

**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PADA PRODUK
GADAI EMAS (RAHN) DI PEGADAIAN SYARIAH KCP CIPTO CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

Naylla Izzatillah

(2282110150)

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

1447 H/2026

ABSTRAK

Naylla Izzatillah (NIM: 2282110150). “Analisis Penerapan Manajemen Risiko Reputasi Pada Produk Gadai Emas (Rahn) di Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon”, 2026.

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang menyediakan produk pembiayaan berdasarkan akad rahn, salah satunya gadai emas, yang sangat bergantung pada kepercayaan dan reputasi perusahaan. Lembaga ini berupaya menghindari berbagai risiko, khususnya risiko reputasi yang terkait dengan kualitas layanan, transparansi, persepsi nasabah terkait dengan lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko reputasi, faktor-faktor yang mempengaruhi risiko reputasi, dan upaya Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon dalam mengurangi risiko reputasi pada produk gadai emas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Pengelola Agunan, CRO, Penaksir, Kasir, Admin Mikro, serta nasabah Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti antrian yang panjang, ketidakpahaman nasabah tentang biaya dan jatuh tempo, fluktuasi harga emas, dan potensi kesalahan administrasi dapat mempengaruhi risiko reputasi dalam layanan. Faktor utama yang mempengaruhi risiko reputasi meliputi kualitas layanan, transparansi informasi, ketepatan penaksiran emas, tingkat literasi nasabah tentang keuangan syariah, dan pengaruh media sosial. Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon berupaya dalam mengurangi risiko reputasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan transparansi informasi dan biaya, penguatan pengawasan internal, pemanfaatan teknologi digital, dan menangani keluhan nasabah secara cepat dan profesional. Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon mampu menjaga kepercayaan nasabah dan mempertahankan reputasi lembaga.

Kata Kunci: *Risiko reputasi, Gadai emas, Rahn, Pegadaian Syariah.*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Naylla Izzatillah (Number of Students: 2282110150). "Analysis of the Implementation of Reputational Risk Management in Gold Pawn (Rahn) Products at Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon", 2026.

Pegadaian Syariah is a sharia financial institution that provides financing products based on the rahn contract, one of which is gold pawning, which is highly dependent on the company's trust and reputation. This institution strives to avoid various risks, particularly reputational risks related to service quality, transparency, and customer perceptions of the institution. This study aims to analyze reputational risk, factors influencing reputational risk, and Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon's efforts to mitigate reputational risk in gold pawning products. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation with Collateral Managers, Customer Relationship Officer, Appraisers, Cashiers, Micro Admins, and Customers of Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon. The results showed that factors such as long queues, customer misunderstanding of fees and maturity dates, gold price fluctuations, and potential administrative errors can influence reputational risk in services. The main factors influencing reputational risk include service quality, information transparency, gold appraisal accuracy, customer literacy regarding Islamic finance, and the influence of social media. Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon strives to mitigate reputational risk by improving service quality, implementing information and fee transparency, strengthening internal controls, utilizing digital technology, and handling customer complaints promptly and professionally. Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon is able to maintain customer trust and maintain the institution's reputation.

Keywords: *Reputational risk, Gold pawn, Rahn, Pegadaian Syariah.*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

الملخص

نَيَّلاً عَزَّةُ اللهُ (رقم القيد: ٢٢٨٢١١٠١٥٠). تحليل تطبيق إدارة مخاطر السمعة في منتج رهن الذهب (الرهن) في شركة الرهن الشرعي فرع تشيبتو تشيريون، ٢٠٢٦

تُعَدُّ شركة الرهن الشرعي من المؤسسات المالية الإسلامية التي تقدم منتجات تمويلية قائمة على عقد الرهن، ومن بينها منتج رهن الذهب، والذي يعتمد بدرجة كبيرة على ثقة العملاء وسمعة المؤسسة. وتسعى هذه المؤسسة إلى تجنب مختلف أنواع المخاطر، ولا سيما مخاطر السمعة المرتبطة بجودة الخدمة، وشفافية المعلومات، وتصورات العملاء تجاه المؤسسة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مخاطر السمعة، والعوامل التي تؤثر فيها، وكذلك الجهود التي تبذلها شركة الرهن الشرعي فرع تشيبتو تشيريون في الحد من مخاطر السمعة في منتج رهن الذهب. استخدمت هذه الدراسة المنهج النوعي بالمدخل الوصفي. وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة، والمقابلات، والتوثيق مع كل من مسؤول إدارة الضمانات، ومسؤول علاقات العملاء، والمقيّم، وأمين الصندوق، والإداري المصغر، إضافة إلى عملاء شركة الرهن الشرعي فرع تشيبتو تشيريون. وأظهرت نتائج الدراسة أن عوامل مثل طول فترات الانتظار، وضعف فهم العملاء للتكاليف وتواريخ الاستحقاق، وتقلب أسعار الذهب، واحتمالية حدوث أخطاء إدارية، يمكن أن تؤثر في مخاطر السمعة في تقديم الخدمات. كما بينت النتائج أن العوامل الرئيسية المؤثرة في مخاطر السمعة تشمل جودة الخدمة، وشفافية المعلومات، ودقة تقييم الذهب، ومستوى الثقافة المالية الشرعية لدى العملاء، إضافة إلى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي. وتسعى شركة الرهن الشرعي فرع تشيبتو تشيريون إلى تقليل مخاطر السمعة من خلال تحسين جودة الخدمة، وتطبيق الشفافية في المعلومات والتكاليف، وتعزيز الرقابة الداخلية، والاستفادة من التكنولوجيا الرقمية، ومعالجة شكاوى العملاء بسرعة وبشكل مهني. وبذلك، تتمكن شركة الرهن الشرعي فرع تشيبتو تشيريون من الحفاظ على ثقة العملاء واستمرار سمعة المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: مخاطر السمعة، رهن الذهب، الرهن، شركة الرهن الشرعي

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PADA PRODUK GADAI EMAS (RAHN) DI PEGADAIAN SYARIAH KCP CIPTO CIREBON", oleh Naylla Izzatillah, NIM. 2282110150, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu tanggal 01 April 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang

Dr. Warioyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

Secretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI
NIP. 198009122006041001

Penguji II

Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP. 19810308200604200

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PADA PRODUK GADAI EMAS (RAHN) DI PEGADAIAN SYARIAH KCP CIPTO CIREBON

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

NAYLLA IZZATILLAH

NIM. 2282110150

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M

NIP. 197309302007102001

Dr. Lavanun, M.Si

NIP. 197210072011011002

Mengetahui:



Kepada Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Wartyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/I **Naylla Izzatillah, NIM: 2282110150** dengan judul **"ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PADA PRODUK GADAI EMAS (RAHN) DI PEGADAIAN SYARIAH KCP CIPTO CIREBON"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyah kan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing

Pembimbing I,



Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M..M

NIP. 197309302007102001

Pembimbing II,

Dr. Lavaman, M.Si

NIP. 197210072011011002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Wartoyo, MS

NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Naylla Izzatillah

NIM : 2282110150

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 19 Januari 2005

Alamat : Blok Dam Kalong, Rt/Rw 014/007, Ds. Danawinangun,
Kec. Klagenan, Kab. Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PADA PRODUK GADAI EMAS (RAHN) DI PEGADAIAN SYARIAH KCP CIPTO CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. 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,

Saya yang menyatakan



NAYLLA IZZATILLAH

NIM: 2282110150

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunianya. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, atas akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua tercinta, yang dengan cinta, doa, kesabaran serta pengorbanan tanpa batas selalu menjadi kekuatan utama dalam setiap langkah dan perjalanan pendidikan saya. Saya mengucapkan terima kasih atas kerja keras Bapak Muhammad Ung Mi'roj dalam mencari nafkah, memenuhi kebutuhan keluarga serta memberikan kesempatan bagi saya untuk menempuh pendidikan hingga tahap ini, juga atas perhatian, dukungan dan doa tulus dari Mamah Erni Sulistiawati yang senantiasa mengiringi setiap proses yang saya lalui, menjadi sumber ketenangan saat saya lelah dan pendorong ketika saya hampir menyerah. Semoga Allah SWT selalu menganugerahkan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang dan keberkahan kepada Bapak dan Mamah sebagai balasan atas segala kebaikan, kasih sayang, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan dengan ikhlas sampai saya berhasil menyelesaikan karya ini.

Terima kasih yang mendalam kepada kakak Muhammad Faiz Ubaidillah dan adik tercinta Inayah Latifatul Zahrah, atas semangat dukungan serta motivasi yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh keluarga besar saya atas doa, perhatian serta dukungan tulus yang tidak pernah putus, baik dari dekat maupun jauh, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ucapan terima kasih kepada para sahabat yaitu Alza Revina Nuraisyah, Saskia Fitria Putri, Dina Yuliana, Nilam Sari, dan Lilis Safitri dan teman-teman terdekat yang telah menjadi keluarga kedua dalam perjalanan saya. Terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa serta menemani berbagai proses perjuangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian telah memberikan energi baru, dukungan yang terus mengalir, serta kebersamaan yang membuat perjalanan ini terasa lebih mudah dan bermakna.

Kepada seseorang yang belum bisa ditulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis di Lauhul Mahfudz untukku, terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie *“Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”*.

Karya ini juga penulis persembahkan untuk diri sendiri. Terima kasih telah berjuang dan bertahan sejauh ini, mampu menghadapi berbagai tekanan dari luar maupun dalam diri, serta tidak pernah memilih untuk menyerah meskipun prosesnya begitu sulit. Ini adalah pencapaian yang layak dibanggakan sebagai bentuk penghargaan atas ketangguhan dan usaha diri sendiri.



MOTTO HIDUP

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya, Dia mendapat (pahala) dan (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

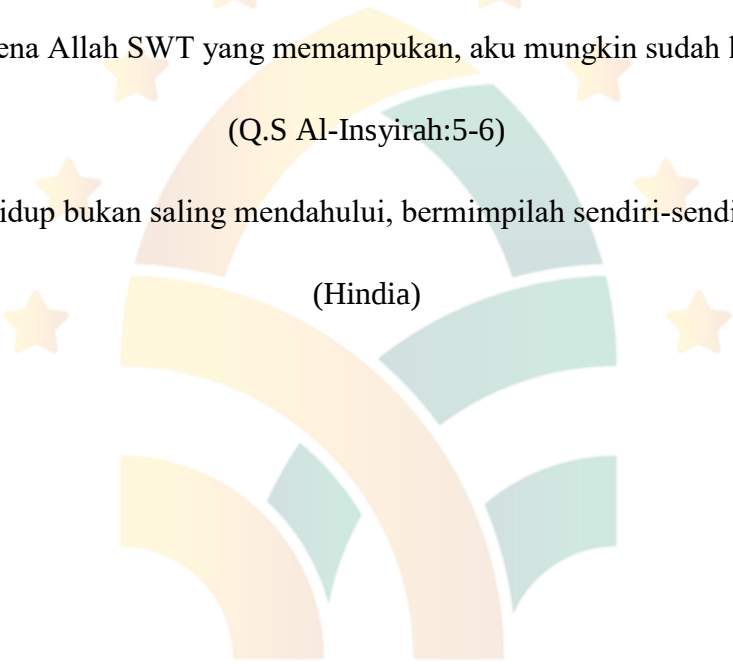
(Q.S Al-Baqarah:286)

“Jika bukan karena Allah SWT yang memampukan, aku mungkin sudah lama menyerah”

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Hindia)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Cirebon, 19 Januari 2005. Dengan rasa penuh dan kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Naylla Izzatillah. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Muhammad Uung Mi'roj dan Ibu Erni Sulistiawati. Alamat tempat tinggal di Blok Dam Kalong, Rt/Rw. 014/007, Ds. Danawinangun, Kec. Klangeran, Kab. Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. TK Miftahul Ulum tahun 2009-2010
2. SD Negeri 3 Klangeran tahun 2010-2016
3. SMP Negeri 1 Palimanan tahun 2016-2019
4. SMA Negeri 1 Jamblang tahun 2019-2022

Penulis mengikuti Program S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO REPUTASI PADA PRODUK GADAI EMAS (RAHN) DI PEGADAIAN SYARIAH KCP CIPTO CIREBON”** dibawah bimbingan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M, dan Bapak Dr. Layaman, M.Si.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN LITERASI

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara latin. Misalnya dari aksara arab ke aksara latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 h/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	š	Es (dengan titik di

			bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	Em
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2 Transliterasinya Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A

ـَ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يْ	Fathah dan ya	Ai	A dan u
...وْ	Fathah dan wau	Au	A dan u

Contoh:

- سُيْلٌ (suila)

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4 Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	A dan garis di atas
إَ	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
وُ	Dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

- قِيلَ (Qīla)
- يَقُولُ (Yaqūlu)

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَاوْدَاةُ الْاَتْفَالِ (raudah al- atfāl/raudahtul atfāl)
- اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّارَةُ (Al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah)

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ (Nazzala)
- اَلْبِرْرَ (Al-birr)

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu لا, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- أَشْ مَسْ (asy-syamsu)
- أَلْ جَلَالُ (Al-jalālu)

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ (Ta'khuẓ)

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- الرَّزْقُ الْخَيْرُ وَالْهُوَ الْخَيْرُ (Wa innallāha laa huwa khair ar-rāziqīn)

I. Huruf Kapital

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

Contoh:

- اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ (Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn)

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اَللّٰهُ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ (Allāhu gafūrun rahīm)



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya pada kita semua. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan Uswah Khasanah untuk menjadi insan kami. Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Penerapan Manajemen Risiko Reputasi pada Produk Gadai Emas (Rahn) di Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis bisa menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada orang tua tercinta dan tersayang yang telah memberi segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis sampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Wartoyo, M.S.I., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku pembimbing akademik.
6. Ibu Hj. Nining wahyuningsih, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan banyak arahan serta bimbingan dengan penuh ketulusan dan kesabaran selama penulis menyelesaikan skripsi.

7. Bapak Dr. Layaman, M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan perhatian, arahan, dan bimbingannya dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh dosen dan staf serta perpustakaan, khususnya Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Seluruh pegawai dan nasabah Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam penelitian ini.
10. Orang tua tercinta Bapak Muhammad Uung Mi'roj dan Ibu Erni Sulistiawati terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, kasih sayang serta semangat yang tidak pernah putus selama proses penyusunan karya ini.
11. Kakak Muhammad Faiz Ubaidillah dan Adik tercinta Inayah Latifatul Zahrah terima kasih selalu memberikan dukungan, motivasi serta kebahagiaan di setiap langkah. Kehadiran kalian menjadi penyemangat bagi penulis hingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Seluruh keluarga besar penulis, yang tak henti-henti memberikan nasihat, doa dan dukungan baik materi maupun non materi.
13. Sahabat-sahabat sejak kecil penulis terbaik penulis yaitu Nilam Sari dan Lilis Safitri yang telah setia menemani selama masa perkuliahan. Terimakasih selalu memberikan dukungan, doa serta semangat selama proses perkuliahan penulis dan dalam setiap langkah perjalanan ini.
14. Teman-teman Perbankan Syariah kelas E angkatan tahun 2022, terima kasih atas kebersamaan, dan dukungan sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
15. Sahabat-sahabat terbaik saya dalam geng Au Ah yaitu Alza Revina Nuraisyah, Saskia Fitria Putri, dan Dina Yuliana yang telah setia menemani perjalanan panjang sampai masa-masa akhir perkuliahan. Kehadiran kalian dengan candaan, tawa, dukungan serta cerita yang tidak pernah habis telah menjadi sumber semangat dan kebahagiaan.
16. Keluarga besar Beasiswa Baznas Kabupaten Cirebon terima kasih atas pengalaman, dan dukungan yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan.

17. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, Terima kasih.
18. Saya [ingin berterima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat dan mandiri yaitu diri saya sendiri. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui sampai sejauh ini, banyak proses yang dilalui, banyak air mata yang sudah dihapus pakai tangan sendiri, banyak lelah dan keluh kesah yang dipendam sendiri, banyak hal yang sudah dijalani, dihadapi, dan diselesaikan sendiri. Sampai detik ini, kuat karena diri sendiri yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja. Bangga untuk setiap langkah kecilku, meskipun mudah menangis tapi tidak berhenti mencoba dan menyerah. Selamat merayakan kecemasan-kecemasan di tangga berikutnya, selamat berpetualang di level kehidupan selanjutnya, selamat berperang dengan pertanyaan 'kapan' yang tidak ada ujungnya, selamat menjalani fase dimana *you not found anyone people can help your life*, selamat berjuang sendirian. Tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.

Atas seluruh bantuan dan kebaikan yang telah diberikan, penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga setiap motivasi serta dukungan yang diberikan mendapatkan balasan pahala yang berlipat-lipat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Cirebon, 12 Februari 2026

Penulis



Naylla Izzatillah

NIM. 2282110150

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	x
RIWAYAT HIDUP	xi
PEDOMAN LITERASI	xii
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12

F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN TEORI.....	15
A. Kerangka Teori.....	15
B. Kajian Pustaka.....	27
C. Kerangka Berpikir.....	38
BAB III.....	41
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Pendekatan Penelitian.....	41
C. Objek Dan Subjek Penelitian.....	42
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
E. Jenis Dan Sumber Data.....	43
F. Populasi Dan Sampel.....	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	44
H. Instrumen Penelitian.....	45
I. Teknik Analisis Data.....	46
J. Uji Keabsahan Data.....	47
BAB IV.....	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah KCP Cipto Cirebon.....	49
B. Analisis Hasil Penelitian.....	59
C. Pembahasan.....	89
BAB V.....	95

PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103



DAFTAR TABEL

Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan.....	xii
Tabel 0.2 Transliterasinya Vokal Tunggal	xiii
Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap	xiv
Tabel 0.4 Transliterasi Maddah	xiv
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Penyaluran Gadai Emas (Rahn) 2025	3
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Naik dan Turun Harga Beli dan Harga Jual Emas 2025	5
Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir	40
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	103
Lampiran 2 SK Penelitian	115
Lampiran 3 Surat Penelitian	116
Lampiran 4 Surat PRA Observasi	117
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	118

