



**KUALITAS SISTEM PELAYANAN NASABAH DI  
PEGADAIAN SYARIAH CABANG PASAR WAGE,  
PURWOKERTO SELATAN**

**Nadiva Amelia Baetisalamah**

*224110202116@mhs.uinsaizu.ac.id*

UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**Umdah Aulia Rohmah**

*umdahaulia@uinsaizu.ac.id*

UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Alamat: Jl. A. Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto  
Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

***Abstract.** In an increasingly competitive global era, service quality is a crucial factor in building customer trust and loyalty. This study uses a qualitative approach to examine the quality of the customer service system at Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage, Purwokerto Selatan. Data were collected through direct observation, documentation, and literature review to obtain an overview of the service dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that, overall, the service system at Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage is functioning well. However, several challenges were identified, such as limited supporting facilities, relatively long waiting times during peak periods, and suboptimal communication of information to customers. These findings are expected to serve as input for management in efforts to enhance service quality and strengthen the image of Pegadaian Syariah in the eyes of the community.*

*Keywords:* Service Quality, Customers, Pegadaian Syariah

**Abstrak.** Di era persaingan global yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas sistem pelayanan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage, Purwokerto Selatan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, dokumentasi, dan studi kepustakaan untuk memperoleh gambaran mengenai dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, sistem pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan fasilitas penunjang, waktu tunggu yang cukup lama pada periode sibuk, dan kurang optimalnya penyampaian informasi kepada nasabah. Temuan ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi manajemen dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat citra Pegadaian Syariah di mata masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Nasabah, Pegadaian Syariah

## **PENDAHULUAN**

Pegadaian Syariah adalah tempat untuk menggadaikan barang yang pelaksanaannya sesuai dengan prinsip – prinsip islam. Pegadaian syariah hadir dengan berbagai layanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam berinvestasi jangka panjang, atau mendapatkan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan usaha. Produk pegadaian syariah seperti produk amanah, rahn, arrum BPKB, arum emas, arrum haji, KUR Syariah, arisan emas, dan tabungan emas dalam melakukan transaksi produk tersebut antara penggadai dan yang menerima gadaian haruslah melakukan ijab qabul atau akad gadai berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pegadaian syariah (Oktamia Anggraini Putri, 2022)

Transaksi gadai di pegadaian syariah melibatkan dua jenis akad, yaitu akad rahn dan akad ijarah. Dalam akad rahn, murtahin memberikan pinjaman uang kepada rahin dan memiliki hak untuk menahan barang milik rahin sebagai jaminan. Akad ini berfungsi untuk menyatakan bahwa nasabah (rahin) setuju dengan utang (marhun bih) yang dilakukan dengan menyerahkan barang jaminan (marhun) kepada pegadaian syariah (murtahin). Sedangkan akad ijarah dilaksanakan dengan pemindahan hak guna atas barang dan jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. Dalam pelaksanaan transaksi gadai, mayoritas ulama berpendapat bahwa terdapat empat rukun dalam gadai atau rahn. Rukun tersebut meliputi adanya barang yang digadaikan (marhun), utang (marhun bih), ijab qabul (sighat), serta dua pihak yang terlibat dalam transaksi, yaitu pihak yang menggadaikan (rahin) dan pihak penerima gadai (murtahin).

Kualitas produk dan layanan adalah salah satu faktor utama untuk menjaga dan mengembangkan perusahaan. Oleh sebab itu, Pegadaian berusaha memberikan pelayanan terbaik yang mengutamakan kepuasan nasabah. Namun, pada umumnya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh seberapa baik layanan yang mereka terima.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima (Andi Riyanto, 2018). Dapat disimpulkan, bahwasannya Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh nasabah. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

## **KAJIAN TEORITIS**

*Pertama*, menurut jurnal karya (Erlina Ali Marpaung et al., 2023) menunjukkan bahwa dimensi jaminan merupakan aspek yang sangat penting, karena nasabah mengutamakan keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan dalam bertransaksi. Penelitian tersebut menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan harus dimulai dengan perbaikan pada setiap dimensi, terutama pada aspek jaminan yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh (Rahman et al., 2020) dalam Jurnal Valtech mengaplikasikan metode SERVQUAL untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah pada lembaga keuangan non-bank. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya gap antara harapan dan kenyataan nasabah, di mana dimensi daya tanggap dan bukti fisik sering kali menjadi area yang membutuhkan perbaikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada penyediaan fasilitas yang memadai, tetapi juga pada kecepatan dan ketepatan respon dalam melayani

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diambil melalui pengamatan secara langsung selama magang di Pegadaian Syariah Cabang

Pasar Wage pada bulan Juli hingga Agustus 2024. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yang meliputi literatur review dari jurnal, website, dan lainnya. Teknik analisis data dilakukan dengan menginterpretasikan hasil pengamatan secara sistematis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Sejarah Pegadaian Syariah**

Pegadaian Syariah didirikan pada 2003 di Jakarta untuk menyediakan layanan berbasis syariah yang bebas riba, dengan perkembangan pesat setiap tahun, ditandai dengan semakin banyaknya kantor dan outlet layanan syariah yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Sejarah Pegadaian Syariah juga terdorong dari keinginan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam untuk menjalankan syariat Islam dalam kehidupan, salah satunya transaksi gadai. Masyarakat ingin melakukan transaksi gadai sesuai dengan prinsip syariah, selain itu juga didukung oleh kebijakan pemerintah dalam mengembangkan lembaga keuangan berbasis syariah.

Pegadaian Syariah merupakan sebuah lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage memiliki enam outlet yaitu: CPS Pasar Wage (Purwokerto Selatan), UPS Senopati (Pasar Wage), UPS Jenderal Soedirman (Purbalingga), UPS Ajibarang (Ajibarang), UPS Pasar Sangkal Putung (Cilacap), UPS Kalierang (Bumiayu).

### **2. Produk – Produk Pegadaian Syariah**

Selama masa magang, saya mengamati bahwa perusahaan menawarkan beragam produk pembiayaan dan investasi berbasis prinsip syariah, yang terbagi ke dalam tiga kategori utama, yaitu produk Rahn, Non-Rahn, dan Investasi. Produk Rahn mencakup Gadai Emas, yaitu pinjaman dengan jaminan emas baik batangan maupun perhiasan yang tersedia dalam dua varian: Reguler, dengan perhitungan biaya pemeliharaan setiap 10 hari hingga maksimal 120 hari, dan Fleksi, yang menetapkan biaya awal tetap sebesar 0,5% untuk 5 hari pertama kemudian dihitung harian sesuai durasi pinjaman (10, 30, atau 60 hari). Selain itu, terdapat juga pembiayaan porsi haji, yang memfasilitasi nasabah memperoleh porsi haji dengan menggunakan emas atau tabungan emas sebagai jaminan; produk ini memiliki dua varian, di mana varian Reguler menerapkan tarif 0,95% dikalikan nilai taksiran ditambah biaya transaksi tetap, sedangkan varian Plus menawarkan estimasi keberangkatan 5–7 tahun dengan tarif 1% dikalikan nilai taksiran.

Pada kategori Non-Rahn, perusahaan menyediakan KUR Syariah untuk memenuhi kebutuhan modal usaha tanpa agunan, Pinjaman Usaha Syariah untuk pengembangan UMKM dengan jaminan BPKB kendaraan dan tenor fleksibel mulai dari 12 hingga 36 bulan serta nilai pinjaman dari Rp1 juta hingga Rp400 juta, serta Cicil Kendaraan yang memudahkan pembelian kendaraan baru atau bekas bagi berbagai kalangan, termasuk pengusaha, karyawan, profesional, dan pensiunan. Sedangkan pada segmen Investasi, tersedia Cicil Emas yang memungkinkan penjualan emas batangan secara tunai atau angsuran dengan proses yang mudah dan fleksibel sebagai alternatif investasi jangka panjang, serta Tabungan Emas yang memfasilitasi investasi emas melalui sistem top-up mulai dari 0,01 gram.

### **3. Dimensi Pelayanan untuk Mengukur Kualitas**

Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kesan positif dan citra baik untuk Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage di mata nasabah, karena rasa puas nasabah adalah poin penting bagi suatu perusahaan. Pembahasan mengenai indikator dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage adalah sebagai berikut:

#### **3.1. *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Merujuk pada bukti fisik yang menunjukkan keberadaan suatu perusahaan kepada pihak luar atau penerima jasa, dalam hal ini, nasabah atau pelanggan. Sebuah pelayanan yang baik dapat dilihat dari berapa besar kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

#### **3.2. *Reliability* (Kehandalan)**

Mencerminkan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, secara tepat dan dapat dipercaya, termasuk dalam hal keakuratan informasi yang disampaikan tentang produk. Informasi ini tidak hanya diperoleh di dalam kantor, tetapi juga dapat melalui pesan yang diterima di handphone atau aplikasi.

#### **3.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Mencakup keinginan untuk membantu dan memberi layanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat.

#### **3.4. *Assurance* (Jaminan)**

Berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan karyawan perusahaan dalam membangun rasa percaya dari pelanggan terhadap perusahaan.

#### **3.5. *Empathy***

Mengacu pada perhatian yang tulus dan bersifat personal yang diberikan kepada nasabah.

### **4. Hasil Penelitian**

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan pada pengamatan selama masa magang di dasarkan dalam aspek bukti fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati yang akan dijabarkan sebagaimana hal berikut:

#### **4.1. Bukti Fisik/*Tangibles***

Kantor Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage, Purwokerto Selatan ini menyediakan alat tulis seperti pulpen di beberapa meja diantaranya ada di meja kasir, meja penaksir, dan meja yang digunakan untuk menulis (pengisian formulir) oleh nasabah. Di atas etalase yang biasa digunakan untuk meletakkan emas yang sedang dalam masa lelang selalu terdapat tablet yang digunakan untuk menginput data nasabah yang akan melakukan gadai namun yang sebelumnya juga sudah pernah menggadai, kemudian ada Formulir Aplikasi Pegadaian Rahn yang mana digunakan untuk nasabah yang baru pertama kali akan menggadaikan barangnya. Formulir Aplikasi Pegadaian Rahn ini terlihat tidak pernah kehabisan karena pihak Pegadaian Syariah selalu melakukan pengecekan setiap hari sebelum jam pelayanan dibuka. Tidak hanya itu, karyawan pegadaian syariah juga selalu membrikan salam dengan ramah kepada nasabah.

Di bagian loket pelayanan, meja CRO serta etalase tempat menyimpan Formulir, Tablet, dan beberapa Brosur, selalu tersedia permen yang bebas diambil

nasabah sembari menunggu antrian. Adapun kursi tunggu nasabah yang tersedia ada 2 baris yang setiap barisnya ada 4 (empat) kursi dengan kondisi baik dan layak guna, selain itu, terdapat pula 3 kursi cadangan yang disimpan di bagian belakang meja CRO. Namun menurut penulis, melihat jumlah kursi tersebut masih kurang cukup untuk para nasabah pada saat hari tertentu (ramai).

Karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage ini memiliki ketentuan seragam yang digunakan setiap hari, diantaranya memakai kemeja putih dengan bawahan abu-abu dan kerudung abu-abu (apabila mengenakan kerudung) untuk hari Senin dan Rabu, kemudian untuk hari Selasa mengenakan batik, kemudian hari Kamis, Jum'at, dan Sabtu mengenakan seragam dengan look casual dengan keadaan rapih dan bersih, semua staff juga menggunakan sepatu pantofel/*heels* kantor. Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage ini juga memiliki area parkir kendaraan yang cukup luas.

#### 4.2. Keandalan/*Reliability*

Para karyawan menunjukkan kepedulian dan sikap ramah yang tinggi terhadap nasabah mereka, memberikan perlakuan yang baik dan penuh perhatian. Baik karyawan maupun petugas keamanan selalu responsif dan sigap terhadap kebutuhan nasabah, seperti ketika seorang nasabah membutuhkan pulpen (ketika persediaan pulpen kurang atau ketika pulpen yang tersedia tidak berfungsi dengan baik). Perusahaan pun senantiasa menepati janji-janji mereka, terbukti melalui informasi yang disampaikan mengenai produk Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage yang sangat tepat dan akurat.

#### 4.3. Daya Tanggap/*Responsiveness*

Pihak Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan informasi yang selalu terbaru kepada nasabah. Mereka cepat dalam menyampaikan berbagai informasi terkait proses transaksi, termasuk pemberitahuan jatuh tempo dan informasi mengenai produk lainnya.

Dalam hal pelayanan, penaksir dan kasir terlihat responsif dan efisien, baik dalam menangani transaksi maupun mengatasi keluhan dari nasabah. Namun, apabila ada situasi di mana ada keterlambatan dalam pelayanan, sering kali disebabkan oleh kebutuhan akan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan proses tertentu atau adanya kendala pada sistem komputer atau mesin pencetak.

#### 4.4. Jaminan/*Assurance*

Berdasarkan Pengamatan yang dilakukan penulis, di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage terdapat 4 (Empat) *Security* dengan shift bergantian. Misalkan untuk 2-3 hari, 2 (Dua) *Security* berangkat di Pagi hingga Sore hari, maka 2 *Security* sisanya adalah masuk di shift malam untuk berjaga, Informasi ini juga pernah di dapatkan oleh penulis berdasarkan dengan bertanya langsung kepada salah satu *security* dan dijawab bahwa *security* tersebut pada hari sebelumnya adalah masuk di shift malam sehingga penulis menyimpulkan hal demikian.

*Security* yang bertugas di pagi hingga sore hari ada 2 yang mana masing – masing memiliki tugas diantaranya dengan bergantian satu orang berada di dalam ruangan untuk menjaga dan seringkali membantu nasabah jika mengeluhkan sesuatu hal atau memiliki kesulitan dalam hal pengisian formulir pengajuan rahn ataupun menginput data untuk nasabah yang sudah pernah menggadai sebelumnya. Kemudian satu orang yang lain berjaga di pos *security* dengan selalu menolong dan

membantu merapikan kendaraan yang terparkir serta membantu mengeluarkan kendaraan dari tempat parkir dan membantu menyeberangkan nasabah.

Tidak hanya *security*, Penaksir pun sebelum melanjutkan ke proses gadai akan senantiasa mengecek barang jaminan di hadapan nasabah dan memastikan bahwa barang yang akan di gadai benar barang tersebut. Kemudian dalam hal penebusan barang jaminan, Penaksir dan Kasir selalu memastikan kepada nasabah bahwa barang jaminan yang di gadaikan masih dalam keadaan utuh seperti sedia kala. Semua Petugas di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage ini melayani nasabah secara jelas dan baik.

#### 4.5. Empati/*Emphaty*

Penulis mengamati secara langsung interaksi para staf di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage. Terlihat bahwa seluruh staf sangat akrab dengan para nasabah, sering kali mengajak mereka berdiskusi atau sekadar bercanda. Mereka selalu mengutamakan kepentingan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kasir, penaksir, maupun petugas keamanan sangat memuaskan. Dari segi keamanan, baik keadaan lingkungan maupun barang yang digadaikan tetap terjaga dengan baik setelah berada di tangan nasabah. Para nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

### **KESIMPULAN**

Penulis melakukan penelitian ini di Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto, dengan fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua aspek pelayanan di Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, kualitas pelayanan ini perlu terus dijaga dan ditingkatkan agar dapat memberikan hasil yang lebih baik lagi di masa depan.

Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian (Fikri et al., n.d.), kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penting bagi Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto untuk menambah fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan nasabah, sehingga kualitas pelayanan yang mereka tawarkan menjadi sangat baik.

Namun, dari hasil penelitian ini, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Permasalahan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tidak tersedianya toilet yang diperuntukkan untuk nasabah, dan keran cuci tangan di depan kurang berfungsi dengan baik sehingga hal tersebut dirasa kurang terkait fasilitas yang diberikan.
2. Terkadang terdapat beberapa kejadian bahwa alat tulis (pulpen) kurang berfungsi dengan baik sehingga nasabah mengeluhkan hal tersebut.
3. Terlihat jumlah kursi yang sedikit sehingga pada saat hari hari ramai, terkadang ada nasabah yang sampai tidak mendapat tempat untuk duduk sehingga mengambil jalan untuk duduk di kursi bagian depan meja CRO dan sesekali harus berdiri sehingga membuat nasabah merasa lelah.

## **SARAN**

1. Perbaiki Fasilitas seperti keran dan penambahan toilet yang diperuntukkan untuk nasabah apabila memungkinkan
2. Melakukan pengecekan secara berkala terhadap barang barang seperti alat tulis dan penyediaan alat tulis cadangan yang di tempatkan di tempat khusus di sekitar meja tulis nasabah
3. Mengadakan penambahan jumlah kursi tunggu nasabah sehingga nasabah semuanya merasa nyaman ketika antrian ramai dan panjang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Erlina Ali Marpaung, Ella Fiana br Sitohang, Farah Dilla, & Hasyim Hasyim. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian. *MENAWAN : Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 2(1), 127–133.  
<https://doi.org/10.61132/menawan.v2i1.150>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)* Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar.
- Oktamia Anggraini Putri. (2022). Jurnal Pendidikan dan Konseling. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(20), 1349–1358.
- Rahman, M. F., Salmia, L. A., & Indriani, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan Dengan Metode Servqual. *Jurnal Valtech*, 3(2), 93–100. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/2787>