetap tidak bisa berpaling.

- e. Tipe konsumen *mercenaries*, yaitu konsumen yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut karena dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain, misalnya meskipun konsumen puas terhadap pelayanan bank syariah namun karena jaraknya jauh atau tingkat bunga yang ditawarkan di bank konvensional lebih tinggi maka ia beralih.

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan yaitu:

a. *Material*

- 1) Gedung yang megah
- 2) Lay out ruangan yang tertata rapi serta sarana prasarana lengkap
- 3) Ruang tunggu yang bersih dan nyaman
- 4) Ruang toilet yang bersih
- 5) Ruang mushola yang bersih dan nyaman
- 6) Penampilan pegawai yang baik

b. *Immaterial*

- 1) Ramah, sopan, tanggap, dan akrab.
- 2) Pelayanan yang hangat
- 3) Merasa dihormati dan dihargai
- 4) Merasa senang dan puas

Kualitas pelayanan yang diberikan seorang karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan nasabah, dan akhirnya kepuasan nasabah ini akan menciptakan loyalitas nasabah. Namun nasabah seringkali merasa tidak puas

atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Adapun sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan yang didapat oleh konsumen.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c. Prilaku karyawan perusahaan yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
- d. Suasana atau lay out gedung yang tidak tertata rapi.
- e. Biaya terlalu tinggi
- f. Promosi iklan yang berlebihan.

Adapun strategi kepuasan nasabah yang sering digunakan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- a. *Relationship Marketing Strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan).
menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal pada perusahaan. Oleh karena itu setiap lembaga atau perusahaan harus senantiasa memelihara dan meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Selain itu lembaga atau perusahaan harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah sehingga nasabah akan senantiasa loyal pada perusahaan tersebut.

b. Strategi Pelayanan Prima.

menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Strategi pelayanan prima bisa dilakukan dengan cara sopan, ramah, selalu membantu nasabah, transaksi dilaksanakan dengan cepat dan tepat, selalu mengerti keinginan nasabah, selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.

c. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif.

Cara menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah dengan empati terhadap nasabah yang marah, artinya dengan mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh pengertian. Hindarkan jawaban “saya tidak dapat membantu anda dan ini bukan tanggung jawab saya”, namun ada baiknya biarkan dulu nasabah melampiaskan keluhan atau amarahnya. Setelah mendengarkan keluhannya, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan meyakinkan serta jelaskan dengan bijaksana.

5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sangat penting dan bernilai bagi sebuah perusahaan sehingga tidak heran selalu ada selogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Dan dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan, dan kualitas produk yang diberikan perusahaan maka ada dua keuntungan yang diterima oleh perusahaan. Pertama, nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan dan tidak lari ke perusahaan lain atau dengan kata lain nasabah loyal kepada perusahaan tersebut. Kedua, kepuasan nasabah

lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.³⁴

Begitu juga halnya dengan pegadaian syari'ah. Kepuasan nasabah yang diberikan pegadaian syari'ah akan sangat menguntungkan pihak pegadaian syari'ah, dengan kata lain apabila nasabah puas terhadap lembaga pegadaian syari'ah maka nasabah tersebut akan loyal, mengulang kembali pembelian produknya, bahkan lebih jauh lagi konsumen yang merasa puas akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain baik dalam bentuk cerita ataupun memberikan rekomendasi.

Untuk mengetahui bahwa nasabah puas atau tidak puas terhadap suatu perusahaan, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Alat ukur dapat membantu perusahaan untuk memahami dan meramalkan perusahaan secara lebih baik,³⁵ misalnya hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 90% pelanggan merasa puas. Jadi perusahaan lebih yakin untuk meramalkan bahwa hasil penjualan yang akan datang akan meningkat. Selain itu, pengukuran tingkat kepuasan sangat penting untuk mengetahui setiap persoalan yang timbul pada produk barang atau jasa dan seberapa jauh bisa memuaskan pelanggan, agar pelanggan menjadi loyal. Pelanggan harus dipuaskan sebab kalau mereka tidak puas akan menjadi pelanggan para pesaing. Hal ini dapat menurunkan hasil penjualan yang dapat menurunkan laba perusahaan atau bahkan kerugian.

³⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (rev.ed: Jakarta: Kencana, 2004), h.161.

³⁵ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.43.

Pelanggan memiliki beberapa indikator atau petunjuk yang bisa dilihat puas atau tidaknya pelanggan mengenai mutu suatu barang atau jasa. Indikator yang terlihat dapat mencakup senyum, tertawa, berkata tentang hal-hal yang bagus atau positif. Kalau seseorang tertawa, tersenyum, dan berkata tentang hal-hal yang positif, dapat disimpulkan bahwa pelanggan tersebut bahagia terhadap barang atau jasa yang digunakan.³⁶

Adapun cara menentukan seberapa besar kepuasan nasabah tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana³⁷, yaitu :

1. Sistem keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Semakin banyak keluhan nasabah, maka makin kurang baik suatu lembaga tersebut demikian sebaliknya apabila keluhan nasabah semakin sedikit, maka semakin bagus pula lembaga perusahaan tersebut.

2. Survei kepuasan konsumen

Survei kepuasan konsumen perlu dilakukan baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat nasabah melakukan transaksi.

³⁶ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan...*, h. 45.

³⁷ Kasmir, *Pemasaran...*, h.164.

3. Konsumen samaran

Perusahaan dapat mengirimkan karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4. Analisis mantan pelanggan

Cara ini bisa dilakukan dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah pada suatu lembaga perusahaan guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah.

Sedangkan menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:³⁸

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan
3. Menutup segala kesenjangan yang ada.
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.

³⁸ Kasmir, Pemasaran..., h.164.

7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.

B. Pegadaian Syari'ah

1. Pengertian Pegadaian Syari'ah

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan: “gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang-orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.”

Sedangkan menurut Lukman Hakim, gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang yang mana orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang).³⁹ Namun pelaksanaan gadai yang terjadi saat ini khususnya di Indonesia menimbulkan beberapa kesenjangan atau ketidakadilan diantaranya adanya tambahan sejumlah uang dari pokok utang pada waktu membayar utang. Sehingga terdapat unsur riba, *qimar*

³⁹ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h.121.

(spekulasi), *gharar* (ketidakpastian) dalam gadai yang cenderung merugikan salah satu pihak.

Lembaga gadai pada mulanya berasal dari Italia yang kemudian berkembang keseluruh dataran Eropa. Sedangkan di Indonesia, tonggak awal kebangkitan pegadaian ketika terbitnya Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 tanggal 1 April 1990 dan menegaskan misi yang harus diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba. Misi tersebut tidak pernah berubah hingga terbitnya Peraturan Pemerintah No. 103 Tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang.⁴⁰

Pegadaian adalah lembaga yang melakukan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan ekonomi lemah dan dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat dengan barang-barang pribadi sebagai jaminannya. Tujuan terbentuknya pegadaian tersebut untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktik-praktik lintah darat, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.⁴¹

Sedangkan pegadaian syari'ah adalah pegadaian yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip-prinsip syari'ah. Pegadaian syari'ah hadir di Indonesia dalam bentuk kerjasama bank syari'ah dengan Perum Pegadaian dan membentuk Unit Layanan Gadai Syari'ah di beberapa kota di Indonesia, namun ada pula bank syari'ah yang menjalankan kegiatan pegadaian syari'ah sendiri.

⁴⁰ Nurul Huda, Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 275.

⁴¹ Andri Soemitra, *Bank...*, h. 388.

Pada dasarnya produk-produk yang berbasis syari'ah memiliki karakteristik tersendiri, 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 / bagi hasil.

2. Landasan Hukum Pegadaian Syari'ah

Pegadaian adalah lembaga yang melakukan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan ekonomi lemah dan dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat dengan barang-barang pribadi sebagai jaminannya. Tujuan terbentuknya pegadaian tersebut untuk membantu masyarakat agar tidak terjatuh dalam praktik-praktik lintah darat, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.⁴²

Pegadaian syari'ah adalah pegadaian yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip-prinsip syari'ah. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Baqarah: 283 yang berbunyi:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمْنَ بَعْضُكُمْ
بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ
يَكْتُمْهَا فإِنَّهٗ ءِٔآثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

⁴² Andri Soemitra, *Bank...*, h. 388.

Artinya:

“jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya: dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”⁴³

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ. قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ. الظَّهْرُ يُرَكَّبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرَهُونًا، وَلَبَنُ الدَّرِّ يُشْرَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرَهُونًا، وَعَلَى الَّذِي يُرَكَّبُ وَيَشْرَبُ اتَّفَقَةُ. (رواه البُخَارِيُّ)

Artinya:

‘Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu bahwa Rasulullah SAW. bersabda, “Punggung hewan yang digadaikan boleh dinaiki dengan membayar dan susu hewan yang digadaikan boleh diminum dengan membayar. bagi orang yang menaiki dan meminumnya wajib membayar.’ (HR. Bukhari)⁴⁴

Disamping itu para ulama telah sepakat membolehkan akad *Rahn*.

Landasan ini kemudian diperkuat dengan Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 Tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan hutang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan. Sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990.⁴⁵

3. Peraturan Perundang-undangan tentang Pegadaian Syari’ah

Persoalan yang berkaitan dengan Pegadaian Syari’ah di Indonesia adalah belum adanya regulasi yang mengatur secara otonom atas usaha tersebut. Oleh

⁴³ Al-Qur’anul Karim, *Syamil Quran...*, h. 49.

⁴⁴ Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram dan Dalil-dalil Hukum*, (Jakarta : Gema Insani, 2013), h.364.

⁴⁵ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga...*, h. 278.

karena itu, pemerintah saat ini telah memberlakukan PP No. 51 Tahun 2011 tentang perubahan Bentuk Badan Hukum Perum Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). PP No. 51 Tahun 2011 telah ditetapkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudoyono di Jakarta pada tanggal 13 Desember 2011 dan mulai diberlakukan sejak tanggal 1 April 2012 bertepatan dengan HUT Pegadaian ke- 111.⁴⁶ Adapun materi muatan PP ini terdiri dari enam pasal dan enam ayat. Sedangkan pasal yang mengatur Pegadaian Syari'ah hanya terdapat pada pasal 2 ayat (1) yang berbunyi:⁴⁷

“maksud dan tujuan pegadaian adalah untuk melakukan usaha dibidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syari'ah, dan jasa lainnya dibidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat dan usaha menengah serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan dengan menerapkan prinsip Perseroan Terbatas (PT).

4. Rukun dan Syarat Gadai Syari'ah

Rahn menurut istilah syariat adalah sesuatu benda yang memiliki nilai menurut syariat Islam dijadikan sebagai jaminan hutang, sehingga seseorang boleh mengambil utang atau mengambil sebagian manfaat barang tersebut.⁴⁸

Dalam menjalankan pegadaian syari'ah, pegadaian syari'ah harus memenuhi rukun gadai syari'ah atau sering disebut dengan rukun *rahn*, diantaranya sebagai berikut:⁴⁹

⁴⁶ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syari'ah dalam Hukum Nasional di Indonesia*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h. 108.

⁴⁷ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan sistem Pegadaian...*, h. 108.

⁴⁸ Sulaiman Al-Faifi, *Ringkasan Fikih Sunah Sayyid Sabiq*, (Jakarta Timur: Beirut Publishing, 2013), h. 800.

⁴⁹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 107.

- a. *Sighat* (akad *Ijab* dan *Qabul*), yaitu kesepakatan antara pihak *rahin* dan *murtahin* dalam melakukan transaksi gadai.
- b. *Aqid*, pihak-pihak yang berakad atau yang melakukan perjanjian. *Aqid* terdiri dari dua pihak yakni *rahin* (pihak yang menggadaikan), yaitu orang yang telah dewasa, berakal, dapat dipercaya, serta memiliki barang yang akan digadaikan. Pihak yang kedua adalah *murtahin* (pihak yang menerima gadai), yaitu orang, bank, atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dari barang yang digadaikan (jaminan barang gadai).
- c. *Marhun*, yaitu barang yang dijadikan jaminan oleh *rahin* untuk mendapatkan uang.
- d. *Marhun bih* (utang), yaitu sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.

Sama halnya dengan rukun, dalam menjalankan pegadaian syari'ah juga harus ada syarat-syarat gadai, diantaranya sebagai berikut.⁵⁰

- a. *Sighat* (*Ijab* dan *Qabul*), syaratnya adalah *sighat* tidak boleh diselingi dengan ucapan yang lain selain *ijab* dan *qabul* dan diam terlalu lama pada waktu transaksi. Atau bisa pula dilakukan selain dengan kata-kata, seperti dengan surat, isyarat, atau yang lainnya.
- b. *Aqid*. Yakni baik pihak *rahin* atau *murtahin* (pihak yang berakad) harus ahli *tasharuf*, yaitu orang yang dewasa, berakal, tidak gila, bukan orang

⁵⁰ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah...*, h. 108.

yang terpaksa, mampu membelanjakan harta dan dalam hal ini memahami persoalan-persoalan yang berkaitan dengan gadai.

- c. *Marhun* (Barang), yakni haruslah berupa barang yang bermanfaat bagi *murtahin* dan bukanlah berupa barang pinjaman.
- d. *Marhun Bih* (utang). Syaratnya adalah jumlah atas *marhun bih* tersebut harus berdasarkan kesepakatan *aqid*.

5. Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syari'ah

Usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Adapun tujuan Perum Pegadaian adalah sebagai berikut :⁵¹

- a. Turut menunjang pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/ pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Mencegah adanya praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- c. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syari'ah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/ pembiayaan berbasis bunga.

⁵¹ Andri Soemitra, *Bank...*, h. 394.

- d. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Sedangkan manfaat dari pegadaian adalah sebagai berikut:

- a. Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang lebih mudah, sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat bila dibandingkan dengan pembiayaan/ kredit perbankan. Selain itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Serta mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
- b. Bagi perusahaan pegadaian:
 - a). Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
 - b). Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syari'ah yang mengeluarkan produk gadai syari'ah dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.
 - c). Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif mudah dan sederhana.

- d). Berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk dana pembangunan semesta sebanyak 55%, cadangan umum 20%, cadangan tujuan 5%, dan dana sosial 20%.

6. Barang Jaminan

Adapun jenis barang yang dapat diterima sebagai barang jaminan di pegadaian pada prinsipnya adalah barang bergerak, sebagai berikut:⁵²

- a. Barang-barang perhiasan, yaitu semua perhiasan yang dibuat dari emas, perhiasan perak, platina, baik yang berhiaskan intan, atau mutiara.
- b. Barang-barang elektronik, seperti laptop, TV, kulkas, radio, *tape recorder*, vcd/dvd dan lain sebagainya.
- c. Kendaraan, berupa sepeda, sepeda motor, mobil.
- d. Barang-barang rumah tangga
- e. Mesin (mesin jahit, mesin motor kapal, dll).
- f. Tekstil.
- g. Barang-barang lain yang dianggap bernilai seperti surat-surat berharga baik dalam bentuk saham, obligasi, maupun surat-surat berharga lainnya.

⁵² Andri Soemitra, *Bank...*, h.397.

7. Produk Pegadaian Syari'ah

a. *Ar-rahn* (Gadai Syari'ah)

Adalah pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syari'ah dengan agunan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

b. *Arrum* (*Ar-Rahn* Untuk Usaha Mikro Kecil)

Arrum adalah pinjaman berprinsip syari'ah bagi para pengusaha Mikro dan Kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dan menggunakan BPKB motor/mobil.

c. Mulia (*Murabahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

Mulia (*Murabahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan Logam Mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan/ atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel.

Logam Mulia atau Emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya sangat stabil, likuid, dan aman secara riil. Logam Mulia yang tersedia di Pegadaian Syari'ah yaitu mulai dari 5 gr, 10 gr, 25 gr, 50 gr, 100 gr, 250 gr, dan 1 kg.

d. Amanah (Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Bagi masyarakat berminat memiliki motor baru/*second* dapat mewujudkannya melalui program Amanah dari Pegadaian Syariah, dengan skema pemberian pembiayaan kepada masyarakat berpenghasilan tetap dalam jangka waktu kreditnya 12, 24 dan 36 bulan, yang mengembalikannya dilakukan secara angsuran.⁵³

⁵³ Andri Soemitra, *Bank...*, h. 399.

BAB III

Gambaran Umum Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu

A. Sejarah Perkembangan Pegadaian

Pegadaian modern pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian dipraktikkan di wilayah-wilayah Eropa lainnya, seperti Inggris dan Belanda. Sejarah pegadaian di Indonesia dikembangkan oleh pemerintahan Belanda *Verenigde Oost Indische Compagnie* (VOC) dengan mendirikan Bank *Van Leening* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini didirikan melalui surat keputusan gubernur Jendral Van Imhoff di Batavia tanggal 20 Agustus 1746. Pada tahun 1811 kekuasaan di Indonesia diambil alih oleh Inggris, Bank *Van leening* milik pemerintah di bubarkan dan Raffles sebagai penguasa mengeluarkan peraturan dimana setiap orang dapat mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintahan daerah setempat.⁵⁴

Awalnya pegadaian di Indonesia dilaksanakan oleh pihak swasta, kemudian oleh Gubernur Jenderal Hindia-Belanda melalui *Staatsblad* Tahun 1901 No. 131 tanggal 12 maret 1901 yang mengatur pegadaian sebagai monopoli pemerintah Belanda. Tanggal 1 April 1901 didirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia-Belanda) pertama di Sukabumi (Jawa Barat), sehingga setiap tanggal 1 April 1901

⁵⁴ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syari'ah*, (Jakarta: Selemba Diniyah, 2003), h.18.

diperingati sebagai HUT Pegadaian. Selanjutnya, dengan *Staatsblad* 1930 No. 266 Rumah Gadai tersebut mendapat status Dinas Pegadaian sebagai perusahaan negara dalam arti undang-undang perusahaan Hindia-Belanda.⁵⁵

Sejak awal kemerdekaan, Pegadaian dikelola oleh pemerintah dan sudah berapa kali berubah status. Pada tahun 1905 pegadaian berbentuk lembaga resmi Jawatan dan kemudian beralih dari Jawatan menjadi Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961. Kemudian berdasarkan PP No.7 tahun 1969 PN tentang perubahan kedudukan PN pegadaian menjadi Jawatan Pegadaian/ Perusahaan Jawatan (Perjan) dan berdasarkan PP No.10 tahun 1990 yang diperbaharui dengan PP No.103 tahun 2000 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) dan hingga sekarang Perusahaan Umum (Perum) diubah lagi menjadi Persero sejak 1 April 2012.⁵⁶

Setelah beberapa kali perubahan status, pegadaian diharapkan akan lebih mampu mengelola usahanya dengan lebih profesional dan tanpa meninggalkan ciri khusus misinya, yaitu penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan ekonomi lemah dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat yang sesuai dengan mottonya menyelesaikan masalah tanpa masalah.

B. Sejarah Perkembangan Pegadaian Syari'ah

Di Indonesia terbitnya PP No.10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian, satu hal yang perlu dicerminkan

⁵⁵ Andri Soemitra. *Bank...*, h. 392-393.

⁵⁶ www.pegadaian.co.id (akses Tanggal 18 maret 2016, Pukul 20.20 Wib).

bahwa PP No. 10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktek riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP/103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kekuatan usaha Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak yang berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra-Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep Islam meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Setelah melalui kajian panjang, maka disusunlah suatu konsep pendirian Unit Layanan Gadai Syari'ah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha Islam.

Pegadaian Islam dikenal dengan istilah *rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau *mudharabah* (bagi hasil), karena nasabah mempunyai tujuan yang berbeda-beda dalam menggunakan *marhun bih* misalnya untuk konsumsi, membayar uang sekolah serta keperluan untuk berobat. Pegadaian syari'ah mengeluarkan beragam jenis produk berbasis Islam yang memiliki karakteristik diantaranya, 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 atau bagi hasil.

Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain perum Pegadaian. ULGS ini

merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta ditahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh di konversi menjadi Pegadaian syariah.⁵⁷

Pegadaian Syariah terbentuk menjadi sebuah lembaga karena tuntutan idealisme dan terlembaganya Bank dan Asuransi Syariah. Setelah terbentuknya Bank, BMT, BPRS, dan Asuransi Syariah, maka Pegadaian Syariah mendapat perhatian oleh beberapa praktisi dan akademisi untuk dibentuk di bawah suatu lembaga sendiri. Perkembangan *rahn* sebagai produk dari lembaga keuangan belum begitu baik, hal ini disebabkan oleh keberadaan komponen-komponen pendukung produk *rahn* yang terbatas, seperti sumber daya penaksir, alat untuk menaksir, dan gudang penyimpanan barang jaminan. Oleh karena itu, lembaga keuangan tersebut memiliki ketentuan sendiri mengenai *rahn*, misalnya dalam hal barang jaminan ukurannya dibatasi dengan alasan kapasitas gudang penyimpanan barang jaminan terbatas.⁵⁸

C. Sejarah Perkembangan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu mulai beroperasi pada bulan Mei 2009 yang terletak di Jl. S. Parman No. 20, samping Bank Danamon

⁵⁷Andri Soemitra, *Bank...*, h. 393.

⁵⁸Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah,2003), h. 158.

Penurunan Kota Bengkulu, dengan semboyan : "*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*". Semboyan ini bermakna bahwa pegadaian syari'ah merupakan solusi yang tepat kebutuhan dana cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya, dengan barang-barang pribadi sebagai jaminannya.

1. Visi Misi PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

Visi Pegadaian Syari'ah adalah menjadi lembaga keuangan syari'ah terkemuka di Indonesia dan menjadi perusahaan yang modern, dinamis dan inovatif dengan usaha utama gadai. Secara rinci Misi Pegadaian Syari'ah ada 6 (enam) yakni:⁵⁹

- a. Memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan transaksi yang halal.
- b. Memberikan *superior return* bagi investor.
- c. Memberikan ketenangan kerja bagi karyawan. Jadi tujuan pendirian Pegadaian syari'ah meliputi seluruh *stakeholder* yang berkaitan dengan usaha layanan Pegadaian yaitu masyarakat, investor, dan karyawan.
- d. Memberikan pembiayaan yang cepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- e. Ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan.

⁵⁹ "Visi dan Misi." www.Pegadaian.co.id (akses Tanggal 18 Maret 2016 Pukul 19.40 Wib).

- f. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

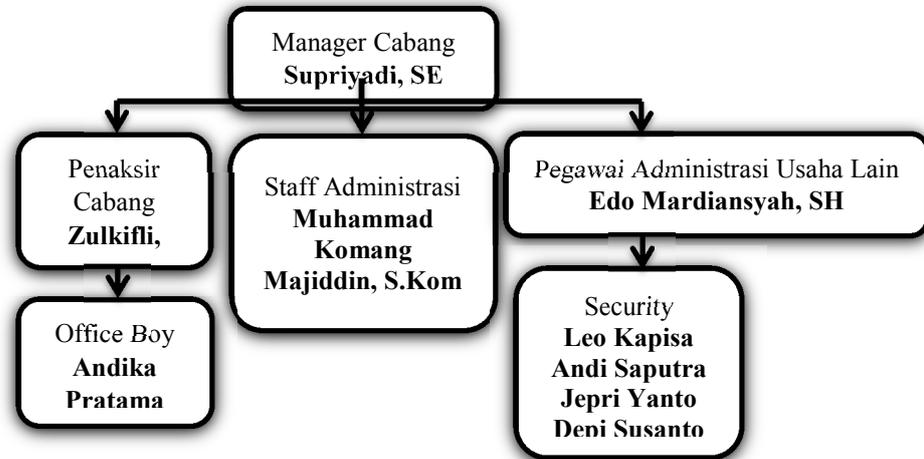
Visi dan misi pegadaian syari'ah tersebut dilaksanakan sesuai fungsi pegadaian syari'ah, tujuan hadirnya pegadaian syari'ah diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan uang pinjaman yang bebas dari unsur *riba*, *masyir*, dan *gharar* yang diharamkan oleh syariat Islam. Oleh karena itu, PT Pegadaian (Persero) membentuk Kantor Cabang Pegadaian Syari'ah (KCPS) yang mengemban tugas pokok untuk melayani kegiatan pemberian kredit kepada masyarakat luas atas dasar penerapan prinsip-prinsip gadai yang dibenarkan oleh syariat Islam.

2. Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

Kantor Cabang PT Pegadaian (Persero) Syari'ah dalam menjalankan tugas pokoknya berfungsi dan bertanggung jawab mengelola usaha kredit gadai secara Syari'ah, agar mampu berkembang menjadi institusi Syari'ah yang mandiri dan menjadi pilihan utama warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan gadai secara Syari'ah. PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu memiliki beberapa pegawai yakni⁶⁰:

⁶⁰ Supriyadi, *Wawancara Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah Bengkulu*, Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 10.40 Wib.

*Gambar 1 :
pengurus Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu*



Sumber: PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

*Job Description Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu:*⁶¹

1. Supriyadi, SE sebagai Pimpinan Cabang

Pimpinan Kantor Cabang Pegadaian dipimpin oleh seorang manajer mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pemberian kredit atas dasar hukum gadai dan melaksanakan usaha-usaha lainnya serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lainnya atau masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan.

2. Zulkifli, SH sebagai Penaksir Cabang.

Karyawan kantor Cabang yang ditugaskan sebagai penaksir barang jaminan, memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabahnya,

⁶¹ Supriyadi, *Wawancara Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah Bengkulu*, Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 11.00 Wib.

yaitu dengan melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang akan digunakan untuk meminta pinjaman.

Hasil penilaian ini kemudian digunakan untuk menentukan besar kecilnya jumlah pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah pemilik barang jaminan. Hasil penilaian dan penentuan besar kecilnya jumlah pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah kemudian ditulis dalam Surat Bukti Kredit (SBK) yang selanjutnya diserahkan kepada nasabah untuk bahan pengambilan uang pinjaman kepada kasir.

3. Muhammad Komang Majiddin, S.Kom sebagai Staf Administrasi.

Sebagai petugas Kasir untuk mengeluarkan atau membayar uang pinjaman kepada nasabah mencatat setiap pembayaran pinjaman serta selanjutnya dilaporkan kepada bagian administrasi. Pada saat pelunasan, kasir menerima dan memeriksa Surat Bukti Kredit (SBK) asli tentang kelengkapan data dan keabsahannya. Adapun tugas kasir sebagai berikut :

- a. Menerima SBK lembar asli dari nasabah (*rahin*) dan Surat Bukti Kredit (SBK) dilipat dari penaksir, selanjutnya memeriksa keabsahannya.
- b. Menyiapkan pembayaran, membubuhkan paraf dan tanda bayar pada SBK asli dan lembar kedua. Menyerahkan Surat Bukti Kredit (SBK) asli dan uang kepada nasabah (*rahin*).
- c. Mendistribusikan SBK kepada bagian administrasi.
- d. Pada saat pelunasan, kasir menerima dan memeriksa Surat Bukti Kredit (SBK) asli tentang kelengkapan dan keabsahannya.
- e. Membuat slip pelunasan rangkap 2.

- f. Menerima pembayaran dari *rahin* berupa pokok pinjaman dan jasa simpan sesuai yang tertera dalam SBK dan slip pelunasan. Selanjutnya membubuhkan cap lunas dan memberi paraf pada SBK dan lainnya.
 - g. Mencatat semua penerimaan dalam bentuk pelunasan pinjaman dan pendapatan jasa simpan dalam Laporan Harian Kas (LHK), mendistribusikan Surat Bukti Kredit (SBK) kepada bagian administrasi, lembar 1 slip pelunasan diserahkan kepada *rahin* untuk mengambil *marhun*, lembar Surat Bukti Kredit (SBK) diserahkan kepada penyimpan/pemegang gudang sebagai dasar pengeluaran.
4. Edo Mardiansyah, SH sebagai Peg Administrasi Usaha Lain.
- Tugas bagian administrasi mencatat transaksi pelunasan berdasarkan Surat Bukti Kredit yang asli yang diterima dari kasir pada buku pelunasan, buku kas, ikhtisar pinjaman dan pelunasan, dan buku gudang. Serta membuat rekapitulasi pelunasan, mencocokkannya dengan buku gudang, dan buku pelunasan.
5. Andika Pratama sebagai *Office Boy*. *Office Boy* bertugas membantu semua kegiatan di Pegadaian Syari'ah Cabang Kota Bengkulu terhadap semua pelayanan.
6. Leo Kapisa, Andi Saputra Jaya, Jepri Yanto, dan Depi Susanto sebagai *security* yang bertugas mengamankan aset perusahaan dan lingkungan kantor.

3. Produk-Produk PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

a. Pegadaian *Rahn*

Melayani skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syri'ah. Adapun prosedur dalam Pegadaian *Rahn* adalah:

Rahin cukup membawa jaminan berupa emas, berlian, elektronik, kendaraan atau barang bergerak lainnya tanpa adanya bunga, hanya dibebani biaya *Ijon* (Jasa simpan). Pinjaman mulai dari 20 ribu hingga 200 juta per surat Bukti *Rahn*. Tujuannya adalah meningkatkan dan menguatkan perekonomian dengan sistem Syar'iah Islam (karena sebagian besar masyarakat Indonesia beragama Islam).

b. Pegadaian *Arrum* (*Ar Rahn* untuk Usaha Mikro/Kecil)

Melayani skim pinjaman berprinsip Syari'ah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha melalui sistem pengambilan secara angsuran. Adapun keunggulan dari Pegadaian *Arrum* yaitu:

1. Persyaratan yang mudah, proses yang cepat kurang lebih tiga hari, tanpa bunga hanya dikenakan biaya *Ijaroh*.
2. Jangka waktu pembiayaan yang fleksibel, mulai dari 12 bulan, 18 bulan, 24 bulan, hingga 36 bulan.
3. Jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor, sehingga fisik kendaraan tetap berada ditangan nasabah untuk kebutuhan operasional usaha.
4. Pinjaman mulai dari 3 juta hingga 100 juta.

5. Nilai pembiayaan dapat mencapai hingga 70% dari transaksi agunan.
6. Pelunasan dilakukan secara angsuran tiap bulan dengan jumlah yang tetap.
7. Pelunasan sekaligus dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon *Ijarah*.

c. Pegadaian Kucica (Kiriman Uang Cara Instan Cepat Aman)

Adapun bentuk pelayanan kepada masyarakat untuk pengiriman uang didalam dan luar negeri. Layanan kiriman uang ini bekerja sama dengan *Western Union*. Adapun prosedur dalam Pegadaian Kucica yaitu:

Untuk mengirim uang domestik dan luar negeri cukup datang ke loket Pegadaian dengan membawa kartu identitas yang sah (KTP/SIM), biaya yang dibebankan relatif terjangkau. Untuk penerimaan uang baik di domestik dan ke luar negeri maka cukup membawa kartu identitas yang sah serta mengetahui 5 hal diantaranya:

Nama pengirim, nama penerima, jumlah uang, asal uang dan nomor MCTN (Money Control Transfer Number) yang didapat dari si pengirim. Untuk penerimaan uang tanpa dipungut biaya apapun.

d. Pegadaian Mulia (*Murabahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

Memfasilitasi penjualan logam mulia (LM) oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan secara angsuran dengan proses cepat dan dalam jangka waktu yang fleksibel. Akad *Murabahah* logam mulia untuk investasi abadi adalah persetujuan atau kesepakatan yang dibuat bersama antara Pegadaian dan nasabah atas jumlah pembelian logam mulia disertai

keuntungan dan biaya-biaya yang disepakati. Adapun prosedur dalam pegadaian mulia yaitu:

Untuk pembelian secara tunai, nasabah cukup datang ke loket Pegadaian dengan membayar nilai logam mulia yang akan dibeli. Untuk pembelian secara angsuran nasabah dapat menentukan pola pembayaran angsuran yang sesuai keinginannya. Dan pada awal pembayaran, cukup membayar uang muka yang besarnya sekitar 20% - 40% dari nilai logam mulia yang dibeli dan ditentukan berdasarkan berapa lama pola angsuran yang diambil. Adapun keuntungan dalam berinvestasi melalui logam mulia yaitu:

1. Mewujudkan niat mulia guna menabung logam mulia untuk menunaikan Ibadah Haji. Mempersiapkan biaya pendidikan anak di masa yang akan datang, memiliki tempat tinggal dan kendaraan.
 2. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga *portofolio asset*.
 3. Merupakan *asset* yang sangat *liquid* dalam memenuhi kebutuhan dana yang mendesak, memenuhi kebutuhan modal kerja untuk mengembangkan usaha, atau menyehatkan *cashflow* keuangan bisnis.
 4. Tersedia pilihan logam mulia dengan berat 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, dan 1 kilogram.
- e. Pegadaian Amanah (*Murabahah* Untuk Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Adalah pemberian pinjaman guna kepemilikan kendaraan bermotor kepada para pegawai tetap pada suatu instansi atau perusahaan tertentu atas dasar besarnya penghasilan (gaji) dengan pola perikatan jaminan sistem

fiducia atas objek surat kuasa pemotongan gaji amanah tersebut. Skim pemberian pinjaman ini menerapkan sistem syariah dengan akad *murabahah*.⁶²

Adapun prosedur dalam pegadaian Amanah yaitu:

1. Calon nasabah mengajukan kredit melalui bendaharawan gaji pada instansi/ perusahaan tempat bekerja.
2. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan menyerahkan persyaratan yang ditentukan.
3. Persyaratan calon nasabah pegawai tetap dalam instansi/perusahaan dengan masa kerja minimal 2 tahun. Mempunyai tempat tinggal tetap, dan jarak tempat tinggal calon nasabah dengan Pegadaian maksimal 25 Km.
4. Sanggup membayar uang muka yang besarnya ditetapkan berdasarkan jangka waktu kredit dan biaya administrasi.
5. Pembiayaan Mulia 5 juta-10 juta.
6. Jangka waktu kredit 12 bulan, 24 bulan, dan 36 bulan

4. Prosedur Transaksi di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

Beberapa hal yang terkait dengan operasional PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu baik terkait dengan kriteria dan ketentuan dalam melayani nasabah, antara lain:⁶³

⁶² “Produk pegadaian.” www.Pegadaian.co.id (akses Tanggal 18 Maret 2016 Pukul 20.40 Wib).

⁶³ Supriyadi, *Wawancara Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu*, tanggal 18 Maret 2016, Pukul 10.50 Wib.

1. Ketentuan Umum di Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu

- a. Orang atau nasabah (*rahin*) yang akan menggadaikan di Pegadaian Syari'ah harus membawa fotocopy KTP/SIM atau identitas diri lainnya.
- b. Membawa barang bergerak sebagai jaminan seperti emas, perhiasan, laptop, HP, camera digital, kendaraan, dsb).
- c. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- d. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- e. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- f. Besar biaya administrasi dan penyimpanan *marhun* ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- g. Penjualan *marhun*. Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus mengingatkan *rahin* untuk melunasi hutangnya atau memperpanjang pinjamannya. Apabila *rahin* tetap tidak melunasi utangnya, maka *marhun* akan dilelang/dieksekusi. Hasil Penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya pelelangan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan

kekurangannya menjadi kewajiban *rahin* untuk membayarnya kepada *murtahin*.

5. Barang Jaminan di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah

Adapun barang-barang yang dapat diterima sebagai barang jaminan di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu adalah sebagai berikut: ⁶⁴

- a. Perhiasan: emas, permata, dan berlian
- b. Barang Elektronik: *Camera Digital, Handphone, Laptop, Dan Elektronik lainnya.*
- c. Kendaraan: Sepeda motor atau mobil.

6. Biaya Administrasi dan Ijarah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah

Mekanisme operasional PT Pegadaian (Persero) Syari'ah melalui akad *rahn*, nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya ditempat yang telah disediakan oleh Pegadaian Syari'ah. Oleh karena itu, Pegadaian Syari'ah menetapkan biaya administrasi pada nasabah untuk biaya operasional yang digunakan dalam pemeliharaan barang jaminan tersebut. Nasabah mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjaman yang tercantum pada Surat Bukti Kredit. Biaya sewa tersebut dikenakan untuk biaya sewa tempat, pengamanan, dan pemeliharaan barang selama barang tersebut masih dalam masa jaminan dan biaya sewa yang diambil merupakan pendapatan bagi Pegadaian Syari'ah.

Biaya administrasi yang ditetapkan pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu adalah sebagai berikut :

⁶⁴ Supriyadi, *Wawancara Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu*, tanggal 18 Maret 2016, Pukul 11.08 Wib.

Tabel 1.
Biaya Administrasi Pegadaian Syari'ah

GOL PINJAMAN	PINJAMAN DALAM RUPIAH	BIAYA ADMINISTRASI DALAM RUPIAH
A	50.000,- s.d 500.000,-	2.000,-
B ₁	550.000,- s.d 1.000.000,-	8.000,-
B ₂	1.050.000,- s.d 2.500.000,-	15.000,-
B ₃	2.550.000,- s.d 5.000.000,-	25.000,-
C ₁	5.100.000,- s.d 10.000.000,-	40.000,-
C ₂	10.100.000,- s.d 15.000.000,-	60.000,-
C ₃	15.100.000,- s.d 20.000.000,-	80.000,-
D	20.100.000,-s.d >	100.000,-

Sumber : PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

PT Pegadaian (Persero) Syari'ah merupakan lembaga keuangan non Bank yang kegiatan utamanya melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian sayari'ah merupakan lembaga alternatif yang sangat efektif dalam penyaluran kredit kepada masyarakat, dengan prosedur yang cepat, dan tidak menyulitkan nasabah, cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis, masyarakat sudah bisa memperoleh dana yang dibutuhkan.

Strategi pemasaran sangat diperlukan dalam keberhasilan suatu perusahaan, begitu juga dengan lembaga Pegadaian Syari'ah. Strategi pemasaran yang dilakukan suatu perusahaan sangat beragam dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Salah satu hal yang paling mendasar dan sangat diperlukan dalam strategi pemasaran adalah bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat nasabah.

Dalam bauran pemasaran, seorang *marketing* PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu melakukan survey dan mendatangi langsung calon

nasabah dengan cara sosialisasi.⁶⁵ Hal pertama yang dilakukan dalam sosialisasi, pihak *marketing* melakukan pengenalan mengenai PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu kepada masyarakat. Namun, sebelum merekrut nasabah lain (orang lain), pihak *marketing* PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu diharuskan bisa merekrut kerabat atau sahabatnya untuk menjadi nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu karena cara tersebut bisa menjadi pemicu bagi calon nasabah untuk ikut bergabung menjadi nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

Selain sosialisasi, Pegadaian Syari'ah juga melakukan promosi melalui brosur, *website*, iklan, dan spanduk di berbagai tempat. Promosi ini dilakukan dengan tujuan agar calon nasabah mengetahui produk yang ditawarkan di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dan calon nasabah bisa mengetahui keberadaannya.⁶⁶

Berikut ini adalah strategi pemasaran yang dilakukan khusus oleh PT Pegadaian (Persero) Syaria'ah Cabang Bengkulu yaitu strategi *Referensi Nasabah, Konseling, dan Open Table*.⁶⁷ Dengan adanya strategi pemasaran tersebut bertujuan untuk menarik dan mempertahankan loyalitas nasabah, serta meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk lebih jelasnya mengenai strategi pemasaran PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu akan diuraikan penjelasannya sebagai berikut:

⁶⁵ Supriyadi, *Wawancara pada Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu*, Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 10.20 Wib.

⁶⁶ Supriyadi, *Wawancara...*, Pukul 10.30 Wib.

⁶⁷ Supriyadi, *Wawancara...*, Pukul 10.37 Wib.

1. Referensi Nasabah

Strategi referensi nasabah yaitu memanfaatkan pengaruh dari orang yang telah menjadi nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu sebelumnya, baik nasabah baru maupun nasabah lama. Dalam melakukan pemasaran, pihak *marketing* harus bisa membangun kepercayaan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Karena calon nasabah tidak akan pernah membeli ketika mereka belum percaya kepada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

Adapun cara untuk menumbuhkan kepercayaan calon nasabah, pihak *marketing* PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu harus membangun kedekatan dengan calon nasabah. Salah satu strategi yang paling efektif untuk membangun kedekatan dengan calon nasabah dan membuat calon nasabah tersebut percaya pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu adalah dengan memanfaatkan pengaruh dari teman atau saudara mereka sendiri. Karena setiap orang tentunya akan lebih percaya kepada teman atau kerabatnya sendiri daripada orang lain yang baru dikenal.

Referensi nasabah merupakan cara yang paling efektif dalam mengembangkan pasar. Karena ketika nasabah merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dari PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu maka akan semakin mudah untuk mengembangkan penjualan kepada pasar sasaran. Oleh karena itu PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu menerapkan strategi "*ajak sahabat dan kerabat jadi nasabah Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu dan dapatkan hadiahnya*". Karena jika nasabah

merasa puas dengan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu maka tanpa diminta mereka akan menyarankan teman atau saudara mereka kepada Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu.

2. Konseling

Strategi konseling, yaitu strategi yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu berupa layanan yang diberikan kepada nasabah maupun masyarakat. Strategi konseling digunakan untuk mendekatkan diri Pegadaian Syari'ah kepada masyarakat, agar masyarakat tidak kaku dan malu pada Pegadaian Syari'ah. Selain itu, masyarakat yang datang ke PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu akan tetap mendapatkan pelayanan walaupun hanya sekedar bertanya-tanya saja dan tidak melakukan transaksi atau bukan termasuk nasabah Pegadaian Syari'ah.

3. *Open Table*

Strategi *Open Table*, merupakan salah satu rangkaian kegiatan promosi yang dilakukan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dengan cara ikut serta dalam pameran atau *event* besar seperti hari ulang tahun Pegadaian Syari'ah atau acara bazar. Tujuan strategi *Open Table* adalah untuk memperkenalkan Pegadaian Syari'ah kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang telah mengenal Pegadaian Syari'ah, maka di *Open Table* inilah masyarakat akan mendapatkan informasi yang lebih baru lagi mengenai Pegadaian Syari'ah. Dan masyarakat yang belum mengenal Pegadaian Syari'ah jadi lebih mengenal Pegadaian Syari'ah baik mengenal produk-produk yang

ditawarkan maupun proses dan prosedur yang harus dijalani jika menjadi nasabah nanti.

Jadi kesimpulannya, strategi pemasaran yang digunakan oleh PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu adalah strategi Referensi Nasabah, Konseling, dan *Open Table*. Selain strategi tersebut, strategi sosialisasi langsung kepada masyarakat dan promosi juga dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

B. Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu melakukan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan tujuan agar nasabah tetap setia dan loyal terhadap PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Dalam PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu belum ada strategi khusus untuk kepuasan nasabah, yang diutamakan adalah strategi pemasaran. Strategi pemasaran bertujuan untuk mempromosikan Pegadaian Syari'ah kepada masyarakat yang belum mengetahui Pegadaian Syari'ah serta mengajak masyarakat untuk jadi nasabah Pegadaian Syari'ah, karena semakin banyak nasabah baru yang bertransaksi maka keuntungan atau omset juga akan semakin meningkat.⁶⁸

⁶⁸ Supriyadi, *Wawancara Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu tentang Strategi Pegadaian Syari'ah*, Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 10.00 Wib.

Adapun strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan sangat diutamakan di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Karena apabila nasabah puas maka nasabah tersebut akan saling berbagi informasi kepada teman, tetangga, saudara bahwa pelayanan di Pegadaian Syari'ah itu lebih baik dari yang lainnya. Pelayanan tersebut dilakukan dengan cara bersikap ramah dan tidak mengabaikan nasabah serta tidak membedakan nasabah yang datang ke PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.⁶⁹

2. Pemberian Hadiah atau *Reward*

Selain pelayanan, strategi PT Pegadaian (persero) Syari'ah dalam meningkatkan kepuasan nasabah berupa pemberian hadiah atau *reward*. Hadiah tersebut berupa Mobil Honda Mobilio, Keping Logam Mulia (5 gram, 250 gram, 500 gram dan 1000 gram), Paket Umrah (khusus Nasabah Syari'ah). Apabila pembiayaan atau pinjaman minimal Rp. 1.000.000,- maka nasabah akan mendapatkan satu poin undian dan berlaku kelipatannya sesuai dengan periode waktu yang ditetapkan. Hadiah *grand price* tersebut berlaku

⁶⁹ Supriyadi, *Wawancara Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu tentang Strategi Kepuasan Pegadaian Syari'ah*, Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 10.20 Wib.

untuk nasabah yang memiliki akumulasi poin minimal sebesar 100 poin atau setara dengan nilai uang pinjaman Rp. 100 juta,- artinya semakin banyak poin yang didapatkan maka semakin besar pula peluang memenangkan hadiah *grand price*.⁷⁰ Dan program hadiah berlaku untuk nasabah produk KCA, Krasida, *Rahn*, *Arrum*, dan Mulia.

Adapun hadiah *Grand Price* yang ditawarkan di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu belum berlaku secara keseluruhan. Pada tahun-tahun sebelumnya hadiah Keping Logam Mulia masih ditawarkan, tapi sekarang hadiah *grand price* yang tersedia hanya Mobil dan tempat pengundian hadiah tersebut juga belum tersedia di Bengkulu melainkan akan di undi di Palembang atau Jakarta.⁷¹

Kepuasan Pelanggan merupakan poin terpenting bagi Pegadaian Syari'ah, namun begitu banyak faktor penghambat dalam menyusun dan melaksanakan strategi agar nasabah merasa puas terhadap PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu salah satunya yaitu keterbatasan jumlah dan kemampuan SDM. Di Pegadaian Syari'ah tidak memiliki pegawai khusus bagian *marketing*. Semua pegawai Pegadaian Syari'ah baik pimpinan cabang, penaksir cabang, staff administrasi, dan pegawai administrasi merupakan *marketing*. oleh karena itu strategi-strategi yang dilakukan Pegadaian Syari'ah khususnya strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah menjadi

⁷⁰ Muhammad Komang Majiddin, *Wawancara Staff Administrasi Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu tentang Strategi Kepuasan Pegadaian Syari'ah*, Tanggal 16 Mei 2016, Pukul 14.29 Wib.

⁷¹ Muhammad Komang Majiddin, *Wawancara Staff Administrasi Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu tentang Hadiah Grand Price Cabang Bengkulu*, Tanggal 16 Mei 2016, Pukul 14.29 Wib.

kurang efektif karena tidak ada yang ahli dan khusus membidangi bagian *marketing*.

Adapun transaksi Pegadaian Syari'ah kurang lebih mencapai 500 transaksi setiap bulannya dan nasabah Pegadaian Syari'ah senantiasa meningkat. Selama ini respon nasabah sangat positif dan belum terdapat nasabah yang mengeluh terhadap Pegadaian Syari'ah, karena nasabah merasa pelayanan disini bagus daripada Pegadaian lainnya. Hal ini terlihat dari nasabah yang senantiasa meningkat.⁷²

PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu belum melakukan pengukuran kepuasan nasabah untuk mengetahui nasabah puas atau tidak puasnya melainkan pihak pegadaian pusat yang mengawasi atau mensurvey disetiap cabang nya. Dan waktu pengukuran kepuasan tersebut belum pasti dan tidak dijadwalkan secara rutin, bisa setahun sekali, bisa 2 tahun sekali, dan seterusnya.⁷³ Dan setiap tahunnya PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu melakukan evaluasi terhadap kinerja Pegadaian Syari'ah.⁷⁴

C. Tanggapan Nasabah Terhadap Strategi PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

⁷² Supriyadi, *Wawancara Pimpinan Cabang Pegadaian Syari'ah tentang keluhan nasabah*, Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 11.55 Wib.

⁷³ Muhammad Komang Majiddin, *Wawancara Staff Administrasi Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu tentang Cara Mengukur Kepuasan Nasabah*, Tanggal 16 Mei 2016, Pukul 14.29 Wib.

⁷⁴ Muhammad Komang Majiddin, *Wawancara Staff Administrasi Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu tentang Evaluasi Kepuasan*, Tanggal 16 Mei 2016, Pukul 14.29

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan dari nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu didapatkan data-data sebagai berikut:

Ibu Fitriani sudah menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah sejak tahun 2014. Beliau tertarik menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah karena kebetulan letaknya di sebelah kantornya. Menurut beliau transaksi gadai (*rahn*) di Pegadaian Syari'ah sangat memberikan manfaat karena bunganya kecil dan dihitung per 10 hari sedangkan di pegadaian lain bunganya lebih tinggi dan dihitung per 15 hari tapi kalau menabung atau tabungan logam mulia saya lebih memilih di Pegadaian lain karena lebih banyak keuntungannya daripada di Pegadaian Syari'ah. Ibu Fitriana juga mengatakan bahwa belum mengetahui adanya promo Hadiah *Grand Price* dan selama ini belum pernah dapat hadiah atau *reward*, selain itu pelayanan dan fasilitas di Pegadaian Syari'ah masih banyak kekurangan.⁷⁵

Sedangkan Ibu Yuliani dan Ibu Herianti baru 2 bulan menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah, dan mengetahui Pegadaian Syari'ah karena menemani saudaranya ke Pegadaian Syari'ah menurut beliau transaksi di Pegadaian Syari'ah bukan karena tertarik pada Pegadaian Syari'ah melainkan karena kebutuhan dana yang mendesak yang membuat saya terpaksa untuk transaksi ke Pegadaian Syari'ah,⁷⁶ Beliau mengatakan bahwa belum puas terhadap Pegadaian Syari'ah karena sikap dari pegawai Pegadaian Syari'ah yang sering ngobrol dengan rekan kerjanya di kala melayani nasabah.

⁷⁵ Ibu Fitriani, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016, Pukul 10.00 Wib.

⁷⁶ Ibu Yuliani, Ibu Herianti, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 09.05 Wib, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 11.00 Wib.

Menurut Ibu Sefli baru 1 bulan menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah dan mengetahui Pegadaian Syari'ah karena kebetulan dekat rumah, beliau mengatakan melakukan transaksi gadai di Pegadaian Syari'ah untuk biaya berobat orang tua, karena jika meminjam dana kepada orang lain sangat susah dan saya meminjam dana hanya sementara saja sampai barang jaminan bisa ditebus lagi. Dan beliau mengatakan bahwa cukup puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di Pegadaian Syari'ah.⁷⁷ Sama halnya dengan Ibu Niken dan Ibu Wika Fitri Astuti sudah 5 bulan menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah, dan mengetahui Pegadaian Syari'ah karena kebetulan dekat rumah. Ibu Niken dan Ibu Wika melakukan transaksi di Pegadaian Syari'ah hanya sementara saja karena kebutuhan yang mendesak untuk membayar biaya sekolah anak. Ibu Niken dan Ibu Wika juga melakukan transaksi di Pegadaian lain, dan lebih memilih menabung di Bank daripada di Pegadaian.⁷⁸

Sedangkan Ibu Tuti menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah sudah 9 bulan, beliau mengetahui Pegadaian Syari'ah dari kerabat, tertarik transaksi di Pegadaian Syari'ah karena prosesnya cepat dan biaya angsurannya tidak memberatkan. Beliau lebih memilih produk tabungan emas logam mulia di Pegadaian Syari'ah dimana produk ini sangat bermanfaat untuk tabungan anak di masa depan agar tidak terikat hutang, kalau untuk transaksi gadai (*rahn*) dan produk lain saya lebih memilih lembaga Pegadaian dan lembaga lain yang menurut saya lebih menguntungkan daripada Pegadaian Syari'ah karena di Pegadaian Syari'ah belum begitu banyak produk. Selain itu pelayanan, fasilitas dan yang lainnya yang

⁷⁷ Ibu Sefli, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016, Pukul 11.30 Wib.

⁷⁸ Ibu Niken, Ibu Wika Fitri Astuti, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 09.40, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 14.30 Wib.

diberikan Pegadaian Syari'ah tidak ada sesuatu yang lebih (standar) dan terasa biasa-biasa saja. Menurut beliau seharusnya pihak Pegadaian Syari'ah melakukan strategi yang lebih baik lagi agar nasabah Pegadaian Syari'ah lebih berkesan dan tertarik ingin transaksi di Pegadaian Syari'ah lagi kedepannya.⁷⁹

Lain halnya dengan Ibu Putri yang sudah lama menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah sejak tahun 2011. Lebih memilih transaksi di Pegadaian Syari'ah karena prosesnya cepat, mudah, dan yang pastinya menggunakan sistem Syari'ah (bebas dari riba). Selama menjadi nasabah beliau merasa puas dengan Pegadaian Syari'ah dan Produk yang digunakan Ibu Putri adalah Tabungan Logam Mulia yang menurutnya lebih menguntungkan dan jika ingin jual beli kembali logam mulia bisa di Pegadaian Syari'ah. Namun yang disayangkan beliau belum pernah mendapat hadiah atau *reward* dari Pegadaian Syari'ah, padahal beliau tergolong nasabah yang cukup lama di Pegadaian Syari'ah ujarnya. Dan seharusnya Pegadaian Syari'ah perlu menambah unit lagi agar Pegadaian Syari'ah lebih banyak dikenal masyarakat.⁸⁰

Sedangkan ibu Maimunah Amin menjadi nasabah Pegadaian Syariah sejak tahun 2001 (15 Tahun) dan tergolong nasabah yang sangat loyal dan setia dengan Pegadaian Syari'ah dan tidak pernah mencoba dan beralih ke Pegadaian lain karena menurut beliau lembaga lain terutama Bank prosesnya lama dan terlalu bertele-tele, sangat berbeda dengan Pegadaian Syari'ah karena proses dan perputaran peminjaman uang bisa lebih cepat dibanding Bank. Beliau merasa sangat puas terhadap Pegadaian Syari'ah dan mengetahui Pegadaian Syari'ah dari

⁷⁹ Ibu Tuti, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016, Pukul 10.50 Wib.

⁸⁰ Ibu Putri, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016, Pukul 10.20 Wib.

Sosialisasi pihak Pegadaian Syari'ah yang menjelaskan tentang manfaat, keuntungan, dan produk-produk yang ada di Pegadaian Syari'ah dan tertarik transaksi di Pegadaian Syari'ah karena prosesnya cepat, mudah, dan aman hanya cukup membawa barang jaminan kemudian ditaksir oleh Pegadaian Syari'ah, kurang lebih 15 menit dana langsung bisa diambil. Menurut Ibu Maimunah, dengan adanya Pegadaian Syari'ah sangat membantu bisnis beliau menjadi lebih berkembang dan kesulitan yang dialami bisa teratasi dengan cepat mulai dari bisnis bunga anggrek, rumah kost, serta toko kue.⁸¹

Informan lain yaitu Bapak Tofas, Bapak Nata, dan Ibu Nuryanti mengetahui Pegadaian Syari'ah dari temannya, dan mulai transaksi di Pegadaian Syari'ah sementara saja karena ada keperluan dana yang sangat mendesak jadi terpaksa menggadaikan emas untuk keperluan dana cepat. Menurut mereka *rahn*.⁸² Mereka mengatakan bahwa Pegadaian Syari'ah biasa-biasa saja dan belum begitu puas dengan Pegadaian Syari'ah. Sedangkan Ibu Raras mengetahui Pegadaian Syari'ah dari teman yang telah menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah, dan lebih tertarik pada produk Tabungan Logam Mulia untuk keperluan sekolah anak karena lebih bermanfaat.⁸³

Selain itu menurut Ibu Yulevi dan Ibu Herawati sudah 6 bulan menjadi nasabah Pegadaian Syari'ah, sebenarnya tidak begitu tertarik dengan Pegadaian Syari'ah, kami disini coba-coba saja produk tabungan logam mulia di Pegadaian Syari'ah dan bunganya kecil, kalau di lembaga lain bunganya lebih tinggi, jadi

⁸¹ Ibu Maimunah Amin, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016, Pukul 14.45 Wib.

⁸² Bapak Tofas, Bapak Nata, Ibu Nuryanti, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 14.00 Wib, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 08.45 Wib, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 13.45 Wib.

⁸³ Ibu Raras, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016, Pukul 15.10 Wib.

kalau untuk menabung sebenarnya lebih untung di lembaga lain daripada di Pegadaian Syari'ah..⁸⁴

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada umumnya masyarakat yang belum merasa puas dengan Pegadaian Syari'ah dan belum mengetahui tentang strategi dalam meningkatkan kepuasan yang dijalankan Pegadaian Syari'ah. Dari ke 15 responden hanya 2 orang yang mengatakan bahwa sangat puas terhadap Pegadaian Syari'ah, selebihnya mengatakan hanya coba-coba saja dan sebagian lagi belum puas karena di Pegadaian Syari'ah biasa-biasa saja sehingga nasabah kurang loyal dan tidak setia menjadi nasabah di Pegadaian Syari'ah oleh karena itu mereka memilih berpaling ke Pegadaian lain dan Lembaga lain yang menurut mereka lebih menguntungkan daripada Pegadaian Syari'ah.

D. Analisa terhadap Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

Kepuasan nasabah sangat penting dan bernilai bagi sebuah perusahaan sehingga tidak heran selalu ada selogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Dan dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan, dan kualitas produk yang diberikan perusahaan maka ada dua keuntungan yang diterima oleh perusahaan. Pertama, nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan dan tidak lari ke perusahaan lain atau dengan kata lain nasabah loyal kepada perusahaan tersebut. Kedua, kepuasan nasabah lama akan

⁸⁴ Ibu Yulevi, Ibu Herawati, *Wawancara*, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 14.50 Wib, Tanggal 21 Maret 2016 Pukul 13.20 Wib..

menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Begitu juga halnya dengan Pegadaian Syari'ah. Kepuasan nasabah yang diberikan Pegadaian Syari'ah akan sangat menguntungkan pihak pegadaian syari'ah, dengan kata lain apabila nasabah puas terhadap lembaga pegadaian syari'ah maka nasabah tersebut akan loyal, mengulang kembali pembelian produknya, bahkan lebih jauh lagi nasabah yang merasa puas akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain baik dalam bentuk cerita ataupun memberikan rekomendasi

Dari hasil pengamatan dan data-data yang telah dijelaskan diatas, maka penulis mencoba menganalisa strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Strategi yang digunakan oleh pihak Pegadaian Syari'ah untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dan pemberian hadiah atau *reward* kepada nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu yang memiliki poin terbanyak. Hadiah tersebut berupa Mobil Honda Mobilio, Keping Logam Mulia (5 gram, 250 gram, 500 gram dan 1000 gram), Paket Umrah (khusus Nasabah Syari'ah). Hadiah Grand Price yang berlaku di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu hanya Mobil, artinya semua Hadiah *Grand Price* yang ditawarkan di brosur belum berlaku secara keseluruhan.

Selain itu PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu belum melakukan pengukuran kepuasan terhadap nasabah sehingga Pegadaian Syari'ah tidak mengetahui apakah selama ini nasabah tersebut puas atau tidak puas

terhadap Pegadaian Syari'ah. Seharusnya Pegadaian Syari'ah melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap pelaksanaan strategi kepuasan nasabah secara terus menerus untuk mengetahui seberapa efektif keberhasilan strategi kepuasan yang dilakukan. Pengukuran dan evaluasi juga berfungsi dalam mengatasi berbagai kendala yang timbul dan sebagai acuan perencanaan kegiatan strategi di masa yang akan datang.

Dari strategi yang dilakukan Pegadaian Syari'ah ternyata belum ada strategi khusus untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar nasabah tetap setia, loyal, dan mengulang kembali pembelian produk Pegadaian Syari'ah. Padahal kepuasan nasabah akan berpengaruh pada citra dan kesuksesan Pegadaian Syari'ah sehingga nasabah yang merasa puas akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain baik dalam bentuk cerita ataupun memberikan rekomendasi.

Dapat di analisa bahwa ternyata strategi yang dilakukan PT Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu kurang efektif untuk meningkatkan kepuasan nasabah, hal ini terlihat dari banyaknya nasabah Pegadaian Syari'ah yang tidak menetap transaksi di Pegadaian Syari'a dan nasabah baru yang telah melakukan transaksi di Pegadaian Syari'ah tidak mengulangi kembali transaksi di pagadaian syari'ah.

Dari SDM PT Pegadaian (Persero) Syari'ah dalam melakukan strategi kepuasan masih kurang efektif, hal ini terlihat dari pegawai yang bertugas khusus dalam bidang *marketing* itu tidak ada, melainkan semua pegawai dilibatkan dalam *marketing*. Sehingga kinerja dari masing-masing pegawai menjadi kurang efisien dalam bekerja dan target atau tujuan dari strategi kepuasan Pegadaian Syaria'ahpun kurang tercapai karena tidak ada karyawan khusus yang

membidangi strategi kepuasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penulis pada bab-bab sebelumnya mengenai Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Strategi yang digunakan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan pemberian hadiah atau *reward* pada nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Dari strategi kepuasan yang telah dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu, terlihat bahwa tidak ada kesesuaian antara strategi kepuasan yang dijalankan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu dengan kepuasan nasabah hal ini terlihat dari nasabah Pegadaian Syari'ah yang merasa belum puas sehingga menyebabkan nasabah tidak menetap, tidak loyal, bahkan ada nasabah yang tidak mengulangi lagi transaksi ke pagadaian syari'ah dan lebih memilih beralih ke Pegadaian lain atau lembaga lain yang menurut mereka lebih menguntungkan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah peneliti jelaskan diatas, ada hal yang dapat dijadikan pertimbangan bagi PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu, yaitu Pegadaian Syari'ah hendaknya Lebih meningkatkan strategi dalam

meningkatkan kepuasan yang lebih efektif dan inovatif sehingga tujuan dan sasaran perusahaan akan tercapai, serta dapat dijadikan pertimbangan bagi kemajuan Pegadaian Syariah dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Al-Asqalani, Ibnu Hajar, *Bulughul Maram dan dalil-dalil hukum*, Jakarta: Gema Insani, 2013.
- Al-Faifi, Sulaiman, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*, Jakarta Timur: Beirut Publishing, 2013.
- Al-Qur'anul Karim, *Syamil Qur'an Tajwid dan Terjemah*, Jakarta: Kementerian Agama RI, 2007.
- Charles, Lamb dan Joseph Hair, *Marketing*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Hadi, Muhammad Sholikul, *Pegadaian Syari'ah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2003.
- <http://www.bisnishack.com/2014/08/39-fakta-menarik-tentang-indofood.html>.
Diakses tanggal 1 November 2015.
- [https://nuris2006.files.wordpress.com/2013/09/pengembangan-pegadaian syariah dengan-analisis-swot_vol-ix-no-14-april-2009.pdf](https://nuris2006.files.wordpress.com/2013/09/pengembangan-pegadaian_syariah_dengan-analisis-swot_vol-ix-no-14-april-2009.pdf), Diakses Tanggal 31 Oktober r 2015.
- Huda, Nurul dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir, *Kewirausahaan, Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*, Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Lukman, Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Mubarok, Syahrul, *Strategi Pemasaran Starbucks Corporation*, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang, 2010.

- Mulazid, Ade Sofyan, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syari'ah dalam Hukum Nasional di Indonesia*, Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012.
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial, cet.ke-6*, Yogyakarta: YUGM Pers, 1991.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Quthb Sayyid, *Tafsir Fi-Zhilalil Qur'an: Dibawah Naungan Al-Qur'an*, Jakarta: Robbani Press, 2003.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran: Konsep Aplikasi dengan spss*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011.
- Sari, Rina Puspita, *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Syari'ah (Studi Kasus di Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu)*, Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu, 2015.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Subagyo, Joko, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta: 2014.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Sutarso, Bagus Muhammad Gandhi, *Tesis Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT. PLN (Persero) di Wilayah Semarang)*, Prodi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2008.
- Tanjung, Hendri dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Gramata, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran, Cet Ke-5*, Yogyakarta: Andi Press, 2001.
- Umar, Husain, *Strategic Management In Action*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan,
(www.hukumonline.com).

Wulansari, Ika Okta, *Skripsi Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Fajar Mulia Cabang Bandungan*, Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang, 2012.

www.Pegadaian.co.id, Akses Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 20.20 Wib.

www.Pegadaian.co.id, Visi dan Misi, Akses Tanggal 18 Maret 2016, Pukul 19.40 Wib

LAMPIRAN



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

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

IDENTITAS MAHASISWA

Nama : SRI HIDAYATI
NIM : 212 313 8460
Prodi : EKONOMI SYARIAH
Semester : VI

Dosen Bidang Ilmu
Khairiah Elyandah, M. Ag.
[Signature]
15-6/15

Judul Proposal yang diusulkan :

1. PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM TERHADAP UPAH BURUH HARIAN
(Studi kasus pada usaha karet di Desa Derati Kecamatan Kotapadang Regang Lebong)
2. TRANSAKSI JUAL BELI DI SUPERMAREKET DALAM PERSPEKTIF SYARIAH
3. ETIKA BISNIS DALAM PERSPEKTIF ISLAM
(Studi kasus pada Pedagang pakaian di pasar Panorama Bengkulu)

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pembimbingan Akademik

Catatan: *Bisa/dapat dilanjutkan judul*
to view 1.

[Signature]
Drs. Khairuddin Wahid, M.A

b. Konsultasi dengan Dosen Bidang Ilmu

Catatan: *Aer masalah judul Nomor 1 karena masalah*
upah msh menjadi persoalan penting, sama judul = upah Buruh
Harian Perspektif ekonomi Islam (Studi Kasus pada Usaha karet
& Desa Derati Kel. Kotapadang Regang Lebong) Dosen

[Signature]
Khairiah elyandah

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pembimbing Akademik dan Dosen Bidang Ilmu, maka judul yang saya usulkan adalah : upah Buruh Harian dalam perspektif Ekonomi Islam
(Studi kasus pada usaha karet di Desa Derati Kecamatan Kotapadang Regang Lebong)

Bengkulu, Juni 2015
Mahasiswa

Mengetahui,
Kajur/Sekjur

[Signature]
Drs. Israini, MA

[Signature]
SRI HIDAYATI



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU**
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

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

BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL

Nama : Sri Hidayah
Nim : 212 313 8460
Jurusan/Prodi : EKIS

No	Hari/Tanggal	Nama Mahasiswa Seminar	Judul Proposal	Penyeminar	Tanda Tangan Penyeminar
1	25/03/2015	Lusi Tiara Wahyuni 212 311 7207	Upaya Pasangan Suami Istri Mutanetra dalam membentuk keluarga sakinah (studi kasus di kec. Batu Agung)	1. Drs. Khairuddin wahid, M. Ag 2. Khairiyah Elwanah, M. Ag	1. 2.
2	25/03/2015	Mahendra	Persepsi ijtihad corai, guru, khulu' (studi kasus di pengaditan agama kelas I A Bki)	1. Ahmad mathari, S.Pd. MA 2. Masril, SH. MH	1. 2.
3	03/06/2015	Helvi Mandasari	Pandangan dosen syariah dan ekonomi terhadap praktik jual beli kredit	1. Drs. Khairuddin wahid, M. Ag 2. Khairiyah Elwanah, M. Ag	1. 2.
4	08/09/2015	JUNAIDI 2113217439	Strategi guru PAI dalam menanamkan nilai Akhlak terhadap siswa sekolah dasar war menjadi biasa (studi kasus di kecamatan kota Bengkulu)	1. Dra. Nurmiswah, M. Ed 2. Evi Silvia Nirwana, M. Ed	1. 2.
5	08/09/2015	Dedico Noventix	Pelaksanaan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam dalam meningkatkan kualitas iman dan taqwa pada era digitalisasi di SMPIT Keleboni Bkt.	1. Dra. Nurmiswah, M. Ed 2. Evi Silvia Nirwana, M. Ed	1. 2.
6	08/09/2015	Vinda Filria	Shmulasi terhadap Kecerdasan Spiritual anak pada fenode Pranatal dim perspektif fisi	1. Dra. Nurmiswah, M. Ed 2. Evi Silvia Nirwana, M. Ed	1. 2.
7	10/09/2015	Mesi Herawati	Sistem pengelolaan Kopras pondok Pesantren AP-RAHMAN cukup dan pengaruhnya terhadap Pembentukan jiwa wirawacana Sanki.	1. Masril, SH. MH 2. Idwal B. MA	1. 2.
8				1. 2.	1. 2.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekis

Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

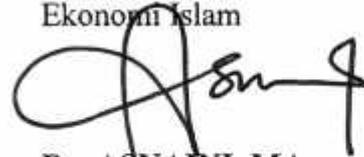
Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : 22 September 2015
 Nama Mahasiswa : SRI HIDAYATI
 NIM : 212 313 0460
 Jurusan /Prodi : EKONOMI ISLAM / EKONOMI SYARIAH

JUDUL PROPOSAL	TANDATANGAN MAHASISWA	NAMA PENYEMINAR	TANDA TANGAN PENYEMINAR
UPAH BURUH HARIAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi kasus pada Usaha karet di Desa Derati Kec. Kotapadang Kab. Rejang Lebong)		1. DRG. H. KHAIRUDDIN WAHID MA. 1.	
		2. Widy Gusmanan 2.	

Mengetahui,
 Dekan Fak. Syari'ah dan
 Ekonomi Islam



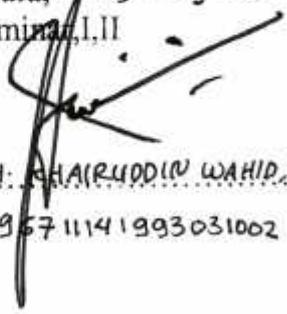
Dr. ASNAINI, MA
 NIP. 19730412 199803 2 003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : SRI Hidayati
 JURUSAN/PRODI : EKONOMY ISLAM / EKONOMI SYARIAH

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1. 2. 3.	Latar belakang masalah belum terfokus teori yang menjelaskan tentang upah belum mendetail. Rumusan masalah sebaiknya satu saja.	1. Fokuskan lagi Latar belakang masalah 2. Cari teori yg berkenaan dg upah. 3. jika belum ada teori yg pasti mengenai upah maka diangurkan untuk ganti Judul yg baru.

Bengkulu, 29-09-20
 Penyeminar, I, II

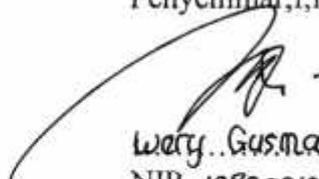

 Drs. H. Adairuddin Wahid, M.
 NIP. 195711141993031002

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : SRI HIDAYATI
 JURUSAN/PRODI : EKONOMI ISLAM

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1.	Latar belakang belum jelas terfokus pada masalah yang akan diteliti.	- LBM di Perbaiki lagi.
2.	Metodologi/metode penulisan belum sesuai dan pedoman yang telah ditetapkan. Salah penulisan.	- penulisan yang sesuai ke pedoman penulisan.

Bengkulu, 22-Sept-2009
 Penyeminar, I, II


 Wery Gusmansyah.....
 NIP. 196202122011011009

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul “Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu” yang disusun oleh :

Nama : Sri Hidayati
NIM : 212 313 8460
Prodi : Ekonomi Syari’ah

Telah diuji oleh tim penguji proposal Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

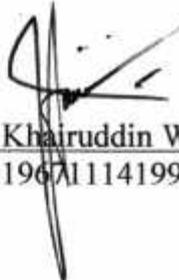
Hari : Selasa
Tanggal : 22 September 2015

Proposal tersebut telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran tim penguji. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan penetapan Surat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi.

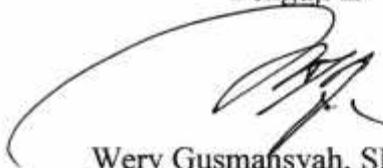
Tim Penguji

Bengkulu, Oktober 2015 M
Dzulhijjah 1436 H

Penguji I


Drs. H. Khairuddin Wahid, MA
NIP:196711141993031002

Penguji II


Wery Gusmansyah, SH.I,MH
NIP:198202122011011009

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Desi Istaini, MA
NIP: 197412022006042001



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

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

SURAT PENUNJUKAN

Nomor : In.16/ F.II/PP.00.9/0726/2015

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

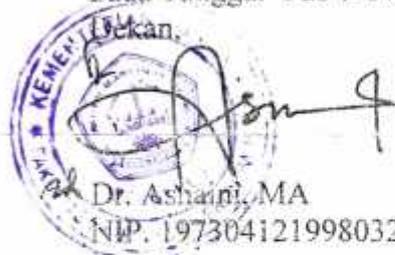
1. N A M A : Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP. : 19671114 199303 1 002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Idwal B, MA
NIP. : 19830709 200912 1 005
Tugas : Pembimbing II

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

- N A M A : Sri Hidayati
NIM. : 2123138460
JURUSAN : Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG
BENGKULU

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

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 23 November 2015


Dekan.
Dr. Ashaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARI'AH CABANG BENGKULU

Identitas Responden :

Nama :

Umur :

Pendidikan terakhir :

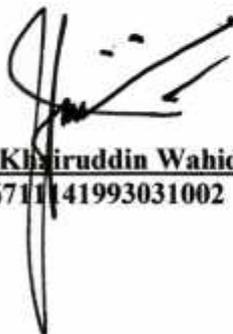
Jabatan :

Wawancara pada Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjabat sebagai pegawai Pegadaian Syari'ah?
2. Berapa banyak pegawai yang ada di Pegadaian Syari'ah?
3. Strategi apa saja yang dilakukan oleh Pegadaian Syari'ah untuk meningkatkan jumlah nasabah?
4. Seberapa pentingnya kepuasan pelanggan bagi Pegadaian Syari'ah?
5. Apakah ada strategi khusus Pegadaian Syari'ah dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah?
6. Adakah keuntungan dan kerugian yang didapat dari Strategi Kepuasan Nasabah Pegadaian Syari'ah?
7. Adakah faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan Strategi Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syari'ah?
8. Adakah cara yang dilakukan Pegadaian Syari'ah untuk mengukur kepuasan nasabah?

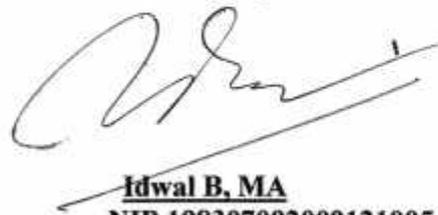
9. Apakah Pegadaian Syari'ah melakukan evaluasi kepuasan nasabah setiap bulannya?
10. Bagaimana cara Pegadaian Syari'ah mengatasi keluhan atau ketidakpuasan nasabah?
11. Berapa banyak transaksi yang dilakukan oleh nasabah terhadap Pegadaian Syari'ah perbulannya?
12. Adakah prosedur tertentu mengenai transaksi di Pegadaian Syari'ah?
13. Apakah ada keluhan dari masyarakat mengenai transaksi di Pegadaian Syari'ah?
14. Bagaimana tanggapan dari Pegadaian Syari'ah dalam hal mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat?
15. Apa harapan bapak/ibu terhadap nasabah setelah diterapkan Strategi Pemasaran ini?

Pembimbing I



Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP.196711141993031002

Pembimbing II



Idwal B, MA
NIP.198307092009121005

STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARI'AH CABANG
BENGKULU

Identitas Responden :

Nama :

Umur :

Alamat :

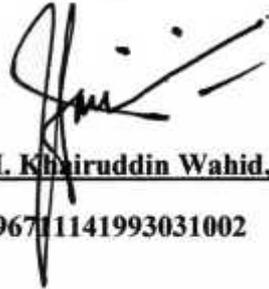
No.Hp :

Wawancara pada Nasabah Pegadaian Syari'ah Cabang Bengkulu

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi Nasabah di Pegadaian Syari'ah?
2. Darimana Bapak/Ibu tau tentang Pegadaian Syari'ah?
3. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk menjadi Nasabah di Pegadaian Syari'ah?
4. Mengapa Bapak/Ibu lebih memilih transaksi gadai di Pegadaian Syari'ah?
5. Apakah ada keuntungan dan kerugian yang dirasakan oleh Bapak/Ibu setelah transaksi di Pegadaian Syari'ah?
6. Apa yang membedakan Pegadaian Syari'ah dengan Pegadaian yang lainnya?
7. Apakah Bapak/Ibu juga melakukan transaksi selain Pegadaian Syari'ah?
8. Bagaimana pelayanan Pegadaian Syari'ah terhadap Bapak/Ibu?
9. Apakah Bapak/Ibu merasa puas terhadap fasilitas Pegadaian Syari'ah?

10. Apakah Bapak/Ibu tau tentang promo hadiah Grand Price yang ditawarkan untuk nasabah?
11. Apakah Bapak/Ibu pernah mendapatkan hadiah Grand Price dari Pegadaian Syari'ah?
12. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap Pegadaian Syari'ah setelah diterapkan Strategi Pemasaran.

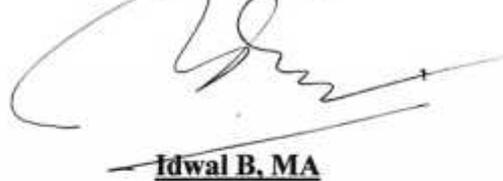
Pembimbing I



Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag

NIP.196711141993031002

Pembimbing II



Idwal B, MA

NIP.198307092009121005

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

Perihal : Surat Permohonan Penelitian

Lampiran :-

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Di_

Tempat

Asallamualaikum Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Hidayati

Nim : 2123138460

Prodi : Ekonomi Islam/ Ekonomi Syari'ah

Tempat penelitian : PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

Mohon kepada bapak/ibu untuk kiranya dapat mengeluarkan surat izin penelitian dari pihak Fakultas sebagai dasar untuk saya melakukan penelitian ditempat yang saya akan lakukan. Yang mana hal tersebut merupakan aset penunjang dari Skripsi saya yang berjudul "*Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu*".

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Wasallamualaikum Wr. Wb

Bengkulu, 07 Januari 2015
Mahasiswa yang bersangkutan



Sri Hidayati
Nim. 2123138460



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

Nomor : In.16/F.II/PP.00.9/0085/2016
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 11 Maret 2016

Kepada Yth,
1. Kepala Kantor Pelayanan
Perizinan Terpadu (KP2T)
Propinsi Bengkulu
2. Pimpinan Pegadaian Syariah
Cabang 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 2015 atas nama :

Nama : Sri Hidayati
NIM : 2123138460
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Islam

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data
penulisan skripsi yang berjudul : "STRATEGI PEMASARAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH
CABANG BENGKULU".

Tempat penelitian : **Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.**

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Drs. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002





PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Pembangunan No. 1 Telepon/Fax : (0736) 23512 Kode Pos : 38225
Website: www.kp2tprovbenkulu.go.id Blog: www.kp2tbenkulu.blogspot.com
BENGKULU

REKOMENDASI

Nomor : 503 / 7.a / 659 / KP2T / 2016

TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 22 Tahun 2014 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non (Bukan) Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
 2. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor: In.16/F.IV /PP.00.9/0080/2016 Tanggal 11 Maret 2016 Perihal Izin Penelitian. Permohonan diterima di KP2T Tanggal 15 Maret 2016 .
Nama / NPM : Sri Hidayati / 2123138460
Pekerjaan : Mahasiswa
Maksud : Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian : Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu
Daerah Penelitian : Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu
Waktu Penelitian : 15 Maret 2016 s/d 15 Mei 2016
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan/Kepala Kantor Kesbang Pol dan Linmas atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 15 Maret 2016

a.n Gubernur Bengkulu
Kepala Kantor Pelayanan Perizinan
Terpadu Provinsi Bengkulu


Ir. HENDRY POERWANTRISNO

Pembina TK I

NIP.19620920 199003 1003



Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Bengkulu
2. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kota Bengkulu
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
**BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan WR.Supratman Kel.Bentiring Kota Bengkulu
Telp.(0736) 349731 fax. (0736) 26992

IZIN PENELITIAN

Nomor : 070 / 208 / 03 / BPPTPM / 2016

- Dasar :
1. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 31 Tahun 2012 Tanggal 28 Desember 2012 Perubahan Atas Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 07 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Wewenang Membuat, Mengeluarkan dan Menandatangani Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).
 2. Surat Perintah Tugas Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Nomor : 800 / 006 / BPPTPM / 2015. Nota Dinas Nomor : 560/ 40 / BPPTPM / 2015 Tanggal 24 Februari 2015. Perihal Dasar Penerbitan Izin Penelitian
- Memperhatikan :
- Rekomendasi Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Provinsi Bengkulu Nomor : 503/7.a/654/KP2T/2016 Tanggal 15 Maret 2016.

DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :

Nama : Sri Hidayati / 2123138460
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu
Judul Penelitian : Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pengadaian Syariah Cabang Bengkulu.
Daerah Penelitian : Pengadaian Syariah Cabang Bengkulu
Waktu Penelitian : 15 Maret 2016 s/d 15 Mei 2016
Penanggung jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

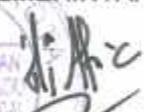
- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud
 2. Harus mentaati peraturan dan perundang – undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 3. Apabila masa berlaku surat keterangan penelitian ini sudah berakhir, sedangkan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

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikerluarkan di : BENGKULU

Pada Tanggal : 16 Maret 2016

a.n.KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA BENGKULU
KEPALA BIDANG PEMERINTAHAN DAN KESRA


AFRI CANDRIANI, SE, M.Si

NIP. 19770205200212 2 002

Tembusan Yth.

1. Kepala Badan Kesbangpol Kota Bengkulu
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu
3. Yang Bersangkutan

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR : 199/60714.00/2016

Berdasarkan Surat Izin Penelitian dari Dekan Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negari (IAIN) Bengkulu tentang Permohonan Izin Penelitian , maka yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan Cabang PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Sekip Bengkulu menerangkan :

Nama : Sri Hidayati
NIM : 2123138460
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Islam

Telah melakukan penelitian pada tanggal 15 Maret 2016 s/d 13 April 2016 di PT Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Simpang Sekip Bengkulu dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT.Pegadaian (Pesero) Cabang Syariah Simpang Sekip Bengkulu.”

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 13 April 2016

Pimpinan Cabang
PT Pegadaian (Persero) Syariah
Cabang Simpang Sekip Bengkulu





**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 SIDANG MUNAQOSAH

Nama : Sri Hidayati
Nim : 212 313 8460
Jur/ Prodi : Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah.

No	Hari/ Tanggal Waktu	Nama Mahasiswa	Judul Skripsi	Penguji	TTD Penguji
1	Kamis, 5/2015	Hamsir Kurniawan	Sistem Jarak dalam Perspektif hukum Islam Studi terhadap Penelitian kualitatif di Pasir Pengaraian	1. Yulismita, M. Ag 2. Wery Gusmanasyah SH I, M.H	1. 2.
2	Kamis 5/2015	Rahmat Hidayat	Transaksi jual beli benda yg tidak bernilai fakt dalam Perspektif hukum Islam (studi kasus dalam Perumahan game culture)	1. Drs. Khairuddin M. Ag 2. Nurhan Julir Lc, MA	1. 2.
3	Kamis 5/2015	Masguri	Peraturan Pembinaan BAZ Kota Bengkulu dalam membina mushala Zakat produktif dike Sabar Kota Bkl	1. Drs. Firmi nurdin SH, MH 2. Idwal B, MA	1. 2.
4	Kamis 26/2015	Seri Julianti	Pengaruh biaya iklan terhadap volume penjualan hijab Toko Pabeani ASYA Cabang Bkl	1. Dr. Asnaini, MA 2. Eka Sri wahyuni, MM	1. 2.
5	Senin 28/2015/12	Memon Suharga	Rahn emas pada Pengadilan syariah unit Semarang Kota Bengkulu (studi terhadap analisis risiko)	1. Drs. Supardi, M. Ag 2. Eka Sri wahyuni SE, MM	1. 2.
6	Senin 28/2015/12	Nosi Fazita	Implementasi Etos kerja Islam terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus CV. Pabeani ASYA Cabang Kota Bkl)	1. Dra. Fatimah YUNUS, MA 2. Khairiah Ewardah M. Ag	1. 2.

Mengetahui,
Kajur Ekonomi Islam

Desi Isnaini, MA
NIP 197412022006041001



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

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN STUDI

Nama Mahasiswa: Sri Hidayati
NIM : 212 313 8460
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Pembimbing I : Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

No.	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I	Paraf Pembimbing
1	03 Mei 2016	- Judul	- Judulnya diperbaiki dan fokuskan ke strategi kepuasan	
2		- Landasan teori	- Rubah dan sesuaikan dg judul	
3		- Hasil Penelitian	- Tambahkan lagi dan sesuaikan dg judul	
4	31/05 2016	Catatan Belum :	1. Baca / teliti skripsi secara keseluruhan kita dekil kata, kalimat demi kalimat	



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

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN STUDI

Nama Mahasiswa: Sri Hidayati
NIM : 212 313 8460
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Pembimbing I : Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu

No.	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I	Paraf Pembimbing
			<p>1. Bab 1 & 2 / di tulis juga di tulis, bab kembali, pada str Monev / keluarga / Kesehatan. Beri daftar referensi</p> <p>2. Buat abstrak transliterasi Arab - Latin</p>	

Bengkulu, 03 Mei 2016 M
23 Rojab 1437 H

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Desi Isnaini, MA
NIP: 197412022006042001

Pembimbing I

Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP: 196711141993031002



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

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN STUDI

Nama Mahasiswa: Sri Hidayati
NIM : 212 313 8460
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Pembimbing II: Idwal B, MA
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran
dalam Meningkatkan Kepuasan
Nasabah di PT. Pegadaian (Persero)
Syari'ah Cabang Bengkulu

No.	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan II	Paraf Pembimbing
1	kamis 31-3-16	- Rumusan Masalah	- Rumusan masalah dibuat 2 saja	
2		- pengetikan Arab	- sesuaikan dengan pedoman	
3		- hasil penelitian	- Sesuaikan dengan saran pembimbing	
4		- pengetikan	- perbaiki sesuai dengan pedoman	
5.	20-4-16	- pengetikan	- perbaiki dan sesuaikan	



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

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax. (0736) 51171 Bengkulu

KARTU BIMBINGAN STUDI

Nama Mahasiswa: Sri Hidayati
NIM : 212 313 8460
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Pembimbing II: Idwal B, MA
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran
dalam Meningkatkan Kepuasan
Nasabah di PT. Pegadaian (Persero)
Syari'ah Cabang Bengkulu

No.	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan II	Paraf Pembimbing
6		- hasil penelitian dan pembahasan	penulisan ayat dan hadis harus disesuaikan fontnya. - harus disesuaikan dengan rumusan masalah dan perbaikan dan sesuaikan	
7.	2-5-16	ACC	lanjut ke pembimbing I	

Bengkulu, 02 Mei 2016 M
22 Rojab 1437 H

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Desi Isnaini, MA
NIP: 197412022006042001

Pembimbing II

Idwal B, MA
NIP: 198307092009121005

DOKUMENTASI DI PT PEGADAIAN (PERSERO) SYARI'AH CABANG BENGKULU



Wawancara kepada Pimpinan Cabang PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu



Wawancara kepada beberapa nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.