

**PENGARUH PELAYANAN AKAD GADAI TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG CIREBON**

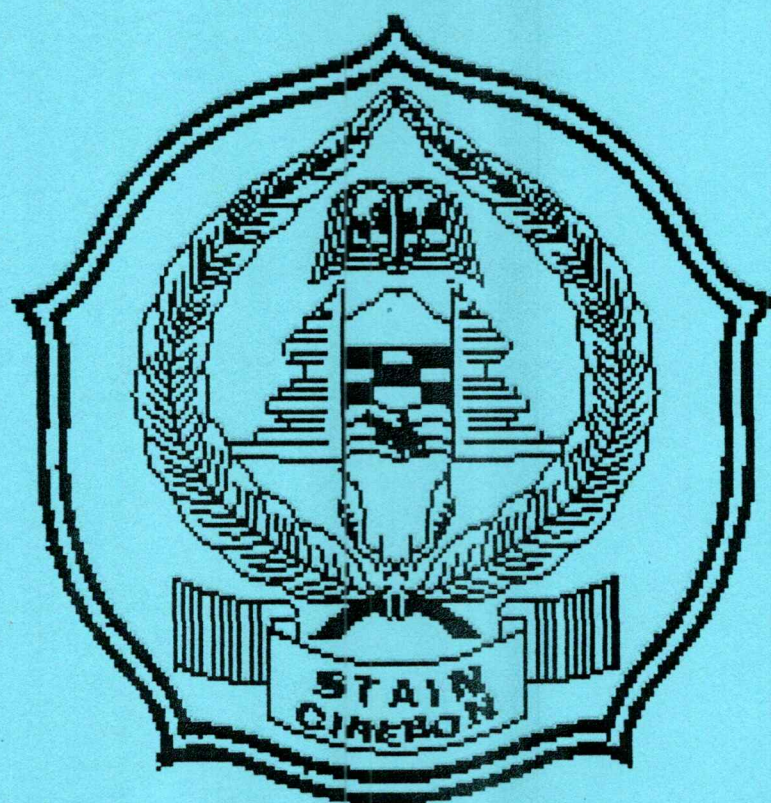
**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam  
Pada Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Perbankan Islam  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon**



**Disusun Oleh :  
KIKI DANIATI  
50430112**

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
CIREBON  
2009**



## ABSTRAK

### **KIKI DANIATI : *Pengaruh Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon***

Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang berbasis syariah dimana di dalamnya meliputi masalah keuangan (Rahn). Pada dasarnya dalam suatu pegadaian tertentu tidak terlepas dari adanya akad gadai, dimana akad ini tujuannya untuk mencapai kesepakatan. Akad adalah perikatan, perjanjian, dan pemufakatan. Dengan pelayanan akad gadai yang baik dan mencapai kesepakatan yang diharapkan, maka hal ini akan memberikan kepuasan terhadap nasabah.

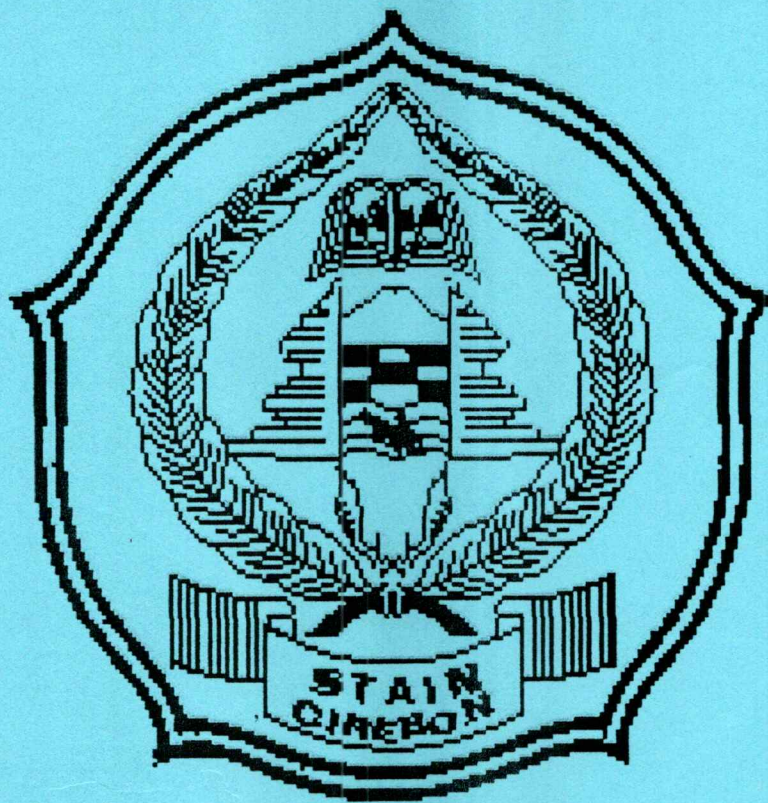
Penulis merumuskan beberapa masalah yang dibahas dalam penelitian ini, pertama adalah adakah hubungan pelayanan akad gadai dengan kepuasan nasabah pada perum pegadaian syariah cabang Cirebon, dan yang kedua apakah pelayanan akad gadai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perum pegadaian syariah cabang Cirebon.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada perum pegadaian syariah cabang Cirebon.

Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang masalah yang terjadi pada masa sekarang. Dimana variabel X mempengaruhi variabel Y. Dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah perum pegadaian syariah cabang Cirebon sebanyak 28 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran angket, wawancara dan observasi kepada para responden. Instrumen diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan data penelitian dianalisis melalui Spearman Rank, koefisien determinasi dan hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah sebesar 26,6256% dengan kategori rendah, sedangkan hubungan pelayanan akad gadai dengan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang sedang sebesar 0,516% dan berdasarkan hipotesis mempunyai nilai signifikan sebesar 3,07. Dengan demikian semua hipotesis dalam penelitian ini terbukti.





## **LEMBAR PERSETUJUAN**

### **PENGARUH PELAYANAN AKAD GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG CIREBON**

Oleh :

**KIKI DANIATI**

**50430112**

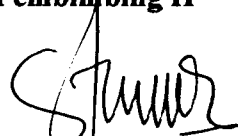
Menyetujui :

Pembimbing I



**Prof. Dr. H. Abdus Salam, Dz. MM.**  
Nip. 150 209 885

Pembimbing II



**Sri Rokhlinsari, SE.M.Si.**  
Nip. 150 295 506

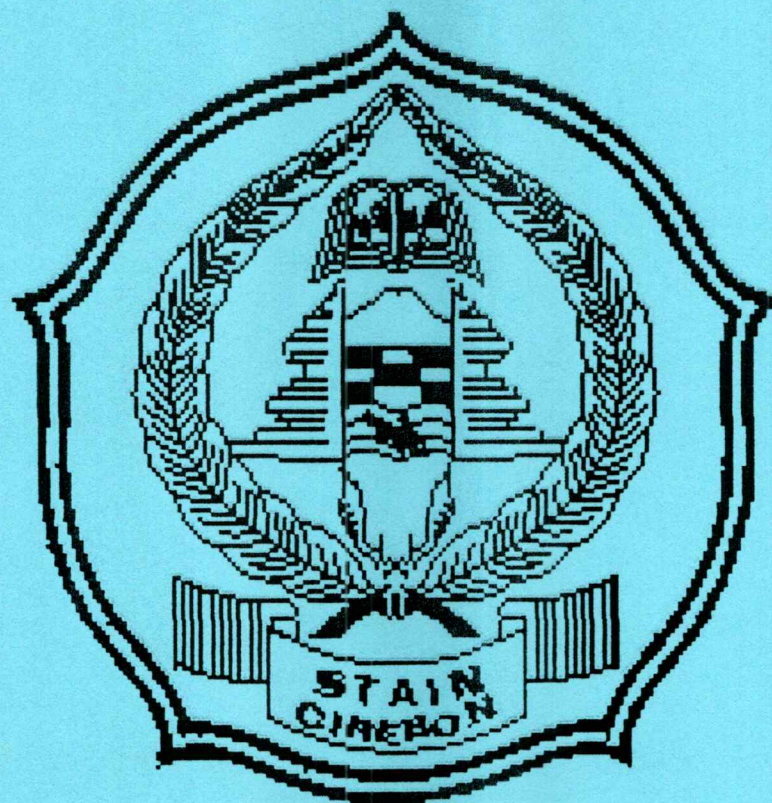
Mengetahui

**Ketua Prodi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam**



**Ayus Ahmad Yusuf, SE.M.Si.**  
Nip. 150 300 935







## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH PELAYANAN AKAD GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG CIREBON" oleh KIKI DANIATI Nomor Induk : 50430112 telah diujikan pada sidang Munaqosah pada tanggal 02 Februari 2009.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, Februari 2009

### Sidang Munaqosah

Ketua

Merangkap Anggota



Drs. H. Wasman, MA  
Nip. 150 250 502

Sekretaris

Merangkap Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Toto Suharto".

Toto Suharto, SE.M.Si  
Nip. 150 300 936

### Anggota

Penguji I

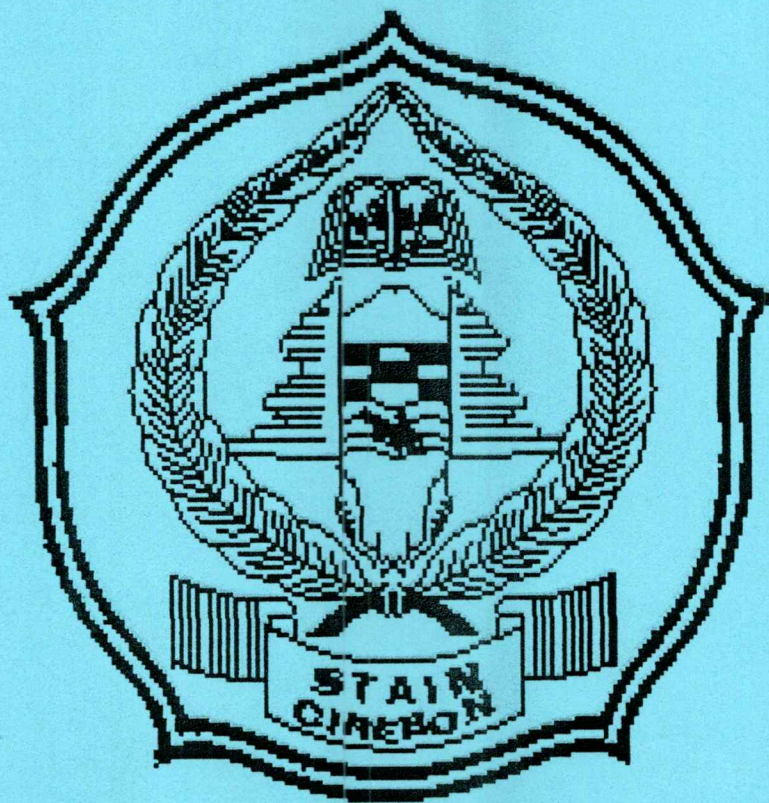
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ayus Ahmad Yusuf".

Ayus Ahmad Yusuf, SE.M.Si.  
Nip. 150 300 935

Penguji II

A handwritten signature in black ink, appearing to read "H. Ilham Bustomi".

H. Ilham Bustomi, M.Ag  
Nip. 150 299 560





## NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat  
Ketua Jurusan Syariah  
STAIN Cirebon  
di  
Cirebon

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

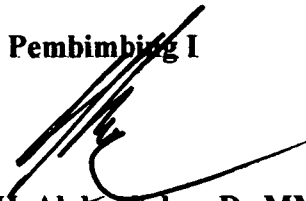
Setelah mendapat bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari KIKI DANIATI, Nim : 50430112 yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN AKAD GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG CIREBON”**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk dimunaqosahkan.

*Wassalmu 'alaikum Wr.Wb.*

Cirebon, Februari 2009

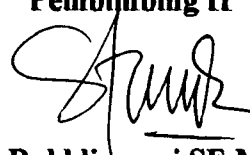
Pembimbing I



**Prof. Dr.H. Abdus Salam, Dz.MM.**

**Nip : 150 209 885**

Pembimbing II



**Sri Rokhlinasari, SE.M.Si.**

**Nip : 150 295 506**

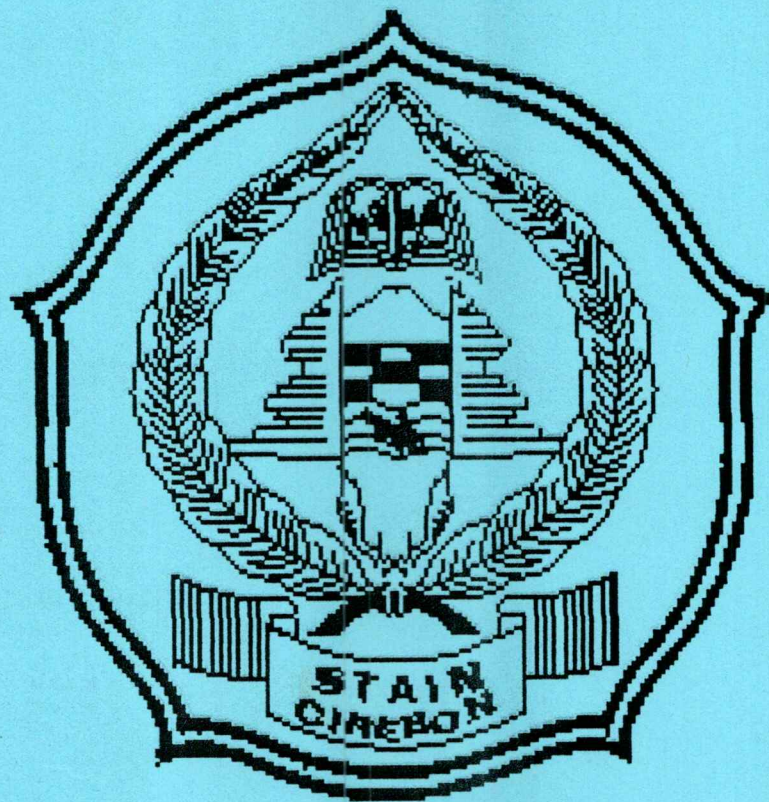
Mengetahui

**Ketua Prodi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam**



**Ayus Ahmad Yusuf, SE.M.Si.**

**Nip.150 300 935**





## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon"**. Ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

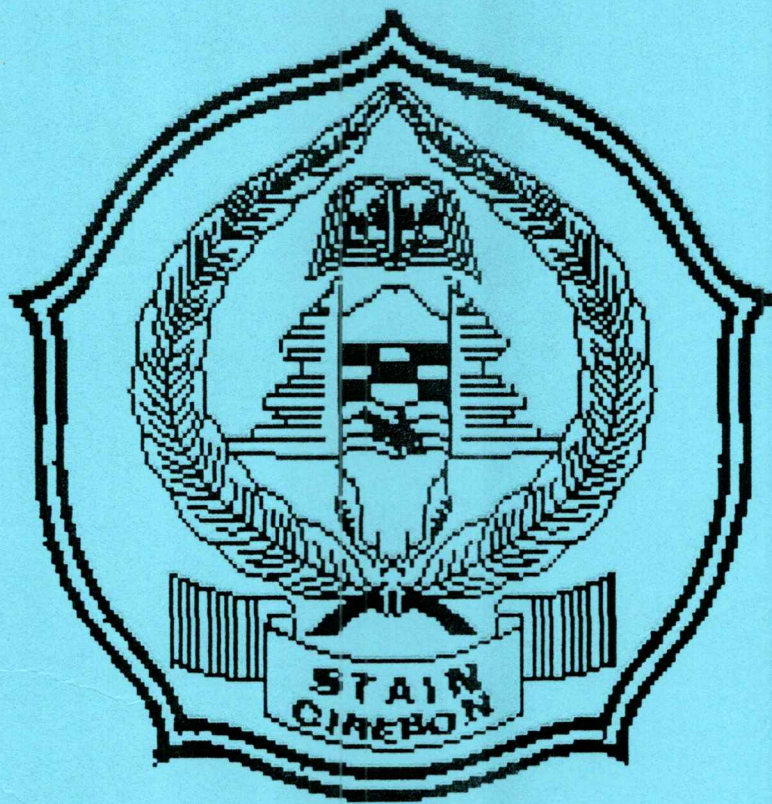
Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Februari 2009

Yang membuat pernyataan

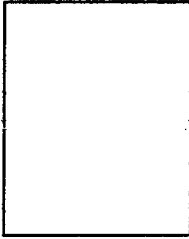


**KIKI DANIATI**  
**50430112**





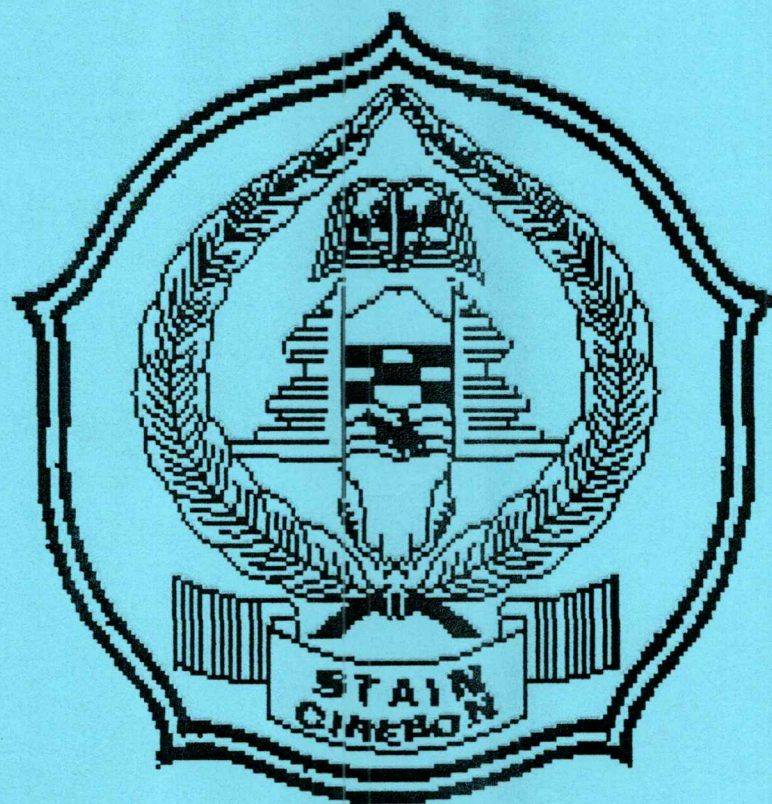
## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**KIKI DANIATI**, Lahir di Jakarta 19 November 1986. Anak ke tiga dari pasangan Bapak Syamsudin dan Ibu Haeriah. Alamat Desa Cilowa Rt 16 / Rw 04 No. 38 Kramatmulya-Kuningan.

### Pendidikan :

1. TK Negeri Tunas Mekar Jakarta
2. Sekolah Dasar Negeri Cilowa 2 Kuningan
3. Madsah Tsanawiyah Negeri Jalaksana Kuningan
4. Madrasah Aliyah Negeri Cigugur Kuningan
5. Masuk Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Cirebon tahun 2004





## PERSEMBAHAN

*"Ketahuilah Bahwa Kemenangan Itu Bersama Orang Sabar, Keleluasaan Itu Bersama Dengan Adanya Kegelesahan Dan Sesungguhnya Bersama Dengan Kesulitan Itu Ada Kemudahan".*

*(HR: At - Tirmidzi)*

*" Bila Datang Waktu Pagi Jangan Memunggu-nunggu Waktu Sore, Bila Datang Waktu Sore Jangan Memunggu-nunggu Waktu Pagi".*

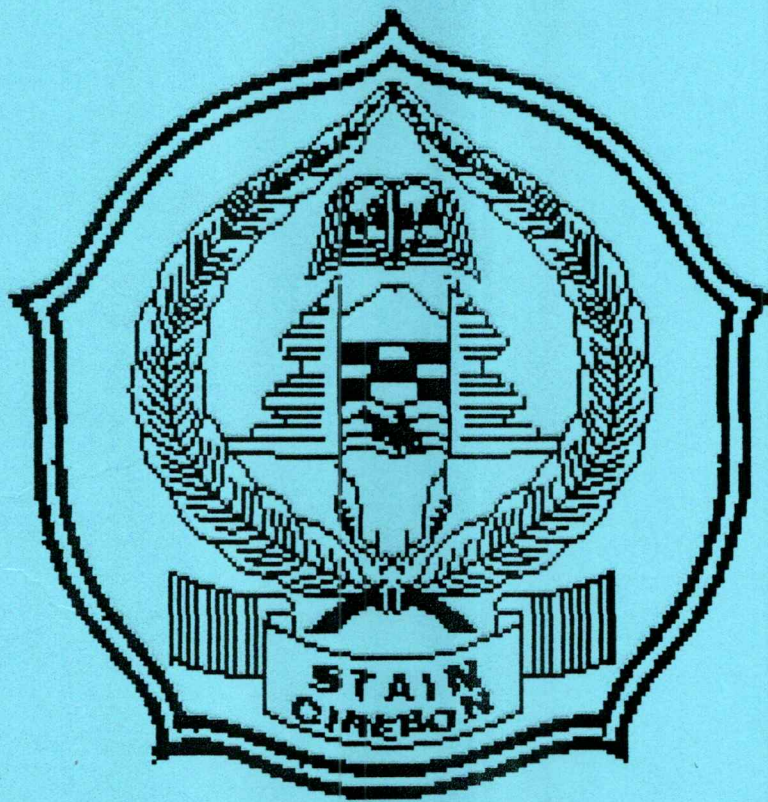
*(HR: Bukhari)*

Dengan segala hal yang kita lalui banyak sekali halangan dan rintangan menghadang. Tetapi itu semua merupakan suatu seni dalam berkarya, seperti kami semua dalam menyelesaikan Tugas Akhir, itu kami lalui dengan rasa suka cita dan Alhamdulillah akhirnya kita semua bisa melewati dengan hasil yang bisa membuat kami tersenyum bahagia.

Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

1. Orang tuaku yang penuh rasa kasih sayang terhadap anaknya, membimbing dan memberikan semangat dalam menyelesaikan studinya.
2. Kepada kakak dan saudara-saudaraku yang selalu mendo'akan, memberi perhatian, semangat dan menyayangi dengan penuh kasih sayang.
3. Buat seseorang (Van) yang selalu menemani, memberi do'a, semangat, dan tiada henti mencurahkan kasih sayangnya...terimakasih juga telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

By : Kiki Daniati





## KATA PENGANTAR



Dengan segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas karunia dan Hidayah-Nya akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"PENGARUH PELAYANAN AKAD GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG CIREBON."**

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang dikarenakan kurangnya pengetahuan, kemampuan dan wawasan peneliti. Namun dengan segala keterbatasan tersebut, peneliti berusaha menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Dengan segenap kemampuan yang ada dan berkat petunjuk bantuan serta motivasi yang diberikan oleh pihak keluarga maupun dosen yang telah membimbing dan banyak memberikan arahan sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, maka perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Imron Abdullah, M.Ag. selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Cirebon.
2. Bapak Drs. H. Wasman, M.A, selaku ketua Jurusan Syariah STAIN Cirebon
3. Bapak Ayus Ahmad Yusup, SE. M.Si, selaku ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI) STAIN Cirebon.
4. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam, Dz, MM, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Sri Rokhlinasari, SE. M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.

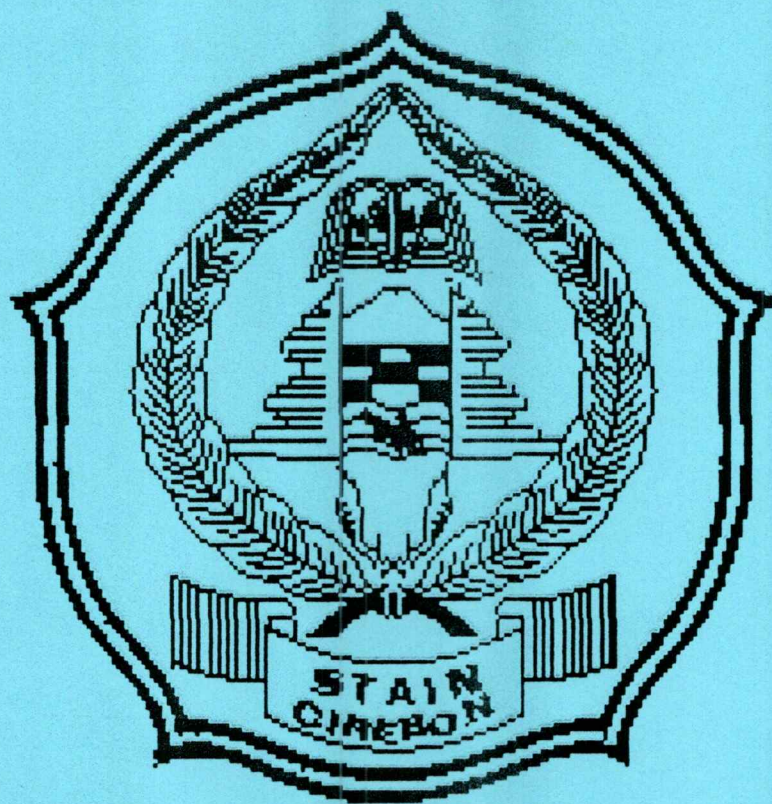
6. Pimpinan dan staf Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon yang telah memberi izin dan memberi data kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
7. Civitas akademi STAIN Cirebon
8. Kedua orang tuaku tercinta, kakak dan saudara-saudaraku yang selalu mendoakan, memberi perhatian, semangat, menyayangi dengan penuh kasih sayang dan memberikan dorongan secara moril dan materil dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Buat pap (Van) yang selalu menemani, memberi do'a, semangat dan tiada henti mencurahkan kasih sayangnya...makasih juga telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Buat kang Edi makasih atas bantuan dan semangatnya.
11. Buat sahabat-sahabatku EPI 1 yang tidak bisa disebutkan satu persatu makasih atas do'a dan semangatnya.

Akhir kata peneliti menaruh perhatian besar agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, terutama untuk dijadikan bahan kajian atau sebagai bahan perbandingan sehingga dapat dijadikan pedoman dalam menghasilkan karya ilmiah yang lebih baik. Amin.....

Cirebon., Februari 2009

**KIKI DANIATI**





## DAFTAR ISI

### Halaman

**ABSTRAK**

**PERSETUJUAN**

**PENGESAHAN**

**NOTA DINAS**

**PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI**

**RIWAYAT HIDUP**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
1.3.1 Maksud Penelitian .....	4
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	5
1.5.1 Kerangka Pemikiran .....	5
1.5.2 Hipotesis .....	7
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7



## **BAB II PELAYANAN AKAD GADAI DAN KEPUASAN NASABAH**

2.1	Pelayanan Akad Gadai .....	8
2.1.1	Pengertian Pelayanan Akad Gadai .....	8
2.1.2	Dasar-dasar Pelayanan Dalam Melakukan Akad Gadai ..	11
2.1.3	Syarat dan Rukun Akad .....	12
2.1.4	Rukun dan Syarat Sah Gadai .....	14
2.1.5	Dasar Hukum Gadai .....	16
2.1.6	Manfaat Gadai .....	17
2.2	Kepuasan Nasabah .....	19
2.2.1	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	19
2.2.2	Strategi Untuk Memuaskan Nasabah .....	21
2.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ..	23

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	25
3.1.1	Sejarah Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon .....	25
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	27
3.1.3	Struktur Organisasi Kantor Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon .....	27
3.1.4	Aktivitas Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon.....	30
3.2	Pembahasan .....	32
3.2.1	Proses Pelayanan Akad Gadai yang Dilakukan Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon.....	32
3.2.2	Pelayanan Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon Dalam Memuaskan Para Nasabahnya.....	34
3.3	Metode Penelitian .....	35
3.4	Jenis Data dan Sumber Data .....	35
3.4.1	Jenis Data .....	35
3.4.2	Sumber Data .....	36

3.5	Populasi dan Sampel .....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7	Operasional Variabel .....	38
3.8	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	40
3.9	Metode Analisis .....	40
3.9.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	40
3.9.2	Analisis Korelasi .....	41
3.9.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	42
3.9.4	Hipotesis .....	43

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Pengujian Hipotesis Tentang Hubungan Antara Pelayanan Akad Gadai Dengan Kepuasan Nasabah .....	45
4.1.1	Uji Validitas .....	45
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	49
4.2	Pengujian Hipotesis Tentang Pengaruh Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah .....	53
4.2.1	Analisis Korelasi .....	68
4.2.2	Uji Regresi .....	69
4.2.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	71
4.2.4	Uji Hipotesis .....	71
4.2.5	Analisis Ekonomi .....	72

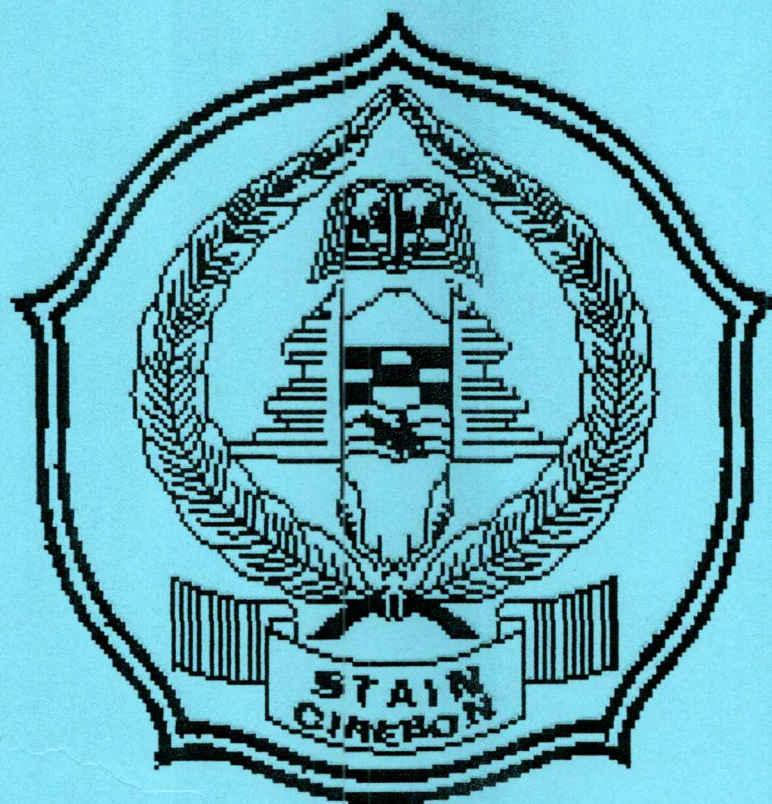
#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Saran .....	76

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

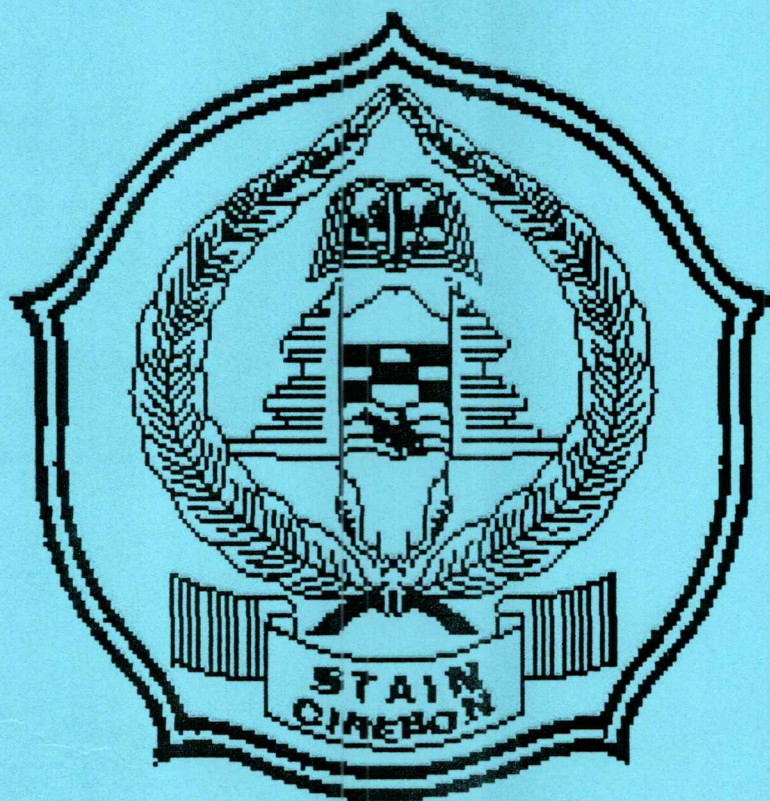




## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	39
Tabel 3.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Korelasi .....	42
Tabel 4.1	Tabel Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X ( Pelayanan Akad Gadai) .....	47
Tabel 4.2	Tabel Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....	49
Tabel 4.3	Tabel Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X (Pelayanan Akad Gadai) .....	51
Tabel 4.4	Tabel Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....	52

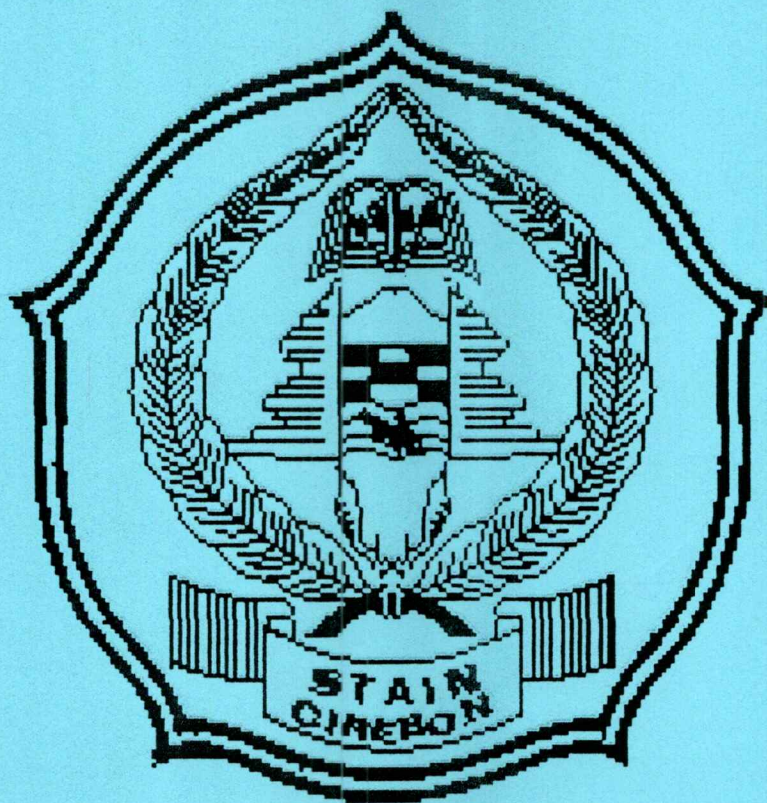




## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian .....	6
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon .....	29





## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner Pengaruh Pelayanan Akad Gadai (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- Lampiran 2 Hasil Angket Data Ordinal Variabel Pelayanan Akad Gadai (X).
- Lampiran 3 Hasil Angket Data Ordinal Variabel Kepuasan Nasabah (Y).
- Lampiran 4 Pasangan Variabel X dan Variabel Y.
- Lampiran 5 Tabel Penolong Variabel X.
- Lampiran 6 Tabel Penolong Variabel Y .
- Lampiran 7 Tabel Uji Validitas dan Uji Reabilitas Variabel X.
- Lampiran 8 Tabel Uji Validitas dan Uji Reabilitas Variabel Y.
- Lampiran 9 Tabel Penolong Untuk Menghitung Korelasi Spearman Rank.
- Lampiran 10 Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel X.
- Lampiran 11 Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel Y.
- Lampiran 12 Transformasi Variabel X Untuk Setiap Responden.
- Lampiran 13 Transformasi Variabel Y Untuk Setiap Responden.
- Lampiran 14 Pasangan Data Interval Variabel X dan Variabel Y.