

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH MENGGADAIKAN BARANG
DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH
ANISFATKHUR ROHMAN
0139 0900**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PEMBIMBING

- 1. DRS. H. FUAD ZEIN, M.A.**
- 2. SUNARSIH, SE, M.Si**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
MU'AMALAH
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARATA
2006**

Drs. H. Fuad Zein, M.A.

Dosen Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudara Anisfatkhur Rahman

Kepada

Yth Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalaamu'alaikum, Wr., Wb.,

Setelah membaca, mengoreksi dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Anisfatkhur Rahman
NIM : 01390900
Judul : **"Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara"**

sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta..

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum, Wr., Wb.

Yogyakarta, 16 Dzulhijjah 1426 H
16 Januari 2006

Pembimbing 1,


Drs. H. Fuad Zein, M.A.

NIP. 150 228 207

SUNARSIH, SE, M.Si
Dosen Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudara Anisfatkhur Rahman

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalaamu'alaikum, Wr., Wb.,

Setelah membaca, mengoreksi dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara :

Nama : Anisfatkhur Rahman
NIM : 01390900
Judul : **“Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara”**

sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum, Wr., Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 16 Dzulhijjah 1426 H
16 Januari 2006

Pembimbing II,



Sunarsih, SE, M.Si
NIP. 150 292 259

PENGESAHAN
Skripsi berjudul
TINGKAT KEPUASAN NASABAH MENGGADAIKAN BARANG
DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA

Yang disusun oleh:

ANISFATKHUR RAHMAN
NIM: 01390900

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah pada hari Senin tanggal 1 Maret 2006 M dan dinyatakan sudah dapat diterima sebagai salah satu syarat, memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Yogyakarta, 11 April 2006
12 Mulud 1427 H
DEKAN


DEKAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS SUNAN KALIJAGA

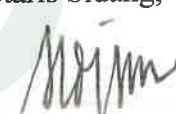
Dr. KH. A. Malik Madaniy, M.A.
NIP. 150 182 698

Panitia Ujian Munaqasyah,

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



Drs. H. Fuad Zein, M.A.
NIP. 150 228 207


Siti Jazimah, S.Ag. M.Si
NIP. 150 282 521

Pembimbing I

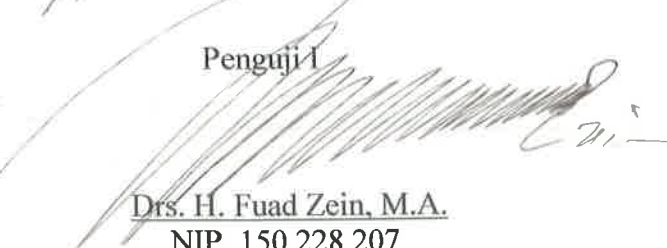
Pembimbing II


Drs. H. Fuad Zein, M.A.
NIP. 150 228 207


Sunarsih, SE, M.Si
NIP. 150 292 259

Penguji I

Penguji II


Drs. H. Fuad Zein, M.A.
NIP. 150 228 207


Misnen Ardiansyah, SE, M.Si
NIP. 150 300 993

SURAT PERNYATAAN

Assalaamu'alaikum, Wr., Wb.,

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anisfatkhur Rahman
NIM : 01390900
Jurusan/Prodi : Muamalat-Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara**", adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote dan bibliografi. Dan jika di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Wassalaamu'alaikum, Wr., Wb.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 18 Dzulhijjah 1426 H
18 Januari 2006 M

Mengetahui,

Ketua Prodi Keuangan Islam

Penyusun


Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE, M.Si
NIP. 150 253 887


Anisfatkhur Rahman
NIM. 01390900

MOTTO

HIDUP HANYA SEBENTAR
JANGAN SAMPAI TERLAMBAT
GAPAI KEINGINANMU
SEBELUM AJAL MENJEMPUTMU

&

Warnai Hidupmu Dengan Cinta-Nya



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي خلق السموات والارض بالحق اشهد ان لا اله الا الله وحده
لا شريك له و اشهد ان محمدا عبده ورسوله لا نبي بعده . اللهم صل وسلم
علي محمد وعلي اله واصحابه اجمعين . اما بعد

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah Swt, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Penulis mengakui secara jujur bahwa penulisan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang Di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara” ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, baik sarana maupun kontribusi pemikiran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. KH. A. Malik Madaniy, M.A., selaku Dekan Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E, M.Si, selaku Kaprodi Keuangan Islam.
3. Bapak Drs. H. Fuad Zein, M.A., dan Ibu Sunarsih, SE, M.Si., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penyusun.
4. Bapak Fuad Arief F, S.Pd, selaku Penasehat Akademik, selama mencari ilmu di prodi KUI ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Prodi KUI yang telah memberikan bekal ilmu kepada penyusun.

6. Bapak H. Dachroni, SE selaku pimpinan dan seluruh pegawai Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data serta memberikan izin penelitian.
7. Seluruh nasabah Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga, tanpa bantuan Bapak dan Ibu semua, saya yakin skripsi ini tidak akan selesai.
8. Bapak, Ibu, dik Ulfa, dik Nur, mbah kakung alm dan mbah putri “Suri tauladanku” serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, pengertian dan semua dukungannya.
9. Muhammad “just money” Jasmani, “I like your spirit, thank for everything” dan kewel “tetap berbisnis...” serta konco-konco di Joko Dolog.
10. Temen-temen KUIsatukan semangat dan keyakinan dan buatlah perubahan untuk kita semua....

Semoga Allah Swt memberikan balasan atas semua bantuan dan bimbingan yang telah diberikan. Amin.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.
Amin.

Yogyakarta, 21 Dzulhijjah 1426 H
21 Januari 2006

Penyusun


Anisatkhur Rohman

01390900

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 Tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | ba' | b | be |
| ت | ta' | t | te |
| ث | Śa' | ś | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | j | je |
| ح | ha | h | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha' | kh | ka dan ha |
| د | dal | d | de |
| ذ | zal | z | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | r | er |
| ز | zai | z | zet |
| س | sin | s | es |
| ش | syin | sy | es dan ye |
| ص | şad | ş | es (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|----|--------|---|---|
| ض | dad | d | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa' | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | za' | z | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik |
| غ | Gain | g | ge |
| ف | Fā' | f | ef |
| ق | qāf | q | qi |
| ك | kāf | k | ka |
| ل | lām | l | el |
| م | mim | m | em |
| ن | Nūn | n | en |
| و | wawu | w | we |
| هـ | Ha' | h | ha |
| ء | hamzah | ' | apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila ter-letak di awal kata) |
| ي | Ya' | y | ye |

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددين Muta'aqqidain

عدة Iddah

C. Ta' Marbutah di Akhir Kata

Bila mati ditulis:

هبة Hibah

جزية Jizyah

D. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| — | Fathah | a | A |
| — | Kasrah | i | I |
| — | Dammah | u | U |

E. Vokal Panjang

1. Fathah dan alif ditulis a

جاهلية Jāhiliyah

2. Fathah dan ya mati ditulis a

يسعى Yas'ā

3. Kasra dan ya mati ditulis i

مجيد Majid

4. Dammah dan wawu mati ditulis u

فروض Furūd

F. Vokal Rangkap

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Contoh |
|-------|-----------------|-------------|--------|
| اِيْ | Fathah dan ya | ai | كيف |
| اُوْ | Fathah dan wawu | au | حول |

G. Vokal-vokal Berurutan dalam Satu Kata

| | |
|------------|-----------------|
| النتم | A'antum |
| لأئن شكرتم | La'in syakartum |

H. Kata Sandang Alif dan Lam

- a. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al

| | |
|--------|-----------|
| القرآن | al-Qur'an |
|--------|-----------|

- b. Bila diikuti huruf syamsiyah ditulis dengan mengadakan huruf syamsiyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf al-nya

| | |
|--------|----------|
| السماء | as-Samā' |
|--------|----------|

I. Huruf Besar

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

J. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut penulisannya;

ذوي الفروض Żawi al-Furūd

اهل السنة Ahl as-Sunah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Skripsi ini dilatarbelakangi keberadaan Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara yang masih baru dalam kompetisi antar lembaga keuangan. Lembaga ini diharuskan untuk selalu berbenah guna meningkatkan minat masyarakat terhadap pegadaian syariah. Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara juga harus memperbaiki manajemen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang bermuara pada tumbuhnya minat masyarakat untuk menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Untuk itu perlu suatu gambaran tentang perilaku konsumen dalam menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara untuk mempermudah dalam mengambil kebijakan strategis.

Motivasi konsumen untuk menggadaikan barang di pegadaian syariah tidak akan lepas dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara antara lain adalah nilai taksiran (jumlah nominal yang diberikan pegadaian sebagai pinjaman kepada *rahin* sesuai dengan nilai dari barang yang dijamin), nilai pengembalian (biaya yang dibebankan adalah nilai yang digunakan untuk mengambil barang jaminan dikurangi jumlah pinjaman) dan pelayanan yang meliputi pemberian pelayanan yang tepat kepada nasabah yang menggadaikan barang di pegadaian syariah.

Salah satu cara mengetahui perilaku nasabah dalam menggadaikan barang adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggadaikan dengan mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan nasabah dengan tingkat kinerja yang telah dilakukan Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab rumusan masalah mengenai sejauhmana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Kepuasan Pelanggan.

Setelah melalui beberapa tahapan dalam analisis di atas maka diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan nasabah merasakan kepuasan dari pegadaian syariah. Penilaian tersebut terlihat dalam persentase penilaian yang paling tinggi adalah penilaian baik dengan 40,98% sehingga bisa dikatakan bahwa 40,98% nasabah merasa puas atas kinerja Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara. Dari ketiga variabel yaitu nilai taksiran, nilai pengembalian, dan pelayanan, variabel yang dianggap paling baik oleh nasabah adalah nilai pengembalian. Semua item dari nilai pengembalian masuk kuadran B dimana tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah. Sedangkan dari penilaian tingkat kesesuaian diperoleh hasil bahwa prioritas perbaikan yang harus dilakukan dilakukan pada item pegawai pegadaian melakukan komunikasi yang baik kepada nasabah dengan nilai kesesuaian terndah yaitu 85.62.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN NOTA DINAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| SURAT PERNYATAAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | ix |
| ABSTRAK | xiii |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Pokok Masalah | 8 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1. Tujuan | 8 |
| 2. Kegunaan | 9 |
| D. Telaah Pustaka | 9 |
| E. Kerangka Teori | 11 |
| 1. Kepuasan | 11 |
| 2. Pegadaian Syariah | 15 |
| F. Hipotesis | 21 |
| G. Metode Penelitian | 21 |
| 1. Jenis Penelitian | 21 |
| 2. Sifat Penelitian | 21 |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel | 22 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 23 |
| 5. Teknik Analisis Data | 26 |
| H. Sistematika Pembahasan | 29 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Konsep Pegadaian Syariah | 31 |
| 1. Pengertian Gadai | 31 |
| 2. Pengertian Gadai Syariah (<i>Rahn</i>) | 33 |
| 3. Landasan Konsep | 35 |
| 4. Mekanisme Operasional Gadai Syariah | 39 |
| B. Kepuasan Konsumen | 44 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen | 44 |
| 2. Strategi Kepuasan Konsumen | 47 |
| 3. Metode Pengukuran Kepuasan | 49 |
| C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. | 51 |
| 1. Nila Taksiran | 51 |
| 2. Nilai Pengembalian | 53 |
| 3. Pelayanan | 55 |

BAB III GAMBARAN UMUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG

| | |
|---|----|
| KUSUMANEGARA | 62 |
| A. Sejarah | 62 |
| B. Visi dan Misi | 66 |
| C. Operasionalisasi | 66 |
| 1. Kategori Barang Gadai | 66 |
| 2. Produk Pegadaian Syariah | 68 |
| 3. Prosedur Penaksiran Barang | 68 |
| 4. Prosedur Pemberian Pinjaman | 72 |
| 5. Pelunasan Pinjaman | 73 |
| 6. Penjualan Barang Gadai (Lelang) | 75 |
| D. Struktur Organisasi | 76 |
| E. Prospek Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara | 81 |
| F. Deskripsi Data Responden | 83 |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 83 |

| | |
|--|------------|
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 84 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 85 |
| BAB VI ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH MENGGADAIKAN BARANG DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA | 86 |
| A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 86 |
| 1. Uji Validitas | 86 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 89 |
| B. Analisis Data | 90 |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif | 90 |
| 2. Analisis <i>Importance-Performance Matrix</i> | 91 |
| 3. Diagram Kartesius | 110 |
| 4. Tingkat Kesesuaian | 118 |
| 5. Analisis Kualitatif terhadap Gadai Syariah | 121 |
| BAB V PENUTUP | 125 |
| A. Kesimpulan | 125 |
| B. Saran-saran | 126 |
| DAFTAR PUSTAKA | 128 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| 1. TERJEMAHAN | I |
| 2. BIOGRAFI TOKOH | II |
| 3. KUISIONER | IV |
| 4. HASIL ANALISA DATA (SPSS) | IX |
| 5. SURAT IJIN PENELITIAN | XXI |
| 6. CURRICULUM VITAE | XXVI |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 1.1 | Instrumen Penelitian | 23 |
| Tabel 1.2 | Skala <i>Likert</i> | 24 |
| Tabel 3.1 | Tarif Biaya Administrasi Barang Gadai | 69 |
| Tabel 3.2 | Persentase Pinjaman | 70 |
| Tabel 3.3 | Tarif Jasa Simpan Barang Gadai | 70 |
| Tabel 3.4 | Hak dan Kewajiban Perum pegadaian dan Bank Muamalah ... | 78 |
| Tabel 3.5 | Responden Menurut Jenis Kelamin | 83 |
| Tabel 3.6 | Responden menurut Kelompok Umur | 84 |
| Tabel 3.7 | Jenis Pekerjaan Responden | 85 |
| Tabel 4.1 | Hasil Uji Validitas Instrumen Tahap I..... | 87 |
| Tabel 4.2 | Hasil Uji Validitas Instrumen Tahap II | 88 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Importence</i> | 90 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Performance</i> | 90 |
| Tabel 4.5 | Skala Pengukuran | 90 |
| Tabel 4.6 | Pegadaian memberi nilai taksiran yang tinggi dan memuaskan.. | 92 |
| Tabel 4.7 | Nilai taksiran bisa disesuaikan dengan keinginan nasabah | 93 |
| Tabel 4.8 | Uang yang dipinjamkan sesuai dengan keinginan nasabah | 94 |
| Tabel 4.9 | Biaya pinjaman (tarif jasa simpanan) pada waktu penebusan dirasa ringan | 95 |
| Tabel 4.10 | Biaya administrasi yang ringan. | 96 |
| Tabel 4.11 | Pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan tepat | .98 |
| Tabel 4.12 | Prosedur menggadaikan atau cara memperoleh pinjaman sangat mudah | 99 |
| Tabel 4.13 | Pelayanan yang sopan dan ramah | 100 |
| Tabel 4.14 | Pegawai pegadaian syariah cepat tanggap terhadap keluhan Nasabah | 101 |
| Tabel 4.15 | Pegawai pegadaian memberikan informasi tentang prosedur transaksi dengan jelas dan dapat dimengerti nasabah | 103 |
| Tabel 4.16 | Pegawai pegadaian mempunyai pengetahuan dan kecakapan | |

| | |
|--|-----|
| dalam melayani nasabah | 104 |
| Tabel 4.17 Pegawai pegadaian memberi jaminan keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi | 105 |
| Tabel 4.18 Pegawai pegadaian melakukan komunikasi yang baik kepada nasabah | 106 |
| Tabel 4.19 Kantor pegadaian mempunyai tempat yang nyaman, bersih dan rapi | 107 |
| Tabel 4.20 Penataan ruang yang indah dan menyenangkan | 109 |
| Tabel 4.21 Kerapian dan kebersihan pegawai | 110 |
| Tabel 4.22 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan Dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara | 112 |
| Tabel 4.23 Perhitungan Rata-Rata Variabel Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara..... | 113 |
| Tabel 4.24 Tingkat Kesesuaian Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.. | 118 |
| Tabel 4.25 Prioritas Peningkatan Kinerja Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara | 119 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|-----|
| Gambar 1.1 | Mekanisme Kepuasan Nasabah..... | 24 |
| Gambar 1.2 | Diagram Kartesius | 28 |
| Gambar 2.1 | Konsep Kepuasan Pelanggan | 46 |
| Gambar 2.2 | Strategi Kepuasan Konsumen..... | 48 |
| Gambar 2.3 | Kualitas jasa | 59 |
| Gambar 3.1 | Skema Prosedur Pinjaman Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara | 73 |
| Gambar 3.2 | Prosedur Pelunasan Pinjaman Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara | 74 |
| Gambar 3.3 | Struktur Organisasi Pegadaian Syariah | 76 |
| Gambar 3.4 | Mekanisme kerjasama antara Pegadaian Syariah dengan Bank Muamalah Indonesia | 77 |
| Gambar 3.5 | Struktur Koordinasi Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta | 79 |
| Gambar 4.1 | Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara | 113 |

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam datang dengan serangkaian pemahaman tentang kehidupan yang membentuk pandangan hidup tertentu. Islam hadir dengan bentuk garis-garis hukum yang global (*khutūṭ 'aridah*), yakni makna-makna tekstual umum, yang mampu memecahkan seluruh problematika kehidupan manusia yang meliputi aspek ritual (*ibadah*) maupun sosial (*muamalah*). Dengan demikian diperoleh makna yang terkandung dalam tekstual yang global tersebut dengan cara melakukan *istinbat* guna memecahkan permasalahan hidup di kalangan umat manusia.¹

Segala tindakan atau keputusan yang diambil juga harus berpedoman kepada al-Qur'an maupun al-Hadis. Al-Qur'an dalam petunjuknya tidak terbatas hanya pada masalah *ruhaniah* saja tetapi secara serius al-Qur'an juga berbincang tentang alam, pemikiran dan tentang kehidupan manusia. Al-Qur'an secara seimbang memberikan perhatiannya kepada umat manusia dengan menjelaskan berbagai aspek kemanusiaan yang beragam agar dalam menjalani hidup tetap pada jalan yang benar.²

Permasalahan umat manusia dari masa ke masa terus mengalami perubahan dan pengembangan seiring dengan perubahan-perubahan dan karya-

¹ Muhammad, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), hlm. 2.

² M. Faruq an-Nabah, *Sistem Ekonomi Islam: Pilihan setelah Kegagalan Sistem Kapitalis dan Sosialis* (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 20.

karya yang dihasilkan manusia. Oleh karena itu ajaran Islam mendorong umatnya untuk bersatu dalam memecahkan masalah yang ada. Salah satu sikap yang harus ada pada setiap jiwa manusia adalah sikap saling tolong menolong. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT :³

و تعاونوا على البر والتقوى ^{صلى} ولا تعاونوا على الإثم والعدوان

Manusia sebagai makhluk sosial dan tidak sempurna harus saling melengkapi satu sama lain. Sikap ini dapat mendorong manusia untuk meningkatkan toleransi dan memeliharanya, serta mempererat tali persaudaraan antar sesama sehingga permasalahan hidup dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam aspek *muamalah*, sikap tolong menolong merupakan prinsip utama setiap manusia ketika berinteraksi dengan sesamanya. Sehingga tidak ada yang merasa dizalimi satu sama lain. Bentuk tolong menolong dalam aspek *muamalah* sangat beragam dan banyak pilihan. Orang yang kaya membantu yang miskin, yang kuat membantu yang lemah untuk menjadi lebih baik. Salah satu bentuk yang biasa digunakan adalah dengan cara memberikan pinjaman dana sebagai modal kepada yang membutuhkan (*al-qard al-hasan*) atau dengan cara *sadaqah*.

Dalam bentuk pinjaman dana, hukum Islam membatasi jangan sampai pinjaman tersebut dapat merugikan atau mencelakakan orang yang diberi

³ Al-Maidah (5) : 2.

pinjaman, sebagai contoh orang yang meminjam dibebani bunga yang tinggi atas pinjaman tersebut. Islam juga sangat menjaga kepentingan kreditur, jangan sampai dirugikan. Oleh karena itu, ia diperbolehkan meminta barang dari debitur sebagai jaminan utangnya. Sehingga apabila debitur tidak mampu melunasi hutangnya, pihak kreditur dapat menjual barang jaminan sebagai ganti uang yang dipinjam. Konsep tersebut dalam fiqh Islam disebut dengan *rahn* atau gadai.⁴

Seperti Firman Allah SWT:⁵

وان كنتم عل سفر ولم تجدوا كاتباً فرهان مقبوضة

Dalam ayat di atas, selain menunjukkan bahwa Islam sangat menjaga dan melindungi hak kreditur (pemberi pinjaman) juga secara tidak langsung ayat tersebut mengisyaratkan konsep gadai tersebut sudah ada sejak zaman awal Islam. Praktek atas konsep gadai ini telah ada sejak zaman Rasulullah SAW dan Nabi sendiri pernah melaksanakannya. Akad gadai ini mempunyai nilai sosial yang tinggi yang dilakukan dengan sukarela atas dasar tolong menolong.

Pada sejarah dan perkembangan gadai di Indonesia, praktek akad gadai atau *rahn* dikuasai atau dilaksanakan pemerintah melalui lembaga tersendiri yaitu Perum Pegadaian. Lembaga keuangan non bank ini adalah satu-satunya

⁴ Syafi'i, dalam Chuzaimah T. Yanggo, *Problematika Hukum Islam Kontemporer* (Jakarta: LKIS, 1997), hlm. 59.

⁵ Al-Baqarah (2): 283.

lembaga yang berhak memberi pinjaman kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai yang bertujuan agar masyarakat tidak dirugikan oleh lembaga sejenis yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana yang mendesak dari masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah 103 tahun 2000 Pasal 8, Perum Pegadaian melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman berdasarkan jaminan *fiducia*, layanan jasa titipan, sertifikasi logam mulia, toko emas, industri emas dan usaha lainnya.⁶

Melihat perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, akhirnya Perum Pegadaian berinisiatif untuk membuka Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) yang disebut pegadaian Syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau bagi hasil.⁷

Pegadaian syariah atau yang dikenal dengan istilah *rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *fee based income* (FBI) atau *mudārabah* (bagi hasil). Karena nasabah dalam menggunakan *marhun bih* (uang pinjaman-UP) mempunyai tujuan yang berbeda-beda misalnya untuk

⁶ Ari Agung Saputra, *Gambaran Umum Kegiatan Usaha Gadai Pegadaian Syariah*, <http://ulgs.tripod.com/interest.htm>, Akses: 20 Maret 2005.

⁷ Andreas Harefa, dkk., *Perum Pegadaian bukan Sekedar Gadai* <http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/eureka/2004/1119/eur1.html>, Akses: 20 Maret 2005

konsumsi, membayar uang sekolah, atau tambahan modal kerja, penggunaan metode *mudārabah* belum tepat pemakaiannya. Oleh karena itu, pegadaian menggunakan metode *fee based income*. Sebagai penerima gadai (*murtahin*), nasabah akan mendapatkan surat bukti *rahn* (gadai) berikut dengan akad pinjam meminjam yang disebut dengan akad gadai syariah dan akad sewa tempat (*ijārah*).⁸

Perbedaan mekanisme gadai syariah dengan yang ada sekarang (pegadaian konvensional) tentu saja dapat membingungkan bagi masyarakat yang sudah terbiasa dengan pegadaian konvensional. Karenanya, menjadi tantangan bagi manajemen pegadaian syariah untuk mensosialisasikan konsep gadai syariah kepada masyarakat.

Minat atau kepercayaan masyarakat kepada pegadaian syariah harus ditumbuhkan, oleh karena itu perlu adanya sosialisasi tentang pegadaian syariah yang lebih menonjolkan segi positif atau nilai lebih dari pegadaian syariah. Selain itu, pengembangan konsep dan mekanisme gadai yang mengarah kepada upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah sangat diperlukan dan sangat penting untuk dilakukan dalam upaya untuk memperoleh nasabah dan mempertahankan nasabah.

Bagi nasabah, keputusan untuk membeli produk dalam hal ini adalah menggunakan produk pegadaian syariah didasarkan atas berbagai pertimbangan. Sebuah premis dasar dalam teori perilaku konsumen adalah

⁸ *Ibid.*

bahwa masyarakat akan cenderung untuk memilih barang atau jasa yang memberi nilai paling tinggi.

Terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi mengapa seseorang membeli atau memakai suatu produk tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Selain jenis produk, faktor ekonomi, faktor psikologis, faktor sosiologis dan faktor antropologis juga menentukan perilaku pembelian seseorang.⁹ Termasuk faktor psikologis seseorang untuk memakai produk jasa pegadaian syariah adalah latar belakang agama, sikap, motif, dan lain-lain.

Menurut Kotler, proses pengambilan keputusan konsumsi seorang konsumen dipengaruhi oleh faktor yang ada pada diri individu (*internal factor*) dan juga dari luar (*external factor*). Perilaku konsumen dalam membeli sebuah produk dilatarbelakangi oleh karakteristik konsumen sebagai pembeli, karakteristik penjual yang dipersepsikan pembeli, karakteristik produk yang akan dibeli dan karakteristik situasi dan kondisi yang menyertai pembeli.¹⁰ Dengan kata lain perilaku konsumen ditimbulkan oleh adanya beberapa bentuk interaksi beberapa faktor individu di satu pihak dengan faktor lingkungan di lain pihak.

Motivasi konsumen untuk menggadaikan barang di pegadaian syariah tidak akan lepas dari beberapa faktor diatas. Beberapa faktor yang dapat

⁹ Bhasu swasta Dharmesta, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: BPFE UGM-Yoyakarta, 2000), hlm. 26.

¹⁰ Djoseno Ranupandojo, *Soal jawab marketing, Konsep Kebijakan dan Strategi* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1991), hlm.20-21.

mempengaruhi konsumen dalam menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara antara lain adalah:

1. Nilai taksiran, yaitu jumlah nominal yang diberikan pegadaian sebagai pinjaman kepada *rahin* (orang yang menggadaikan) sesuai dengan nilai dari barang yang dijaminkan.
2. Nilai pengembalian (biaya yang dibebankan) yang merupakan nilai yang digunakan untuk mengambil barang jaminan dikurangi jumlah pinjaman.
3. Pelayanan yang meliputi pemberian pelayanan yang tepat kepada nasabah yang menggadaikan barang di Pegadaian Syariah.

Guna meningkatkan minat masyarakat terhadap pegadaian syariah, Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara terus berbenah dan memperbaiki manajemen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang bermuara pada tumbuhnya minat masyarakat untuk menggadaikan barang di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara Yogyakarta. Suatu gambaran tentang perilaku konsumen dalam menggadaikan barang di Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara sangat diperlukan untuk mempermudah dalam mengambil kebijakan strategis.

Salah satu cara mengetahui perilaku nasabah dalam menggadaikan barang adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggadaikan dengan mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan (yang diharapkan) nasabah dengan tingkat kinerja yang telah diberikan Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara. Oleh karena itu penyusun mencoba

melakukan penelitian dengan judul “TINGKAT KEPUASAN NASABAH MENGGADAIKAN BARANG DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA”

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pokok masalah yang akan kami angkat adalah :

Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang diterima nasabah (kinerja) dengan yang diharapkan (kepentingan) nasabah dilihat dari aspek nilai taksiran, nilai pengembalian dan pelayanan?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan penelitian ini Untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang diterima nasabah (kinerja) dengan yang diharapkan (kepentingan) nasabah dilihat dari aspek nilai taksiran, nilai pengembalian dan pelayanan.

2. Kegunaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Dari hasil penelitian ini dapat diperoleh suatu kesimpulan yang dapat digunakan oleh pihak pegadaian sebagai tambahan informasi guna

pengembangan pegadaian syariah serta memberi gambaran tentang perilaku konsumen terhadap pegadaian syariah khususnya Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.

- b. Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan tentang lembaga mikro ekonomi syariah, khususnya pengetahuan tentang perilaku konsumen atau masyarakat terhadap pegadaian syariah.

D. Telaah Pustaka

Sejauh ini pembahasan sekitar pegadaian syariah masih sangat sedikit baik dalam bentuk buku maupun karya ilmiah, besar kemungkinan karena keberadaan pegadaian syariah yang masih baru. Penyusun berusaha mengumpulkan berbagai literatur yang relevan dengan masalah yang menjadi obyek penelitian sehingga diketahui posisi penyusun dalam melakukan penelitian.

Ada beberapa penelitian yang pernah penyusun jumpai yang dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai pegadaian diantaranya, "Sistem Bunga dalam Gadai Ditinjau dari Hukum Islam" yang disusun oleh Viyolina tahun 2000. Dari penelitian tersebut diperoleh suatu kesimpulan bahwa unsur riba dalam aktivitas pegadaian saat ini sudah pada tingkat yang nyata, yaitu dalam transaksi penetapan dan penarikan bunga gadai yang sudah jelas tidak sesuai dengan al-Qur'an dan as-Sunnah. Lebih jauh lagi, dijelaskan bahwa terdapat kegiatan spekulatif dari kaum kapitalis dalam mengeksploitasi keuntungan

yang besar. Di dalamnya belum ada pembahasan yang lebih mendalam mengenai pegadaian syariah.¹¹

Penelitian lain yang tidak jauh berbeda dengan penelitian di atas adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yusuf (2000) yang berjudul “Pegadaian Konvensional dalam Perspektif Hukum Islam”. Lebih jauh peneliti menyimpulkan bahwa pegadaian yang berlaku saat ini masih terdapat satu diantara banyak unsur yang dilarang oleh syara’, yaitu di dalam upaya mencari keuntungan (laba) pegadaian tersebut memungut sewa modal atau lazim disebut dengan bunga gadai. Berdasarkan kedua penelitian diatas, sebenarnya Islam membenarkan dan tidak melarang bahkan menganjurkan untuk tolong menolong melalui praktek utang piutang dengan cara akad gadai asalkan sesuai dengan syariah. Artinya akad utang piutang tersebut tidak mengandung unsur-unsur yang dapat mengarah kepada adanya riba atau usaha-usaha yang dapat merugikan orang lain atau pegadai seperti adanya praktek bunga gadai.¹²

Sedangkan buku yang konsentrasi dalam membahas tentang pegadaian syariah adalah buku dengan judul yang sama yaitu “Pegadaian Syariah” yang ditulis oleh Drs. Muhammad M,Si. dan Sholikhul Hadi (2003). Buku tersebut dapat memberi gambaran yang luas mengenai keberadaan pegadaian syariah baik dari segi dasar hukum, teori dan praktek, konstruksi pegadaian

¹¹ Viyolina, “Sistem Bunga dalam Gadai Ditinjau dari Hukum Islam”, skripsi STIS Yogyakarta tahun 2000 tidak dipublikasikan, hlm.68.

¹² Muhammad Yusuf, “Pegadaian Konvensional dalam Perspektif Hukum Islam”, skripsi STIS Yogyakarta tahun 2000 tidak dipublikasikan, hlm. 79.

syariah, mekanisme operasional dan masih banyak lagi. Buku tersebut banyak memberi kontribusi bagi penulis tentang gambaran umum pegadaian syariah.

E. Kerangka Teoretik

1. Kepuasan

Menurut Oliver (1980), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.¹³

Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari orang atau sahabat terdekat serta informasi dan janji pemasaran dan saingannya. Jadi harapan pelanggan dapat terbentuk dari beberapa hal yang dapat mempengaruhi pelanggan dalam mengambil produk. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Sedangkan pelanggan yang merasa dikecewakan akan berbalik melawan perusahaan yang mengecewakannya itu dengan memberi informasi yang buruk kepada orang lain.¹⁴

¹³ J. Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk Menentukan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), hlm. 232

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 234

Dalam teori ekonomi, kepuasan seseorang dalam mengonsumsi suatu barang dinamakan *utility* atau nilai guna. Apabila kepuasan semakin tinggi maka semakin tinggi pula nilai gunanya. Sebaliknya, jika kepuasan semakin rendah semakin rendah pula nilai guna.¹⁵ Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan mempertimbangkan beberapa hal; barang dikonsumsi tidak haram, tidak mengandung riba, dan memperhitungkan zakat dan infaq. Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan pada banyak sedikitnya barang dikonsumsi, tetapi lebih dikarenakan apa yang dilakukan sebagai ibadah dengan memenuhi apa yang di perintahkan Allah SWT dan menjauhi segala larangan-Nya.¹⁶ Allah SWT berfirman:¹⁷

كنتم خير امة اخرجت للناس تأمرون بالمعروف وتنهون عن المنكر
وتؤمنون بالله

Dari ayat tersebut diatas, Islam menetapkan cita-cita luhur di hadapan mereka yang dapat menyelamatkan diri dari ketamakan dan ketidakpuasan atas segala sesuatunya. Dalam ayat lain, Allah berfirman:¹⁸

¹⁵ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Ekonosia, 2002), hlm. 152.

¹⁶ Afdzalurrahman, *Muhammad sebagai Seorang Pedagang* (Jakarta: Yayasan Swarna Bhummy, 1996), hlm.206.

¹⁷ Al Imran (3): 110

¹⁸ Al-An'am (6):165

وهو الذى جعلكم خلائف الأرض ورفع بعضكم فوق بعض درجة
ليبلوكم فى ماآتكم

Dan Allah SWT akan meminta pertanggungjawaban atas apa yang telah dinikmati dan diperolehnya. Memperturutkan kepuasan yang tidak terbatas akan merusak diri, bukan berarti seorang muslim tidak boleh mendapatkan kepuasan dari konsumsinya, tetapi kepuasan seorang muslim terbatas. Untuk mengetahui kepuasan seorang muslim dapat diilustrasikan dalam bentuk nilai guna. Nilai guna dibedakan dua, yaitu nilai guna total (*total utility*) dan nilai guna marginal (*marginal utility*). Nilai guna total adalah jumlah seluruh kepuasan yang diperoleh dalam mengkonsumsi sejumlah barang tertentu, sedangkan nilai guna marginal adalah pertambahan atau pengurangan kepuasan akibat dari pertambahan atau pengurangan penggunaan satu unit barang.¹⁹

Untuk memperoleh nasabah yang banyak, maka sebuah perusahaan harus memiliki manajemen pemasaran yang baik. Karena proses pengembangan jaringan usaha maupun usaha untuk menjaring dan mempertahankan konsumen adalah tugas dari pemasaran. Selain itu pemasaran juga bertugas untuk membuat opini masyarakat yang baik tentang perusahaan.

Kiat pemasaran yang dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat.

¹⁹Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam.*, hlm.154.

Menurut Berry dan Parasumaran (1985) adalah tiga pendekatan penciptaan nilai pelanggan, yaitu:²⁰

- a. Pendekatan I adalah memberi keuntungan finansial bagi pelanggan.
- b. Pendekatan II adalah meningkatkan ikatan sosial antara perusahaan dengan pelanggan dengan cara mempelajari kebutuhan masing-masing pelanggan serta memberi pelayanan yang lebih pribadi sifatnya.
- c. Pendekatan III adalah meningkatkan ikatan struktural.

Pemasaran yang didasarkan pada hubungan dengan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial disamping ikatan struktural dengan pelanggan. Perusahaan harus memutuskan berapa banyak pemasaran berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat pemasaran biasa, reaktif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh.

Dalam menjalankan usaha di bidang jasa keuangan baik bank, asuransi dan pegadaian, kepuasan pelayanan sangat menentukan keberhasilan dalam bisnis ini. Penarikan nasabah baru melalui pelayanan yang memuaskan akan lebih lebih mudah dari pada mempertahankan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah lama.²¹

²⁰ J. Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm.236.

²¹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 65.

2. Pegadaian Syariah

Pegadaian berasal dari kata “gadai” yang berarti suatu hak yang diperoleh oleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seseorang yang mempunyai utang atau orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seseorang tersebut memberikan kuasa kepada orang yang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak berutang tidak dapat melunasi kewajibannya saat jatuh tempo.²²

Sedangkan Perusahaan umum Pegadaian adalah suatu badan usaha yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Dalam menjalankan usahanya perusahaan ini mempunyai misi untuk:²³

- a. Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai dan bidang keuangan lainnya berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.
- b. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, *riba*, dan pinjaman tidak wajar lainnya.

²² Susilo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 67.

²³ M. Maryam, “Penaksiran Nilai Jaminan dan Implikasinya terhadap Jumlah Kredit dalam Sistem Pegadaian Indonesia,” skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2002 tidak dipublikasikan, hlm.54.

Misi ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah no. 103 tahun 2000. dengan adanya misi ini dapat menunjukkan bahwa Perum Pegadaian tidak hanya bersifat *comertial oriented* tetapi lebih dari itu kepada *social oriented*.²⁴ Dengan berorioentasi kepada sosial, menjadikan pegadaian sebagai tempat alternatif bagi masyarakat untuk memperoleh uang dengan cepat tanpa syarat yang memberatkan khususnya bagi masyarakat kelas menengah ke bawah atau masyarakat yang membutuhkan dana yang mendesak dengan hanya menyerahkan barang sebagai jaminannya.

Sedangkan dalam Islam, gadai atau *rahn* merupakan salah satu kategori dalam perjanjian utang piutang, yaitu demi suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang (*rahin*) memberikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya. Barang jaminan (*marhun*) tersebut masih milik orang yang menggadaikan tetapi dikuasai oleh penerima gadai (*murtahin*). Gadai mempunyai nilai sosial yang tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong.

Keberadaan yang masih baru menjadikan pegadaian syariah ini menghadapi tantangan untuk masuk di kancah persaingan guna merebut hati masyarakat yang konsumennya ditujukan kepada kalangan umat Islam. Selain itu umat Islam sendiri sudah terbiasa dengan pegadaian

²⁴ *Comertial oriented* berarti perusahaan melakukan usaha hanya berorientasi atau bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya, sedangkan *social oriented* yaitu perusahaan yang dalam pelaksanaannya ditujukan guna memberikan bantuan yang bersifat sosial kepada masyarakat tanpa mencari keuntungan yang berlebih-lebihan.

konvensional (pegadaian yang menerapkan bunga gadai dalam operasionalnya).

Dengan kondisi seperti ini, pegadaian syariah harus lebih memprioritaskan kepada sesuatu yang dapat memuaskan nasabah sehingga mempengaruhi nasabah untuk beralih dan bergabung ke pegadaian syariah.

Dari sekian banyak hal yang pengaruhi diantaranya:

a. Nilai taksiran

Taksiran merupakan jumlah dana yang dipinjamkan oleh *murtahin* (penerima gadai) yang merepresentasikan nilai dari barang yang digunakan sebagai jaminan. Semakin besar nilai taksiran barang maka semakin besar pula nilai pinjaman yang akan diperoleh.²⁵ Nilai taksiran yang mencerminkan nilai pinjaman yang dapat diperoleh nasabah merupakan bagian terpenting dari sebuah pegadaian karena taksiran dalam Perum Pegadaian mempunyai peran ganda yaitu:²⁶

- 1) Begitu pentingnya taksiran sehingga sering disebut sebagai “tulang punggung” atau “pangkal kegiatan” dari maju mundurnya perum pegadaian.
- 2) Sebagai alat pengawas.

Bagi pegadaian, semakin besar pinjaman yang diberikan maka semakin besar juga keuntungan yang akan diperoleh. Selain

²⁵ Kamsir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Press, 2000), hlm. 235.

²⁶ Agoes Kadarno, *Buku Peraturan Menaksir*, (Jakarta: Kantor Pusat Perjan Pegadaian, 1985), hlm. 3. yang dikutip oleh Viyolina, “Sistem Bunga dalam Gadai Ditinjau dari Hukum Islam”, skripsi STIS Yogyakarta tahun 2000 tidak dipublikasikan, hlm.45.

itu pegadaian merupakan perusahaan yang tidak bisa rugi karena tidak ada kredit macet.

Sedangkan bagi nasabah, nilai taksiran sangat penting karena sebagian besar yang datang ke pegadaian adalah masyarakat yang sangat membutuhkan dana yang mendesak. Semakin besar nilai pinjaman yang dapat diperoleh maka mereka akan semakin puas karena akan mendekati kepada apa yang diinginkannya.

b. Nilai Pengembalian.

Biaya yang dibebankan kepada nasabah atas dana yang dipinjam pada waktu nasabah melunasi pinjaman dan bermaksud mengambil barang yang digunakan sebagai jaminan disebut dengan nilai pengembalian. Dalam pegadaian konvensional, nilai pengembalian ini berbentuk bunga gadai, sedangkan dalam pegadaian syariah terdiri dari jasa simpan serta uang administrasi. Maksud dari jasa simpan adalah biaya atas penyimpanan barang yang dijadikan jaminan, bukan biaya dari uang pinjaman karena dalam Islam, mengambil manfaat atas pinjaman hukumnya haram (*ribā*).

Biaya yang rendah tentu saja akan sangat menguntungkan bagi nasabah karena akan mengurangi nilai pinjaman yang akan dikembalikan kepada pegadaian syariah, begitu pula dengan biaya-biaya yang lain.

c. Pelayanan.

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan atau nasabah lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi barang tersebut. Semua perusahaan baik yang bergerak di bidang produk atau jasa selalu dihadapkan pada hubungan dengan masyarakat dengan tujuan mendapatkan penghargaan dan kepercayaan dari publik.

Berdasarkan definisi di atas dapat dikemukakan hubungan masyarakat itu terbagi atas:

1) Hubungan masyarakat dalam (*internal public*)

Tujuan dari hubungan internal ini adalah untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan instansi atau lembaga yang bersangkutan.

2) Hubungan masyarakat keluar (*eksternal public*)

Hubungan ini merupakan hubungan antara perusahaan dengan masyarakat luar. Hal ini sangat penting mengingat perusahaan ini ada karena dukungan masyarakat, misalnya pemerintah, insan pers, dan masyarakat sebagai pelanggan (nasabah) yang akan membeli atau menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi orang banyak. Namun tidak

berarti pelayanan itu sifatnya selalu kolektif sebab melayani kepentingan perorangan juga disebut pelayanan jika kepentingan itu termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur.

Berdasarkan konsep *service quality*, kualitas pelayanan pada dasarnya hasil dari benak nasabah. *Perceived service quality* terbentuk dalam benak nasabah setelah ia membandingkan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan. Harapan nasabah dapat dijabarkan dalam dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*.²⁷ Pelayanan yang baik dan memuaskan akan sangat membantu pegadaian atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk menarik minat nasabah dan menjaga kepercayaan mereka.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*) karena data yang diperoleh sebagian besar dari pengamatan langsung di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.

²⁷ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 66.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *eksploratif*, yaitu mencari dan mengungkap serta menjelaskan variable-variabel yang ada seperti nilai taksiran, nilai pengembalian, pelayanan, dan pemahaman nasabah, seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Pada akhirnya mengungkap bagaimana pengaruhnya terhadap minat nasabah dalam menggadaikan di pegadaian syariah.

3. Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan subyek penelitian.²⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.²⁹

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 140 orang dari populasi nasabah sebanyak 914 sebagai responden.

c. Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 102.

²⁹ Djarwanto, *Statistik Induktif* (Yogyakarta: BPFE, 1993), hlm. 108.

tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.³⁰ Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai unsur yang tidak homogen dan setiap subyek mempunyai hak yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu cara mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada responden. Wawancara dilakukan dengan mengambil responden dari masyarakat yang menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Kusumanegara dan manajer serta karyawan pegadaian sebagai salah satu pendukung yang memperkuat data.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang didistribusikan kepada responden untuk diisi sehingga hasil isian dari responden merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai pertanyaan yang diajukan dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Kuisisioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian.

Instrumen kuisisioner harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang *valid* dan *reliable*. Instrumen yang *valid* berarti instrumen tersebut dapat

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 74.

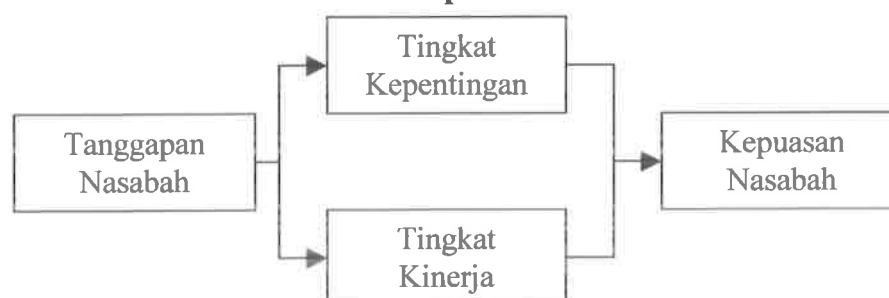
digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Instrumen kuisioner ini kemudian dikembangkan dari variabel penelitian baik variabel independen maupun dependen, sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Instrumen Penelitian

| VARIABEL | INDIKATOR | | ITEM |
|--------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------|
| | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kinerja | |
| Nilai Taksiran | Harga Taksiran | Harga Taksiran | 1,2 |
| | Uang Pinjaman | Uang Pinjaman | 3 |
| Nilai Pengembalian | Biaya yang dibebankan | Biaya yang dibebankan | 4,5 |
| Pelayanan | Keandalan (<i>realibility</i>) | Keandalan (<i>realibility</i>) | 6,7,8 |
| | Ketanggapan (<i>responseveness</i>) | Ketanggapan (<i>responseveness</i>) | 9,10,11 |
| | Keyakinan (<i>assurance</i>) | Keyakinan (<i>assurance</i>) | 12,13,14 |
| | Kenyamanan (<i>emphaty</i>) | Kenyamanan (<i>emphaty</i>) | 15,16,17,18 |

Gambar 1.1
Mekanisme Kepuasan Nasabah



Dari pengembangan instrumen penelitian tersebut kemudian disusun beberapa item pertanyaan kuisioner. Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi sampel terhadap instrumen dari pertanyaan yang diajukan menggunakan Skala *Likert*. Dengan Skala *Likert* variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan. Interval Skala *likert* yang digunakan menunjukkan nilai atau skor sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala *Likert*

| Variabel | Alternatif Jawaban | | Skor |
|--------------------|---------------------|-----------------|------|
| | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kinerja | |
| Nilai Taksiran | Sangat penting | Sangat baik | 5 |
| | Penting | Baik | 4 |
| | Cukup penting | Cukup baik | 3 |
| | Kurang penting | Kurang baik | 2 |
| | Tidak penting | Tidak baik | 1 |
| Nilai Pengembalian | Sangat penting | Sangat baik | 5 |
| | Penting | Baik | 4 |
| | Cukup penting | Cukup baik | 3 |
| | Kurang penting | Kurang baik | 2 |
| | Tidak penting | Tidak baik | 1 |
| Pelayanan | Sangat penting | Sangat baik | 5 |
| | Penting | Baik | 4 |
| | Cukup penting | Cukup baik | 3 |
| | Kurang penting | Kurang baik | 2 |
| | Tidak penting | Tidak baik | 1 |

Untuk kinerja atau penampilan, jika dihubungkan dengan tingkat kepuasan maka sebagai berikut:

- a. Jawaban *sangat baik*, berarti nasabah *sangat puas*.
- b. Jawaban *baik*, berarti nasabah *puas*.

- c. Jawaban *cukup baik*, berarti nasabah *cukup puas*.
- d. Jawaban *kurang baik*, berarti nasabah *kurang puas*.
- e. Jawaban *tidak baik*, berarti nasabah *tidak puas*.

5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab pokok masalah mengenai sejauhmana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara Yogyakarta, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977) atau *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Kepuasan Pelanggan*.³¹

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan kepada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan yang bergerak pada bidang jasa seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan dalam hal ini nasabah pegadaian.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan penilaian kinerja atau penampilan maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh Pegadaian Syariah cabang Kusumanegara.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang

³¹ J. Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm.239.

menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini terdapat dua buah dimensi yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, huruf X mewakili *tingkat kinerja* dan Y merupakan *tingkat kepentingan*.

Rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Artinya: Tki = Tingkat Kesesuaian responden
 Xi = Skor Penilaian Kinerja Pegadaian
 Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pegadaian

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Sedangkan penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Di mana: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan bangun yang dibagi atas empat bagian yang diabatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y}

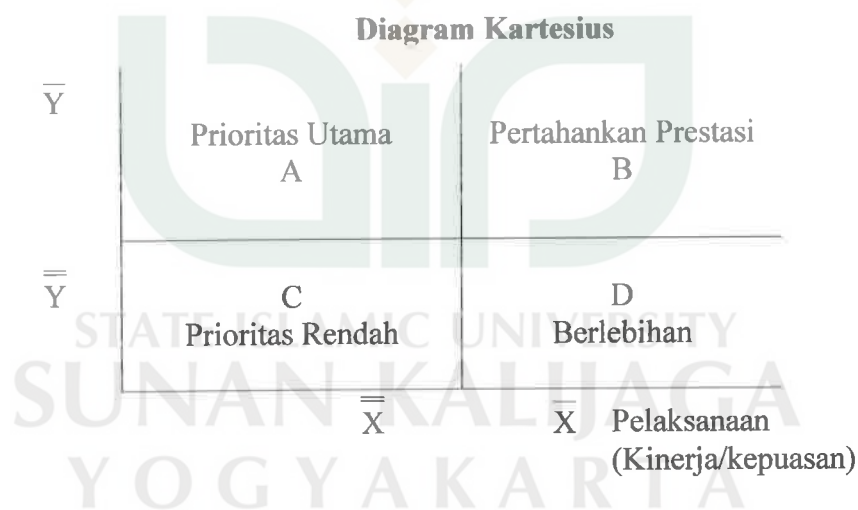
adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi nasabah. Seluruhnya ada 18 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor di mana $K = 18$. rumus selanjutnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Di mana: K = banyaknya atribut atau faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. (dalam hal ini $K = 18$)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar di bawah.

Gambar 1.2



keterangan :

- A. menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

- B. Menunjukkan unsur pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh pegadaian, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh pegadaian biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan mempengaruhi nasabah kurang penting, namun pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi pelaksanaannya sangat memuaskan.

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, setiap bab terdiri dari sub-sub bab, yaitu:

Bab satu adalah pendahuluan yang berisi tentang pendahuluan untuk mengantarkan skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari tujuh sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, hipotesis, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Dari bab ini akan diperoleh gambaran umum tentang pembahasan skripsi ini secara keseluruhan.

Sebagai landasan pemahaman mengenai pokok masalah yang dibahas pada penelitian ini, maka pada bab dua penyusun akan memaparkan terlebih dahulu teori dan wacana

Setelah menerangkan tentang teori dan konsep, maka pada bab ketiga akan diterangkan tentang gambaran umum objek penelitian. Pertimbangan ini dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Bab ini terdiri dari identitas Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara, produk dan pola Operasional Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara, struktur Organisasi serta mekanisme kerja Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara.

Selanjutnya pada bab empat penyusun akan mencoba menganalisis data kualitatif maupun kuantitatif yang bersumber dari kuisisioner yang telah dijawab oleh responden.

Pada bab lima penyusun akan menghadirkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan disertai dengan beberapa saran untuk penelitian yang dapat dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian maka dapat kita lihat bahwa tingkat kepuasan nasabah menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara yang ditinjau dari kesesuaian antara kinerja (realisasi) dengan harapan (kepentingan) dilihat dari variabel nilai taksiran, nilai pengembalian serta pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel nilai taksiran yang diwakili 3 item pertanyaan memperoleh penilaian baik oleh nasabah. Hal itu terlihat dari dua itemnya yang masuk pada kuadran B sedangkan yang satu berada pada kuadran A.
2. Sedangkan variabel nilai pengembalian merupakan variabel yang memperoleh penilaian yang sangat baik karena dua item yang mewakilinya berada pada kuadran B dan menempati urutan teratas pada tingkat kesesuaian.
3. Dari ketiga variabel yang digunakan, variabel pelayanan merupakan variabel yang menggunakan item terbanyak dengan 11 item yang terbagi dalam 4 indikator. Oleh karena itu pelayanan menempatkan itemnya merata pada semua kuadran A, B dan C. Dari 4 indikator tersebut indikator ketanggapan memperoleh penilaian yang kurang baik.

Dengan demikian, variabel yang dianggap paling baik oleh nasabah adalah nilai pengembalian karena seluruh item pada variabel tersebut masuk kuadran

B dimana tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan atau harapan nasabah.

Sedangkan tingkat kesesuaian diperoleh kesimpulan bahwa item Pegawai pegadaian melakukan komunikasi yang baik kepada nasabah (85.62%) mengalami kesenjangan terbesar yang berarti item tersebut kinerja yang diberikan pegadaian belum sesuai dengan harapan nasabah.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan atau pegadaian syariah, yaitu:

1. Hendaknya pegadaian memberikan sebuah kebijakan yang dapat kiranya membuat nasabah bisa ikut andil dalam menentukan nilai taksiran atau memberi penjelasan mengenai kebijakan taksiran pegadaian sehingga nasabah tidak merasa kecewa dan menerima nilai taksiran yang diberikan pegadaian dengan senang hati.
2. Hendaknya pegadaian mempertahankan prestasi nilai pengembalian yang sudah sesuai dengan keinginan nasabah.
3. Pegadaian atau dalam hal ini pegawai harus terus berusaha untuk menarik simpati para nasabah dengan memberi pelayanan yang ramah dan sopan serta berusaha memahami keinginan nasabah dengan meningkatkan komunikasi yang baik kepada nasabah.

4. Dengan penilaian yang baik dari masyarakat, diharapkan pegadaian meningkatkan prestasi yang sudah ada dan terus berusaha untuk menarik simpati dan melayani nasabah dengan baik sehingga untuk masa-masa mendatang menjadi perusahaan yang bisa menjangkau masyarakat di pedesaan.
5. Hendaknya pegadaian terus melakukan sosialisasi pegadaian syariah kepada masyarakat melalui berbagai program sosial sehingga masyarakat mengetahui dan tertarik untuk menggadaikan di pegadaian syariah. hal itu karena prospek dari pegadaian syariah ini sangat besar di masa mendatang. Selain itu beberapa hal yang dikeluhkan para nasabah adalah pegadaian syariah diharapkan juga untuk mempunyai kantor yang besar dan strategis sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk datang ke kantor pegadaian syariah.
6. Perlu adanya perbaikan pada item komunikasi kepada nasabah, karena banyak nasabah yang masih belum paham dengan adanya gadai syariah serta konsepnya. Selain itu masih banyaknya anggapan keberadaan pegadaian sebagai tempat bagi orang-orang yang kesulitan uang.
7. Pengembangan produk serta mekanisme gadai secara terus menerus yang sesuai dengan syariah serta ketentuan-ketentuan yang ada sehingga dapat membuat identitas tersendiri bagi pegadaian syariah yang berbeda dengan pegadian konvensional. Tujuannya adalah untuk menolong masyarakat yang mengalami permasalahan finansial baik si kaya dan si miskin sesuai dengan prinsip awal gadai syariah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qurān

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Mahkota, 1989.

B. Kelompok Hadist

Ibn Majah, *Sunan Ibn Mājah*, Bairut: Dār al-Fikri, t.t.

Ibn Saurah, Abu Isa Muhammad, *Sunan at- Tirmizi*, Bairut: Dār al-Fikri, t.t.

Al-Asqalani, Ibn Hajar, *Bulugh al-Maram min Adillah al-Ahkam*, Riyad: Dar as-Salam, 1997

C. Kelompok Fiqh dan Usul Fiqh

Afzalurrahman, *Muhammad Sebagai Seorang Pedagang*, Jakarta: Yayasan Swarna Bhumi, 1997 dan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001

An-Nabah, M. Faruq, *Sistem Ekonomi Islam (Pilihan setelah Kegagalan Sistem Kapitalis dan Sosialis)*, Yogyakarta: UII Press, 2000

Antonio, M. Syafi'i, *Bank Syari'ah: Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001

Azhar Basyir Ahmad, *Hukum Islam tentang Riba, utang Piutang Gadai*, Bandung: al-Ma'arif, 1983

Chuzaimah T. Yanggo, *Problematika Hukum Islam Kontemporer*, Jakarta: LKIS, 1997.

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (cel.4)*, Jakarta: Rajawali Press, 2000

Masykur Ahmad Isa, *Fiqh Islam Praktis (Bab Muamalah)*, Solo: Pustaka Mantiq, 1995

Muhammad, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2003.

Muhammad Yusuf, "Pegadaian Konvensional dalam Perspektif Hukum Islam", skripsi tidak dipublikasikan, STIS Yogyakarta, tahun 2000.

Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Press, 2000

Muhammad Fuad Abd Baqi', *al-Lu'lu' wa al-Marjan fima Ittifaq 'alayh al-Syaikan*, Kairo: Dar Ihya' al Kutub al 'arabiyah, 1949

Rahman Jalaluddin, Abd Aba Bakar as-Suyuti, *Al-Asybah wa an-Nazair* Beirut: Dar al-Fikr, t.t

Sabiq, as-Sayyid, *Fiqh as-Sunnah*, ttp.: Dār al-Fikr, 1984.

Sudarsono, Heri, *Konsep Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Ekonosia, 2002

Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002

D. Kelompok Ekonomi dan Perbankan Umum

M. Maryam, "Penaksiran Nilai Jaminan dan Implikasinya terhadap Jumlah Kredit dalam Sistem Pegadaian Indonesia," skripsi tidak dipublikasikan, fakultas syariah UIN Sunan Kalijaga, tahun 2002

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran (Edisi Bahasa Indonesia.)*, Jakarta: Prehallindo, 1997

Rangkuti, Fredy, *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur dan strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan Plus analisis kasus PLN-JP*, Jakarta: PT. Garamedia Utama

Ranupandojo, Djoseno, *Soal jawab Marketing Konsep Kebijakan dan Strategi*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1991

Sri Susianti, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Sikap Konsisten Menjadi Nasabah di BMT dana Syariah dan BMT Mulia Insani, Skripsi STIS Yogyakarta tidak dipublikasikan tahun 2003

Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999

Supranto, J., *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan; untuk menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997

Susilo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Salemba Empat, 1999

Swasta, Bashu, *Manajemen Pemasaran: Analisi Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE UGM-Yogyakarta, 2000

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997

Vini Inayatul Matin, "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan Pelayanan (studi kasus Pelayanan Gudang rabat PT. Alfa Retailed Tbk Yogyakarta)", Skripsi UPN "Veteran" Yogyakarta tidak dipublikasikan., tahun 2004

Viyolina, "Sistem Bunga dalam Gadai Ditinjau dari Hukum Islam", skripsi tidak dipublikasikan, STIS Yogyakarta, tahun 2000

Yusuf, Muhammad "Pegadaian Konvensional dalam Perspektif Hukum Islam", skripsi STIS Yogyakarta tidak dipublikasikan tahun 2000

E. Kelompok Lain-lain

Andreas Harefa, dkk., "Perum Pegadaian bukan Sekedar Gadai" <http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/eureka/2004/1119/eur1.html>.

Ari Agung Saputra, "Gambaran Umum Kegiatan Usaha Gadai Pegadaian Syariah", <http://ulgs.tripod.com/interest.htm>, Akses: 20 Maret 2005

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998

Djarwanto, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE, 1993.

Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000

Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: PT. Pusataka LP3S Indonesia, 1995

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2003

Sofwan Sri Soedewi M, *Hukum Perdata (Hukum Benda)*, Yogyakarta: Seksi Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 1986

Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Bandung: Pradnya Paramita, 1992

Umar, Husein, *Metode Riset Penelitian Jasa*, Yogyakarta: AMP UPP YKPN, 2000.

BIOGRAFI TOKOH

MUHAMMAD SYAFI' I ANTONIO

Beliau lahir pada 12 Mei 1967 dengan nama asli Nio Gwan Chung dari pasangan Lim Soen Nio dan Nio Sem Nyau. Sekalipun dibesarkan di tengah keluarga Konghu Chu dan Kristen, pengembaraannya mencari kebenaran telah menghantarkannya keharibaan Islam. Bermula dari syahadah dihadapan K.H Abdullah bin Nuh di Bogor. Belajar alif-ba-ta kepada H. Adung Abdurrahim di masjid Agung Sukabumi, hingga mondok di PonPes An-Nizham Sukabumi dibawah asuhan K.H. Abdullah Muchtar, penerus dan murid utama ulama terkemuka Habib Syekh bin Salim bin Umar al-attas. Tahun 1990 Antonio lulus dari Fakultas Syariah dan Fakultas Ekonomi University Kairo. Perintis Bank Muammalah dan Asuransi Tafakkul ini mendapat Master of Economic dari International Islamic University Malaysia dan saat ini tengah mengikuti program Doktorat di University of Melbourne. Saat ini Antonio aktif di Komite Ahli Bank Syariah pada Bank Indonesia, Dewan Pengawas bank Muammalah, Asuransi Tafakul, RBH Assset Management, dan BNI Faysal Finance. Disamping itu Antonio juga memimpin beberapa unit usaha yang tergabung dalam Tazkia Group yang memiliki misi pengembangan bisnis dan ekonomi syariah. Dalam bidang sosial kemasyarakatan Antonio aktif bersama H. Junus Yahya, Ali Kariem, dan Prof. Hembing di Yayasan Haji Kariem Oie untuk pembaruan WNI keturunan. Santri yang hafal matan Alfiyah Ibnu Maliki ini telah menerbitkan beberapa buku antara lain *Apa dan Bagaimana bank Islam, Prinsip Operasional Bank Islam, Zakat Kaum Berdasi, Wawasan Islam dan Ekonomi, Arbitrase Islam di Indonesia, Bank Syariah; Suatu Pengenalan Umum, Bank Syariah Bagi Bankir dan Praktisi Keuangan dan Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendekiawan.*

MUHAMMAD

Dia lahir di Pati pada tanggal 10 April 1966. gelar kesarjanaannya diraih di IKIP Yogyakarta pada tahun 1990 pada keahlian bidang Kurikulum dan Teknologi Pendidikan. Ia pernah mengikuti short course Perbankan Syariah di Syariah Banking Institute Yogyakarta tahun 1995. gelar Master Ekonomi Islam diraih di Magister Studi Islam UII pada tahun 2000 yang diraihnya dalam waktu 17 bulan. Ia pun dinyatakan lulus dengan predikat sangat memuaskan pada konsentrasi Ekonomi Islam. Tesis yang dipertahankan berjudul Akuntansi Syariah: Refleksi Akuntansi Berorientasi Sosial dan Pertanggungjawaban. Dia menikah pada tahun 1997 dengan Andriyani Tri Wulandari, S.Pd. Dan dikaruniai anak bernama Aisar Muhammad Akrom. Karir pekerjaannya diawali dari Syariah banking Institute Yogyakarta sebagai Manajer Akademik (1995-1997), Biro Akademik Magister Manajemen STIE Mitra Indonesia (1996-1997). Saat ini dia aktif sebagai Dosen luar biasa di beberapa Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta dengan spesialisasi Studi Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah. Buku-buku yang pernah ditulis adalah *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer, Teknik*

Perhitungan bagi Hasil di Bank Islam, Reksa Dana Syariah, Sistem dan Prosedur Operasional Bank Islam, Teori Akuntansi Syariah, Kebijakan fiskal dan Moneter dalam Ekonomi Islam.

ADIWARMAN AZWAR KARIM

Ia lahir di Jakarta pada tanggal 29 Juni 1963. ia memperoleh gelar insinyur pada tahun 1986 dari Institute Pertanian Bogor (IPB), dan memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada tahun 1989 dari Universitas Indonesia. Ia memperoleh gelar MBA pada tahun 1988 dari European University, Belgia serta memperoleh gelar M.A.E.P pada tahun 1992 dari Boston University, USA. Karir di bidang Perbankan Syariah digelutinya sejak tahun 1992 di Bank Muammalat Indonesia. Ia aktif menulis, memberikan pelatihan dan mempresentasikan makalah di dalam dan luar negeri untuk bidang Ekonomi Keuangan Syariah. Ia pernah menjadi Visiting Research Associate pada Oxford Centre for Islamic Studies, Oxford, Inggris. Tahun 2001 ia mendirikan Karim Business Consulting. Bukunya yang telah diterbitkan adalah *Islamic Mikroekonomik* oleh Muammalat Institute.

UMAR CAPRA

Dia adalah seorang pakar ekonomi yang berasal dari Pakistan. Ia bekerja sebagai penasehat ekonomi senior pada Monetary Agency, Kerajaan Arab Saudi sejak tahun 1963. sebelumnya ia mengajar mata kuliah Ekonomi pada University of Wiscensin Platteville dan University of Centucky, Lexington, Amerika Serikat. Ia juga bekerja sebagai ekonom senior dan Associate Editor Pakistan Development Review pada Pakistan Institute of Development Economics, sebagai reader pada Central Insitute of Islamic Research, Pakistan. Ia telah mempublikasikan sejumlah buku, monograf dan artikel-artikel profesional tentang ekonomi Islam, serta telah memberikan kuliah secara luas tentang subjek ini di beberapa negara muslim. Berkat kontribusinya yang beragam bagi Ekonomi Islam dan peranannya yang begitu besar dalam pengembangan subyek ini ia menerima anugrah pada tahun 1990 dan IDB dalam bidang Ekonomi Islam dan King faisal International Prize dalam bidang kajian Islam.

Lampiran I

TERJEMAHAN

| NO | Hal | FN | Terjemahan |
|----|-----|----|---|
| 1 | 2 | 3 | Tolong menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan taqwa dan janganlah kamu tolong menolong dalam kejelekan dan kemungkaran |
| 2 | 3 | 5 | Dan apabila kamu sekalian dalam perjalanan dan tidak menemukan seorang penulis maka ada barang yang ditanggihkan (sebagai jaminan) |
| 3 | 12 | 17 | Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia; yang menyuruh kepada ma'ruf (kebaikan) dan mencegah yang munkar (kejahatan) dan berimanlah kepada Allah. |
| 4 | 13 | 18 | Dia meninggikan sebagian dari kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untk mengujia tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu |
| 5 | 35 | 9 | Dan apabila kamu sekalian dalam perjalanan dan tidak menemukan seorang penulis maka ada barang yang ditanggihkan: (sebagai jaminan), dan jangan kamu menyembunyikan persaksian. Barang siapa yang menyembunyikannya, maka ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. |
| 6 | 36 | 11 | Dari Anas, katanya: "telah meruguhkan (menggadaikan) Rosululloh saw baju perang beliau kepada orang yahudi di madinah, sewaktu beliau mengutang sya'ir (gandum) dari seorang yahudi untuk ahli rumah beliau (Riwayat Ahmad, Bukhari, Nasa'i, dan Ibnu Majah) |
| 8 | 36 | 12 | Dari Abu Hurairah r.a Nabi saw bersabda: Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung resikonya (HR. Asy Syafi'i, Daruqutni dan Ibnu Majah) |
| 7 | 47 | 24 | Nabi bersabda: " dan apabila seorang anak adam itu diberi sebuah gunung emas maka ia (tidak akan puas) dan minta dua gunung emas. Tidak ada yang bisa menyumpalnya kecuali tanah (meninggal), dan Allah akan menerima taubat orang bertaubat. |
| 9 | 53 | 27 | Asal (hukum) dari segala sesuatu itu <i>mubah</i> (diperbolehkan) sampai pada dalil yang menunjukkan untuk melarangnya. |
| 10 | 54 | 28 | Dari Samrah r.a dari Nabi saw bersabda: wajib bagi tangan yang mengambil sesuatu untuk mengembalikannya. |
| 11 | 55 | 29 | Maka sesungguhnya sebaik-baiknya kamu adalah orang yang mengembalilan dengan dilebihkan. |

| | | | |
|----|-----|---|--|
| 12 | 122 | 3 | Setiap piutang yang mengambil manfaat adalah satu macam dari macam-macam riba |
| 13 | 124 | 4 | Apabila diruguhkan seekor kambing, maka yang memegang ruguhan itu boleh minum susunya sebanyak makanan yang diberikan pada kambing itu, maka jika dilebihkannya dari sebanyak itu, lebihannya menjadi riba (Riwayat hammad bin Salmah) |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH
KEUANGAN ISLAM

Alamat : Jln. Marsda Adisucipto Telp./Fax. (0274) 512840
YOGYAKARTA

Kepada :
Yth. Bapak/ Ibu Nasabah
Pegadaian Syariah C. Kusumanegara
Di tempat

Assalamualaikum wr. wb

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul *Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara*, maka saya memohon dengan hormat kepada Bapak/ Ibu/ Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan angket yang telah disediakan.

Angket ini bukanlah tes. Jawaban yang Bapak/ Ibu berikan tidak akan dinilai benar dan salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/ Ibu memberikan jawaban objektif dalam arti sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas dari jawaban bapak/ ibu dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/ Ibu untuk mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih, semoga kebaikan Bapak/ Ibu mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT.

Wassalamualaikum wr. wb

Yogyakarta, 6 Oktober 2005

Hormat saya

Anis Fatkhurrohman

Identitas responden

1. Nama/ Inisial :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur : th
4. Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Angket

- Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang disediakan.
- Berilah tanda V pada kolom Bapak/ Ibu pilih sesuai keadaan yang sesungguhnya.
- Ada lima alternatif jawaban untuk menjawab dari dimensi *Importence* dan *Performance* yang terdiri dari 3 variabel, yaitu:
 - Dimensi *Importence* (Kepentingan)
 - 5 = Sangat Penting (SP)
 - 4 = Penting (P)
 - 3 = Cukup Penting (CP)
 - 2 = Kurang Penting (KP)
 - 1 = Tidak Penting (TP)
 - Dimensi *Performance* (Kinerja)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)
 - 4 = Setuju (S)
 - 3 = Cukup Setuju (CS)
 - 2 = Kurang Setuju (KS)
 - 1 = Tidak Setuju (TS)

Dimensi *Importence* (Kepentingan) Nilai Taksiran

| No | Pernyataan Variabel Nilai Taksiran | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|--------|---------|---------|---------|
| | | SP 5 | P 4 | CP 3 | KP 2 | TP 1 |
| 1 | Pegadaian memberi nilai taksiran yang tinggi dan memuaskan | | | | | |
| 2 | Nilai taksiran bisa disesuaikan dengan keinginan nasabah | | | | | |
| 3 | Uang yang dipinjamkan sesuai dengan keinginan nasabah. | | | | | |

**Dimensi *Importance* (Kepentingan)
Nilai Pengembalian**

| No | Pernyataan Variabel Nilai Pengembalian | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|---|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Biaya pinjaman (tarif jasa simpanan) pada waktu penebusan dirasa ringan. | | | | | |
| 5 | Biaya administrasi yang ringan. | | | | | |

**Dimensi *Importance* (Kepentingan)
Pelayanan**

| No | Pernyataan Variabel Pelayanan | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|---|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan tepat. | | | | | |
| 7 | Prosedur menggadai atau cara memperoleh pinjaman sangat mudah. | | | | | |
| 8 | Pelayanan yang sopan dan ramah. | | | | | |
| 9 | Pegawai pegadaian syaria' cepat tanggap terhadap keluhan nasabah. | | | | | |
| 10 | Pegawai pegadaian memberikan informasi tentang prosedur transaksi dengan jelas dan dapat dimengerti nasabah. | | | | | |
| 11 | Pegawai pegadaian mempunyai pengetahuan dan kecakapan dalam melayani nasabah. | | | | | |
| 12 | Pegawai pegadaian memberi jaminan keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. | | | | | |
| 13 | Pegawai pegadaian melakukan komunikasi yang baik kepada nasabah. | | | | | |
| 14 | Kantor pegadaian mempunyai tempat yang nyaman, bersih dan rapi. | | | | | |
| 15 | Penataan ruang yang indah dan menyenangkan. | | | | | |
| 16 | Kerapian dan kebersihan pegawai. | | | | | |

**Dimensi *Performance* (Kinerja)
Nilai Taksiran**

| No | Pernyataan Variabel | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|---|----|----|----|
| | | SS | S | CS | KS | TS |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Pegadaian memberi nilai taksiran yang tinggi dan memuaskan | | | | | |
| 2 | Nilai taksiran bisa disesuaikan dengan keinginan nasabah | | | | | |
| 3 | Uang yang dipinjamkan sesuai dengan keinginan nasabah. | | | | | |

**Dimensi *Performance* (Kinerja)
Nilai Pengembalian**

| No | Pernyataan Variabel | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|---|----|----|----|
| | | SS | S | CS | KS | TS |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | Biaya pinjaman (tarif jasa simpanan) pada waktu penebusan dirasa ringan. | | | | | |
| 5 | Biaya administrasi yang ringan. | | | | | |

**Dimensi *Performance* (Kinerja)
Pelayanan**

| No | Pernyataan Variabel | Alternatif Jawaban | | | | |
|----|--|--------------------|---|----|----|----|
| | | SS | S | CS | KS | TS |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | Pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan tepat. | | | | | |
| 7 | Prosedur menggadaikan atau cara memperoleh pinjaman sangat mudah. | | | | | |
| 8 | Pelayanan yang sopan dan ramah. | | | | | |
| 9 | Pegawai pegadaian syariah cepat tanggap terhadap keluhan nasabah. | | | | | |
| 10 | Pegawai pegadaian memberikan informasi tentang prosedur transaksi dengan jelas dan dapat dimengerti nasabah. | | | | | |
| 11 | Pegawai pegadaian mempunyai pengetahuan dan kecakapan dalam melayani nasabah. | | | | | |
| 12 | Pegawai pegadaian memberi jaminan keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. | | | | | |
| 13 | Pegawai pegadaian melakukan komunikasi yang baik kepada | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | nasabah. | | | | | |
| 14 | Kantor pegadaian mempunyai tempat yang nyaman, bersih dan rapi. | | | | | |
| 15 | Penataan ruang yang indah dan menyenangkan. | | | | | |
| 16 | Kerapian dan kebersihan pegawai. | | | | | |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran

Penilaian Responden (Performance)

| No. | Pertanyaan | Performance | | | | | Nilai Indeks Kinerja |
|-------------------|---|----------------|----------------|--------------|--------------|-----|----------------------|
| | | SB | B | CB | KB | STB | |
| 1 | Pegadaian memberi nilai taksiran yang tinggi. | 62 | 55 | 21 | 2 | | 597 |
| 2 | Nilai taksiran bisa disesuaikan dengan keinginan nasabah | 34 | 69 | 37 | | | 557 |
| 3 | Uang yang dipinjamkan sesuai dengan keinginan nasabah | 60 | 48 | 32 | | | 588 |
| 4 | Biaya pinjaman (tarif jasa simpanan) pada waktu penebusan ringan. | 65 | 55 | 19 | 1 | | 604 |
| 5 | Biaya administrasi yang ringan | 64 | 62 | 12 | 2 | | 608 |
| 6 | Pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan tepat | 39 | 68 | 31 | 2 | | 564 |
| 7 | Prosedur menggadaikan atau cara memperoleh pinjaman sangat mudah | 56 | 61 | 21 | 2 | | 591 |
| 8 | Pelayanan yang sopan dan ramah | 30 | 67 | 42 | 1 | | 546 |
| 9 | Pegawai pegadaian syariah cepat tanggap terhadap keluhan nasabah | 34 | 62 | 42 | 2 | | 548 |
| 10 | Pegawai pegadaian memberikan informasi tentang prosedur transaksi dengan jelas dan dapat dimengerti nasabah | 30 | 58 | 49 | 3 | | 535 |
| 11 | Pegawai pegadaian mempunyai pengetahuan dan kecakapan dalam melayani nasabah | 58 | 44 | 36 | 2 | | 578 |
| 12 | Pegawai pegadaian memberi jaminan keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi | 32 | 53 | 54 | 1 | | 536 |
| 13 | Pegawai pegadaian melakukan komunikasi yang baik kepada nasabah | 38 | 50 | 48 | 4 | | 542 |
| 14 | Kantor pegadaian mempunyai tempat yang nyaman, bersih dan rapi | 17 | 57 | 64 | 2 | | 509 |
| 15 | Penataan ruang yang indah dan menyenangkan | 33 | 60 | 47 | | | 539 |
| 16 | Kerapian dan kebersihan pegawai | 50 | 49 | 41 | | | 569 |
| Jumlah | | 702 | 918 | 596 | 24 | | 2240 |
| Persentase | | 31.33 % | 40.98 % | 26.6% | 1.07% | | 100% |

Penilaian Responden (Importance)

| No. | Pertanyaan | Importence | | | | | Nilai Indeks Kepentingan |
|---------------|---|-------------|------------|------------|----------|-----|--------------------------|
| | | SP | P | CP | KP | STP | |
| 1 | Pegadaian memberi nilai taksiran yang tinggi. | 75 | 60 | 5 | | | 630 |
| 2 | Nilai taksiran bisa disesuaikan dengan keinginan nasabah | 78 | 47 | 15 | | | 623 |
| 3 | Uang yang dipinjamkan sesuai dengan keinginan nasabah | 73 | 48 | 19 | | | 614 |
| 4 | Biaya pinjaman (tarif jasa simpanan) pada waktu penebusan ringan. | 76 | 53 | 11 | | | 625 |
| 5 | Biaya administrasi yang ringan | 53 | 57 | 10 | 1 | | 631 |
| 6 | Pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan tepat | 76 | 50 | 13 | | | 619 |
| 7 | Prosedur mer gadaikan atau cara memperoleh pinjaman sangat mudah | 73 | 52 | 15 | | | 618 |
| 8 | Pelayanan yang sopan dan ramah | 78 | 47 | 15 | | | 623 |
| 9 | Pegawai pegadaian syariah cepat tanggap terhadap keluhan nasabah | 69 | 56 | 15 | | | 614 |
| 10 | Pegawai pegadaian memberikan informasi tentang prosedur transaksi dengan jelas dan dapat dimengerti nasabah | 71 | 55 | 14 | | | 617 |
| 11 | Pegawai pegadaian mempunyai pengetahuan dan kecakapan dalam melayani nasabah | 72 | 52 | 16 | | | 616 |
| 12 | Pegawai pegadaian memberi jaminan keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi | 53 | 57 | 29 | 1 | | 582 |
| 13 | Pegawai pegadaian melakukan komunikasi yang baik kepada nasabah | 79 | 55 | 6 | | | 633 |
| 14 | Kantor pegadaian mempunyai tempat yang nyaman, bersih dan rapi | 52 | 55 | 30 | 3 | | 576 |
| 15 | Penataan ruang yang indah dan menyenangkan | 46 | 52 | 39 | 3 | | 561 |
| 16 | Kerapian dan kebersihan pegawai | 70 | 56 | 14 | | | 616 |
| Jumlah | | 1094 | 852 | 266 | 8 | | 9798 |

Reliability Nilai Taksiran (Importance)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|----|---------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_1 | 4,3667 | ,8503 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_2 | 4,2667 | ,7849 | 30,0 |
| 3. | BUTIR_3 | 4,4000 | ,6747 | 30,0 |

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------|---------|----------|---------|----------------|
| SCALE | 13,0333 | 3,1368 | 1,7711 | 3 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| BUTIR_1 | 8,6667 | 1,4023 | ,5023 | ,4721 |
| BUTIR_2 | 8,7667 | 1,7023 | ,3996 | ,6158 |
| BUTIR_3 | 8,6333 | 1,8264 | ,4690 | ,5337 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 3

Alpha = ,6420

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability Nilai Pengembalian (Importance)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|----|---------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_4 | 4,3000 | ,7497 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_5 | 4,3333 | ,7581 | 30,0 |

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------|--------|----------|---------|----------------|
| SCALE | 8,6333 | 1,6885 | 1,2994 | 2 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| BUTIR_4 | 4,3333 | ,5747 | ,4854 | . |
| BUTIR_5 | 4,3000 | ,5621 | ,4854 | . |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 2
Alpha = ,6535

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability pelayanan (Importence) tahap I

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|-----|----------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_6 | 3,8667 | ,7761 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_7 | 3,6333 | ,9643 | 30,0 |
| 3. | BUTIR_8 | 3,7333 | ,6397 | 30,0 |
| 4. | BUTIR_9 | 4,4000 | ,8137 | 30,0 |
| 5. | BUTIR_10 | 3,9000 | ,7589 | 30,0 |
| 6. | BUTIR_11 | 4,2333 | ,7739 | 30,0 |
| 7. | BUTIR_12 | 4,0667 | ,9072 | 30,0 |
| 8. | BUTIR_13 | 3,8000 | ,7611 | 30,0 |
| 9. | BUTIR_14 | 4,2000 | ,8052 | 30,0 |
| 10. | BUTIR_15 | 3,0333 | ,9994 | 30,0 |
| 11. | BUTIR_16 | 3,1667 | 1,2341 | 30,0 |
| 12. | BUTIR_17 | 3,6667 | ,9942 | 30,0 |
| 13. | BUTIR_18 | 4,1667 | ,7915 | 30,0 |

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------|---------|----------|---------|----------------|
| SCALE | 49,8667 | 29,9816 | 5,4755 | 13 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| BUTIR_6 | 46,0000 | 26,4828 | ,3626 | ,7052 |
| BUTIR_7 | 45,2333 | 24,7368 | ,4498 | ,6924 |
| BUTIR_8 | 46,1333 | 27,2230 | ,3520 | ,7080 |
| BUTIR_9 | 45,4567 | 26,9471 | ,2808 | ,7143 |
| BUTIR_10 | 45,9667 | 28,7230 | ,0839 | ,7343 |
| BUTIR_11 | 45,6333 | 26,6540 | ,3415 | ,7075 |
| BUTIR_12 | 45,8000 | 26,5103 | ,2835 | ,7147 |
| BUTIR_13 | 46,0667 | 25,6506 | ,4866 | ,6917 |
| BUTIR_14 | 45,6667 | 27,9540 | ,1620 | ,7273 |
| BUTIR_15 | 46,8333 | 24,1437 | ,4927 | ,6858 |
| BUTIR_16 | 46,7000 | 23,9414 | ,3740 | ,7062 |
| BUTIR_17 | 46,2000 | 24,0966 | ,5016 | ,6845 |
| BUTIR_18 | 45,7000 | 26,7000 | ,3246 | ,7093 |

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 13

Alpha = ,7232

Reliability pelayanan (Importence) tahap II

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|-----|----------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_6 | 3,8667 | ,7761 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_7 | 3,6333 | ,9643 | 30,0 |
| 3. | BUTIR_8 | 3,7333 | ,6397 | 30,0 |
| 4. | BUTIR_9 | 4,4000 | ,8137 | 30,0 |
| 5. | BUTIR_11 | 4,2333 | ,7739 | 30,0 |
| 6. | BUTIR_12 | 4,0667 | ,9072 | 30,0 |
| 7. | BUTIR_13 | 3,8000 | ,7611 | 30,0 |
| 8. | BUTIR_15 | 3,0333 | ,9994 | 30,0 |
| 9. | BUTIR_16 | 3,1667 | 1,2341 | 30,0 |
| 10. | BUTIR_17 | 3,6667 | ,9942 | 30,0 |
| 11. | BUTIR_18 | 4,1667 | ,7915 | 30,0 |

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of |
|----------------|---------|----------|---------|-----------------|
| SCALE | 41,7667 | 26,8057 | 5,1774 | Variables 11 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BUTIR_6 | 37,9000 | 23,6103 | ,3438 | ,7281 |
| BUTIR_7 | 38,1333 | 21,5678 | ,4810 | ,7087 |
| BUTIR_8 | 38,0333 | 24,4471 | ,3082 | ,7324 |
| BUTIR_9 | 37,3667 | 23,8264 | ,2917 | ,7343 |
| BUTIR_11 | 37,5333 | 23,2230 | ,4001 | ,7215 |
| BUTIR_12 | 37,7000 | 23,9414 | ,2299 | ,7436 |
| BUTIR_13 | 37,9667 | 22,5851 | ,5033 | ,7096 |
| BUTIR_15 | 38,7333 | 20,8920 | ,5380 | ,6993 |
| BUTIR_16 | 38,6000 | 21,4897 | ,3315 | ,7379 |
| BUTIR_17 | 38,1000 | 20,7828 | ,5554 | ,6966 |
| BUTIR_18 | 37,6000 | 23,6276 | ,3316 | ,7295 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 11

Alpha = ,7413

Reliability Nilai Taksiran (Performance)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|----|---------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_1 | 3,9333 | ,9072 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_2 | 4,3333 | ,7112 | 30,0 |
| 3. | BUTIR_3 | 4,3667 | ,6687 | 30,0 |

| Statistics for SCALE | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------------|---------|----------|---------|----------------|
| | 12,6333 | 3,2057 | 1,7905 | 3 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| BUTIR_1 | 8,7000 | 1,3897 | ,4643 | ,6286 |
| BUTIR_2 | 8,3000 | 1,8724 | ,4252 | ,6433 |
| BUTIR_3 | 8,2667 | 1,7195 | ,5925 | ,4545 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 3

Alpha = ,6691

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability Nilai Pengembalian (Performance)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|----|---------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_4 | 4,1333 | ,7761 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_5 | 4,1667 | ,6989 | 30,0 |

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------|--------|----------|---------|----------------|
| SCALE | 8,3000 | 1,7345 | 1,3170 | 2 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| BUTIR_4 | 4,1667 | ,4885 | ,5933 | . |
| BUTIR_5 | 4,1333 | ,6023 | ,5933 | . |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 2
Alpha = ,7422

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability Pelayanan (Performance) tahap I

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|-----|----------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_6 | 4,2000 | ,7144 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_7 | 4,3333 | ,7581 | 30,0 |
| 3. | BUTIR_8 | 4,3333 | ,7581 | 30,0 |
| 4. | BUTIR_9 | 4,5667 | ,5683 | 30,0 |
| 5. | BUTIR_10 | 4,4000 | ,6747 | 30,0 |
| 6. | BUTIR_11 | 4,2333 | ,7279 | 30,0 |
| 7. | BUTIR_12 | 4,5333 | ,6814 | 30,0 |
| 8. | BUTIR_13 | 4,3667 | ,7649 | 30,0 |
| 9. | BUTIR_14 | 4,5333 | ,6814 | 30,0 |
| 10. | BUTIR_15 | 4,3333 | ,8023 | 30,0 |
| 11. | BUTIR_16 | 4,2667 | ,7849 | 30,0 |
| 12. | BUTIR_17 | 4,3667 | ,6149 | 30,0 |
| 13. | BUTIR_18 | 4,4333 | ,7279 | 30,0 |

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------|---------|----------|---------|----------------|
| SCALE | 56,9000 | 19,1276 | 4,3735 | 13 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| BUTIR_6 | 52,7000 | 16,2862 | ,4043 | ,6797 |
| BUTIR_7 | 52,5667 | 16,6678 | ,3045 | ,6933 |
| BUTIR_8 | 52,5667 | 16,4609 | ,3401 | ,6883 |
| BUTIR_9 | 52,3333 | 17,3333 | ,3109 | ,6927 |
| BUTIR_10 | 52,5000 | 17,9828 | ,1205 | ,7151 |
| BUTIR_11 | 52,6667 | 16,7816 | ,3045 | ,6931 |
| BUTIR_12 | 52,3667 | 16,7920 | ,3351 | ,6891 |
| BUTIR_13 | 52,5333 | 16,3264 | ,3585 | ,6857 |
| BUTIR_14 | 52,3667 | 16,5851 | ,3744 | ,6841 |
| BUTIR_15 | 52,5667 | 15,9092 | ,4023 | ,6791 |
| BUTIR_16 | 52,6333 | 16,7920 | ,2673 | ,6989 |
| BUTIR_17 | 52,5333 | 17,0851 | ,3274 | ,6905 |
| BUTIR_18 | 52,4667 | 16,0506 | ,4367 | ,6750 |

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 13

Alpha = ,7067

Reliability Pelayanan (Performance) tahap II

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | Std Dev | Cases |
|-----|----------|--------|---------|-------|
| 1. | BUTIR_6 | 4,2000 | ,7144 | 30,0 |
| 2. | BUTIR_7 | 4,3333 | ,7581 | 30,0 |
| 3. | BUTIR_8 | 4,3333 | ,7581 | 30,0 |
| 4. | BUTIR_9 | 4,5667 | ,5683 | 30,0 |
| 5. | BUTIR_11 | 4,2333 | ,7279 | 30,0 |
| 6. | BUTIR_12 | 4,5333 | ,6814 | 30,0 |
| 7. | BUTIR_13 | 4,3667 | ,7649 | 30,0 |
| 8. | BUTIR_15 | 4,3333 | ,8023 | 30,0 |
| 9. | BUTIR_16 | 4,2667 | ,7849 | 30,0 |
| 10. | BUTIR_17 | 4,3667 | ,6149 | 30,0 |
| 11. | BUTIR_18 | 4,4333 | ,7279 | 30,0 |

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------|---------|----------|---------|----------------|
| SCALE | 47,9667 | 15,6885 | 3,9609 | 11 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| BUTIR_6 | 43,7667 | 13,2195 | ,3770 | ,6724 |
| BUTIR_7 | 43,6333 | 13,4816 | ,2932 | ,6862 |
| BUTIR_8 | 43,6333 | 12,9299 | ,4006 | ,6681 |
| BUTIR_9 | 43,4000 | 14,0414 | ,3109 | ,6833 |
| BUTIR_11 | 43,7333 | 13,7195 | ,2669 | ,6900 |
| BUTIR_12 | 43,4333 | 13,7023 | ,3017 | ,6841 |
| BUTIR_13 | 43,6000 | 13,0069 | ,3800 | ,6716 |
| BUTIR_15 | 43,6333 | 12,8609 | ,3795 | ,6717 |
| BUTIR_16 | 43,7000 | 13,3207 | ,3057 | ,6846 |
| BUTIR_17 | 43,6000 | 13,6276 | ,3706 | ,6748 |
| BUTIR_18 | 43,5333 | 13,0161 | ,4079 | ,6672 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 11

Alpha = ,6982

CURRICULUM VITAE

Nama : Anisfatkhur Rohman
Tempat/tanggal lahir : Sleman, 22 Februari 1984
Alamat Asal : Senoboyo, Banyurejo, Tempel, Sleman, Yogyakarta
Orang Tua
Ayah : Sutaryono
Ibu : Siti Nafisah
Riwayat Pendidikan
SD : SDN II Banyurejo, tahun 1989
SLTP : MTSN Watukarung Seyegan, tahun 1995
SLTA : MAN 1 Yogyakarta, tahun 1998
S1 : UIN Sunan Kalijaga, th 2005

Penyusun,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
(Anisfatkhur Rohman)



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH
YOGYAKARTA

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. / Fax. (0274) 512840 Yogyakarta

Nomor : IN/I/SS/PP.00.9/611 /2005
Lamp. : -
Perihal : **Rekomendasi Pelaksanaan Riset**

Yogyakarta, 23 Juni 2005

Kepada
Yth. Kepala BAPEDA Propinsi
Daerah Istimewa Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berkenaan dengan penyelesaian tugas penyusunan Skripsi, mahasiswa kami perlu melakukan penelitian guna pengumpulan data yang akurat. Oleh karena itu kami mohon bantuan dan kerjasama untuk memberikan izin bagi mahasiswa Fakultas Syariah:

Nama : Anis Fatkhurrohman
NIM : 01390900
Semester : VIII (delapan)
Jurusan : Keuangan Islam
Judul Skripsi : **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang di Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta**

Guna mengadakan penelitian (Riset) di :
**Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara
Jl. Kusumanegara Yogyakarta**

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ali, Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha

Drs. H. Ali Bin Abd. Manan, MM.^A
NIP. 150213536

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Syari'ah (sebagai laporan)
2. Arsip



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Kenari 56 Telp. 515207, 515865, 515866 Pesawat 153, 154, Fax. 554432

YOGYAKARTA KODE POS 55165

EMAIL : bappeda@jogja.go.id; EMAIL INTRANET : bappeda@intra.jogja.go.id

HOTLINE SMS : 081 2278 0001, 2740; HOTLINE TELP : (0174) 555242; HOTLINE EMAIL : upik@jogja.go.id

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/1399

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala daerah Istimewa Yogyakarta

Nomor : 070/3712

Tanggal : 24/06/2005

Mengingat

1. Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 072/KD/1986 tanggal 6 Mei 1986 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta, Nomor : 33/KPT/1986 tentang : Tatalaksana Pemberian izin bagi setiap Instansi Pemerintah maupun non Pemerintah yang melakukan Pendataan / Penelitian
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 38/1.2/2004 Tentang : Pemberian izin / Rekomendasi Penelitian/Pendataan./Survei/KKN /PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta

Dijinkan Kepada

Nama : Anis Fakhurrohman NO MHS / NIM : 01390900
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Syariah - UIN SUKA
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Peneranggungjawab : Drs. H. Fuad Zein, MA
Keperluan : Melakukan penelitian dengan judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN NASABAH MENGGADAIKAN BARANG DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta

Waktu : 24/06/2005 Sampai 24/09/2005

Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan

- Dengan Ketentuan :
1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta)
 2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
 3. Ijin ini tidak dislahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
 4. Surat ijin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dienuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah Setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan Pemegang Ijin

Anis Fakhurrohman

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 02/07/2005

A.n. Walikota Yogyakarta

Kepala Bappeda

Wb. Ita, Bi, Data, Penelitian & KAD



Tembusan Kepada Yth.:

1. Walikota Yogyakarta
2. Ka. BAPPEDA Prop. DIY
3. Ka. Kantor Kesbang dan Linmas Kota Yogyakarta
4. Dir. Perum. Pegadaian Syariah Yogyakarta
5. Arslp.



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
**BADAN PERENCANAAN DAERAH
(B A P E D A)**

Kepatihan Danurejan Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, (Psw. : 209-217), 562811 (Psw. : 243 - 247)
Fax. (0274) 586712 E-mail : bappeda_diy@plasa.com

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 07.0 / 3712

Membaca Surat : Dekan Fak. Syari'ah-UIN "SUKA" Yk No IN/II/SS/PP.00.9/1611/2005
Tanggal : 23-06-2005 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 162 Tahun 2003 tentang Pemberian Ijin/Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Pendataan di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Dijinkan kepada :

N a m a : **ANIS FATKHURROHMAN** No. MHSW : 01390900

Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MENGGADAIKAN BARANG DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA

Lokasi : Kota Yogyakarta

Waktunya : Mulai tanggal 24-06-2005 s/d 24-09-2005

Dengan Ketentuan :

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati / Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Kemudian diharapkan para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya.

Tembusan Kepada Yth.:

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
(Sebagai Laporan)
2. Walikota Yogyakarta c.q Ka. Bappeda;
3. Ka. Kanwil VIII PT Pegadaian Yogyakarta;
4. Dekan Fak. Syari'ah-UIN "SUKA" Yk;
5. Peringgal.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : **24-06-2005**

A.n. GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPALA BAPPEDA PROPINSI DIY
U.K. KEPALA BIDANG PENGENDALIAN





PEGADAIAN

Nomor : 200/SP.4.0704.69.7/2005
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Jogjakarta, 20 Juli 2005

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah
Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga
di

JOGJAKARTA.

Menunjuk surat saudara nomor: IN/I/SS/PP.00.9/1611/2005, tanggal 23 Juni 2005 tentang Permohonan Ijin Penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir berupa Skripsi, dengan ini kami **memberikan ijin** kepada mahasiswa saudara seperti tersebut dibawah ini:

Nama : ANIS FATKHURROHMAN
NIM : 01390900
Jurusan : Keuangan Islam

untuk melakukan Penelitian di Kantor Cabang Perum Pegadaian Syariah Kusumanegara Jogjakarta, selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 20 Juli 2005 s.d tanggal 20 September 2005.

Adapun ketentuannya, bahwa semua keterangan/data yang diperoleh dari Perum Pegadaian, hasilnya hanya dipergunakan untuk kepentingan studi mahasiswa yang bersangkutan, dan tidak dibenarkan untuk kepentingan lainnya.

Setelah selesai melaksanakan penelitian, agar segera menyerahkan hasil tugas akhir berupa Skripsi dengan judul: "**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang Di Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara Jogjakarta**". Ke Bagian Humas Perum Pegadaian Kantor wilayah Jogjakarta.

Demikian untuk diketahui dan kesempatan ini agar dapat dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya.

Perum Pegadaian Jogjakarta

Drs. OBERLIN SIMANJUNTAK
Pemimpin Wilayah

Tembusan :

1. Sdr. Manajer Cabang Perum Pegadaian Syari'ah Kusumanegara di Jogjakarta;
2. Sdr. Anis Fatkhurrohman, mahasiswa UIN SUKA di Jogjakarta;