**ANALISIS PERBANDINGAN**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH**

**DAN PEGADAIAN KONVENSIONAL**

**(Studi Kasus pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan**

**Pegadaian UPC Sibuhuan)**

Gustika Julia Pakpahan1 Enni Efrida Nasution, S.Pd.I., M.Hum2

enniefridaalia@gmail.com

**ABSTRACT:**

This thesis aims: (1) to find out how the level of customer satisfaction with the performance of UPS Sibuhuan Pawnshop. (2) to find out how the level of customer satisfaction with the performance of UPC Sibuhuan Pawnshop. (3) to find out how to compare the level of customer satisfaction at UPS Sibuhuan Pawnshops and UPC Sibuhuan Pawnshops. The type of research used is quantitative research with a correlational approach, namely testing and analyzing comparisons of customer satisfaction levels which have two variables, namely variable X (Comparative Analysis) and one variable Y (Customer Satisfaction) at UPS Sibuhuan Pawnshop and UPC Sibuhuan Pawnshop. Data was taken from the results of distributing questionnaires to 15 customers of UPS Sibuhuan Pawnshop and 15 customers of UPC Sibuhuan Pawnshop. Based on the results of research conducted that: (1) The level of customer satisfaction with the performance of UPS Sibuhuan Pawnshop in accordance with questions 1-7 on Variables X and Y is classified as good performance. (2) The level of customer satisfaction with the performance of the Sibuhuan UPC Pawnshop in accordance with questions 1-7 on Variables X and Variable Y is very good performance. (3) Comparative analysis of customer satisfaction levels at UPS Sibuhuan Pawnshops and UPC Sibuhuan Pawnshops of 0.581 or 58.1% and 41.9% is influenced by other factors.

**Keywords:** Comparison, Customer satisfaction

**ABSTRAK:**

Skripsi ini bertujuan: (1) untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian UPS Sibuhuan. (2) untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian UPC Sibuhuan. (3) untuk mengetahui bagaimana perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan yang bersifat korelasinal yaitu menguji dan menganalisis Perbandingan tingkat kepuasan nasabah yang memiliki dua variabel yaitu variabel X (Analisis Perbandingan) dan satu variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan. Data diambil dari hasil penyebaran kuesioner dengan 15 orang nasabah Pegadaian UPS Sibuhuan dan 15 orang nasabah Pegadaian UPC Sibuhuan. Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan bahwa: (1) Tingkat Kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian UPS Sibuhuan sesuai dengan pertanyaan 1-7 pada Variabel X dan Variabel Y sangat tergolong kepada kinerja yang baik. (2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian UPC Sibuhuan sesuai dengan pertanyaan 1-7 pada Variabel X dan Variabel Y sangat tergolong kepada kinerja yang baik. (3) Analisis Perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan sebesar 0,581 atau 58,1 % dan 41,9 % dipengaruhi oleh faktor lain.

**Keywords:** Perbandingan, kepuasan Nasabah

1. **PENDAHULUAN**

Islam Mengajarkan kepada umatnya supaya hidup saling tolong menolong.Orang yang kaya harus menolong yang miskin, yang mampu harus menolong yang tidak mampu. Bentuk dari tolong menolong ini biasa berupa pemberian dan bias berupa pinjaman.

Dalam bentuk pinjaman hukum islam menjaga kepentingan kreditur jangan sampai dirugikan. Kreditur dibolehkan meminta barang dari debitur sebagi jaminan utangnya.Sehingga apabila debitur tidak mampu melunasi pinjamnannya, maka barang jaminan boleh dijual oleh kreditur. Konsep tersebut dalam fiqih islam dikenal dengan istilah *rahn*atau dalam bahasa Indonesia gadai.

Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan diri orang yang berpiutang, maka orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya itu.Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang).Praktik seperti ini telah ada sejak jaman Rasulullah SAW dan Rasulullah sendiri pernah melakukannya.

Namun pada kenyataanya, pelaksanaan gadai di Indonesia menunjukkan adanya beberapa hal yang dipandang memberatkan dan mengarah pada persoalan riba.Hal ini dapat dilihat dari praktik pelaksanaan gadai itu sendiri yang secara ketat menentukan adanya bunga gadai, yaitu tambahan sejumlah uang dari pokok utang pada waktu membayar utang.Selain persoalan riba, dalam pegadaian (konvensional) juga terdapat unsur *gimar* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakpastian) yang cenderung merugikan salah satu pihak. Oleh karena itulah kehadiran pegadaian syariah yang baru muncul merupakan suatu hal yang sangat menggembirakan, khususnya bagi umat islam.

Secara sederhana pegadaian syariah diartikan sebagai pegadaian yang dijalankan dengan system yang sesuai dengansyariat islam. Pengertian *rahn* menurut Ibnu Qadamah dalam kitab al-muqhni adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk dipenuhi dari harganya apabila yang berhutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas *rasionalitas, efesiensi,* dan *efektifitas* yang diselaraskan dengan nilai islam.3Fungsi operasi pegadaian itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah/Unit Layanan Gadai Syariah. Sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain perum pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara structural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS). Menyusul kemudian pendiri ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta.

Pegadaian Konvensional merupakan suatu lembaga pemerintah yang memberikan uang pinjaman terhadap nasabah atas dasar hukum gadai. Pegadaian konvensional ini sudah tersebar kesemua pedesaan. Namun jenis pegadaian ini masih menggunakan sebuah sistem pencatatan manual, dengan menggunakan sistem bunga dan tarif jasa simpannya yang cukup besar.

Untuk dapat bersaing dengan pegadaian konvensional, hal utama yang harus diprioritaskan Pegadaian Syariah adalah kepuasan nasabah. Pimpinan harus tahu betul apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dan berusaha untuk menghasilkan kinerja yang sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu dilakukan *importance and performance analysis.*

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topic yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional, nasional, industri dan perusahaan.Kepuasan pelanggan (nasabah) ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa termasuk pegadaian syariah sudah pasti mempunyai tanggung jawab terdahap kepuasan pelanggan dan logika yang sangat sederhana bagi sebuah lembaga tersebut adalah apabila nasabahnya puas maka akan terjadi sesuatu yang lebih baik terhadap kondisi lembaga tersebut, terutama kinerja keuangan perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan dimasa mendatang. Tujuan lembaga melakukan pengukuran merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efesien, dan lebih efektif.

Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.Namun dalam bidang pemenuhan jasa kepuasan nasabah lebih tercipta sebagai hasil dari kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di pegadaian UPS Sibuhuan adalah pertama *responsiveness*adalah ketetapan pelayanan yang diwujudkan dengan segera dimulainya pelayanan segera setelah nsabah tiba dan singkatnya waktu menunggu sebelum dilayani, kedua *availability of service*adalah keberadaan staf ketika mereka dibutuhkan dan keberadaan jenis layanan*,*ketiga *speed of transaction*adalah kecepatan transaksi yang diwujudkan dengan singkatnya waktu menyelesaikan transaksi dan cepatnya melakukan transaksi*,*keempat *profesionalisme*adalah kemampuan melayani nasabah dengan cara menyenangkan seperti cara bicara yang menyenangkan dan pengetahuan staf dalam melakukan transaksi*,*kelima *over all satisfaction with service* adalah kemampuan melayani nasabah yang diwujudkan dengan mutu cara karyawan memperlakukan nasabah dan pelayanan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latarbelakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul ”Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensioanl (Studi Kasus pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan”.

1. **PRODUK PEGADAIAN SYARIAH DAN PRODUK PEGADAIAN KONVENSIONAL**

Beberapa produk pegadaian syariah adalah:[[1]](#footnote-1)

1. Rahn Rahn adalah perjanjian utang piutang dengan menahan barang sebagai jaminan atas hutang. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua hutang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. Arrum BPKB

Arrum BPKB adalah pembiayaan usaha yang diberikan oleh Pegadaian Syariah kepada pengusaha untuk mengembangkan usaha yang telah dijalankan, menggunakan jaminan BPKB kendaraan motor atau mobil.

1. Arrum Haji

Arrum Haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan emas atau Tabungan Emas dan proses yang mudah serta aman.

1. Produk Amanah Produk Amanah adalahpemberian pinjaman kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan serta profesional guna pembelian kendaraan bermotor dalam kondisi baru maupun second.
2. Tabungan Emas Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan cara membeli emas dalam bentuk logam mulia melalui fasilitas seperti menabung. Modal investasi emas sistem menabung ini sangat terjangkau, yakni bisa mulai nabung emas dengan besaran 0,01 gram.

Beberapa Produk Pegadaian Konvensional adalah:[[2]](#footnote-2)

1. Kredit Cepat dan Aman (KCA) Produk KCA merupakan produk pegadaian yang paling umum dan bisa dikatakan paling sering digunakan oleh masyarakat. Jenis pinjaman KCA bisa dilakukan untuk tujuan apa saja, bisa untuk kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan untuk usaha. Barang gadai yang kamu bawa sebagai jaminan dapat berupa emas batangan atau perhiasan, mobil, motor, barang elektronik lainnya.

Aturan yang berlaku pun cukup mudah dimengerti. Penawaran bunga Pegadaian termasuk rendah, dimulai dari 0,75% yang berlaku per 15 hari. Jangka waktu pinjaman yang harus dibayarkan maksimal 4 bulan. Keuntungan lainnya adalah jika sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, uang pinjaman akan langsung cair 15 menit kemudian. Ini adalah waktu paling cepat yang Pegadaian tawarkan.

1. Kredit Gadai Sistem Angsuran (Krasida) Jenis pinjaman dari Pegadaian ini diperuntukkan bagi para pelaku UMKM yang memiliki usaha kecil dan ingin mendapatkan modal yang cepat dan terpercaya bisa memanfaatkannya. Pinjaman yang dikucurkan untuk para pelaku UMKM berkisar antara Rp 1 juta hingga Rp 250 juta. Jumlah itu sesuai dengan nilai harta bergerak yang kamu gadaikan.

Selain itu pinjaman yang akan diterima olehmu adalah maksimal 95% dari barang yang kamu gadaikan. Tenor yang berlaku paling cepat 6 bulan, dan paling lama 36 bulan. Bunga Pegadaian yang berlaku adalah 1,25% setiap bulannya. Tidak ada penalti jika kamu ingin melunasinya secara cepat, kamu bisa melakukannya sewaktu-waktu.

1. Kreasi Merupakan jenis pinjaman yang berlaku untuk pelaku UMKM yang membutuhkan modal dengan menggadaikan BPKB mobil atau motor yang dimiliki oleh mereka. Pinjaman yang akan diberikan minimal Rp1 juta hingga yang paling besar adalah Rp400 juta. Pinjaman akan diberikan sesuai dengan harga harta bergerak yang digadaikan.

Bunga yang Pegadaian tetapkan untuk pinjaman ini adalah 1% per bulannya. Waktu pinjaman dimulai dari 1 bulan hingga paling lama 3 bulan. Jika kamu bisa mengikuti prosedur dengan baik, maka dalam waktu 3 hari pinjaman akan langsung cair. Jenis pinjaman ini cocok untuk pelaku UMKM yang membutuhkan modal besar untuk usahanya.

1. Tabungan Emas layanan pembelian dan penjualan emas dengan cara membeli emas dalam bentuk logam mulia melalui fasilitas seperti menabung. Modal investasi emas sistem menabung ini sangat terjangkau, yakni bisa mulai nabung emas dengan besaran 0,01 gram.
2. Produk Amanah Produk Amanah adalahpemberian pinjaman kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan serta profesional guna pembelian kendaraan bermotor dalam kondisi baru maupun second.
3. **Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan**

Penelitian ini melibatkan 15 orang responden dari Pegadaian UPS Sibuhuan dan 15 orang responden dari Pegadaian UPC Sibuhuan, untuk memberikan jawaban atau informasi tentang Analisis perbandingan sebagai variabel X dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Y. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menjawab permasalahan “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan”

Hasil penelitian ini konsisten dengan pertanyaan pada beberapa point pertanyaan diatas bahwa pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah, ketika nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga akan semakin merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Adanya Analisis Perbandingan sebesar 58,1% pada tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan yang diperoleh dari hasil kuisioner yang telah diberikan kepada nasabah.Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan UPC Sibuhuan.

1. **PENUTUP**

Dari uraian tulisan di atas dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa Pada dasarnya, ada beberapa produk pegadaian syariah dan produk pegadaian konvensional, yaitu:

Produk Pegadaian Syariah adalah:

1. Rahn
2. Arrum BPB
3. Arrum Haji
4. Produk Amanah
5. Tabungan Emas

Produk Pegadaian Konvensional adalah:

1. Kredit Cepat dan Aman (KCA)
2. Kredit Gadai Sistem Angsuran (Krasida)
3. Kreasi
4. Tabungan Emas
5. Produk Amanah

Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian UPS Sibuhuan sesuai dengan pertanyaan 1-7 pada Variabel X dan Variabel Y sangat tergolong kepada kinerja yang baik.

Tingkat Kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian UPC Sibuhuan sesuai dengan pertanyaan 1-7 pada Variabel X dan Varibel Y sangat tergolong kepada kinerja yang baik.

Adanya Persamaan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC SIbuhuan yang sama-sama tergolong kepada kinerja yang baik. Kemudian Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pegadaian UPS Sibuhuan dan Pegadaian UPC Sibuhuan sebesar 58,1 % selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Kurniawan, Rahmad. Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia, Jogyakarta: K Media, 2019.

Safii, Muhammad. Bank Syariah dan Teori ke Praktek*,* Jakarta; Gema Insani Press, 2020.

1. Rahmad Kurniawan, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*, (Jogyakarta: K Media, 2019) h. 93 [↑](#footnote-ref-1)
2. Muhammad Safii, *Bank Syariah dan Teori ke Praktek,* (Jakarta; Gema Insani Press, 2020), h. 103 [↑](#footnote-ref-2)