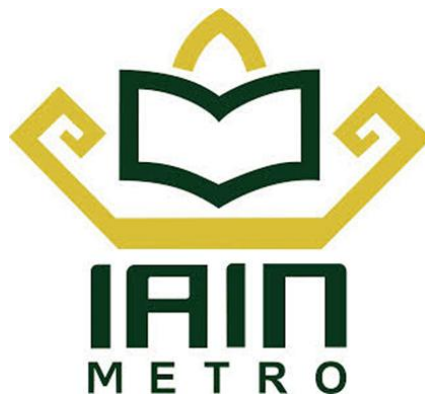


SKRIPSI

**PELAKSANAAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENURUT PERSPEKTIF RAHN
(Studi PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)**

Oleh:

**RIZKI MARLIANA ANGGRAINI
NPM: 1804100092**



**Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1443 H / 2022 M**

**PELAKSANAAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENURUT PERSPEKTIF *RAHN***

(Studi PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**Oleh:
RIZKI MARLIANA ANGGRAINI
NPM. 1804100092**

Pembimbing : Suci Hayati, M.S.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)METRO
1443 H/2022 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka skripsi yang disusun oleh:

Nama : Rizki Marlina Anggraini
NPM : 1804100092
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PELAKSANAAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENURUT
PERSPEKKTIF RAHN (Studi PT. Pegadaian Persero UPC
Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan dan penerimaannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, Mei 2022
Dosen Pembimbing,



Suci Hayati, M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PELAKSANAAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENURUT
PERSPEKTIF *RAHN* (Studi PT. Pegadaian Persero UPC
Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)

Nama : Rizki Marlina Anggraini
NPM : 1804100092
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Menyetujui,

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Metro, Mei 2022
Dosen Pembimbing,



Suci Hayati, M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

ABSTRAK

PELAKSANAAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA) TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENURUT PERSPEKTIF *RAHN*

OLEH
RIZKI MARLIANA ANGGRAINI
NPM 1804100092

Lembaga keuangan berperan penting dalam pertumbuhan masyarakat industri modern. Lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan non bank. Pegadaian merupakan lembaga keuangan non bank yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaan penyaluran dana kemasyarakatan. Di Indonesia saat ini ada dua tipe lembaga gadai yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. PT. Pegadaian Hadimulyo merupakan pegadaian konvensional memiliki sebuah layanan produk yang sangat diminati oleh nasabahnya bernama Kredit Cepat Aman (KCA) dan terus meningkat jumlah nasabahnya seiring berjalannya waktu. Meningkatnya jumlah nasabah KCA mengindikasikan bahwa tercapainya kepuasan nasabah. Namun jika ditinjau melalui perspektif *rahn* pelaksanaan KCA tidak sesuai dengan pelaksanaan gadai *rahn*.

Dengan melihat fenomena yang demikian tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelaksanaan KCA terhadap kepuasan nasabah menurut perspektif *rahn*. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan model penelitian kualitatif.

Berdasarkan penelitian ini didapati hasil bahwa pelaksanaan KCA pada PT. Pegadaian Hadimulyo diawali oleh tahap peminjaman kredit gadai, penaksiran barang gadai, penggolongan uang pinjaman, dan pelunasan uang pinjaman. Dalam pelaksanaan KCA tersebut 10 nasabah KCA yang menjadi informan merasa puas dan mau menggunakan lagi KCA diwaktu yang akan datang. Jika ditinjau melalui perspektif *rahn* mekanisme pelaksanaan KCA tidak sesuai dengan perspektif *rahn*.

Kata kunci : *Pelaksanaan KCA, Kepuasan Nasabah, Perspektif Rahn*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIZKI MARLIANA ANGGRAINI

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka

Metro, Mei 2022

Yang menyatakan,



RIZKI MARLIANA ANGGRAINI
NPM: 1804100092

MOTTO

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ﴿٣٨﴾

Artinya : “Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.”.

(QS. Al-Muddatsir : 38)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. Atas curahan rahmat, hidayah dan inayah-Nya yang menjadi sumber kekuatan bagi saya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah SAW yang dinanti-nantikan syafaatnya kelak di *yaumul qiyamah*.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat saya sayangi dan kasih.

1. Ibu dan Bapak Tercinta, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Rosmaini) dan Bapak (Urip Haryono) yang telah memberikan dukungan, ridho dan kasih sayang yang tiada terhingga. Yang tak lelah memberiku motivasi, nasihat juga do'a disetiap waktunya yang tak kan mungkin dapat kubalas hanya dengan selembaran kertas yang bertuliskan kata persembahan.
2. Adik peneliti, Nanda, Riyan dan Lana yang selalu memberikan semangat, do'a dan motivasi. Terimakasih sudah selalu sabar dan pengertian menghadapiku sehingga membuat semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Suci Hayati, M.S.I selaku pembimbing skripsi.
4. Sahabat-sahabatku tercinta, Ika Fani Rahma Sari, Mamisgadir, IMPAS'18 yang selalu menemani peneliti dalam suka maupun duka, yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan yang membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif *Rahn* (Studi PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)

Penulisan skripsi ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Riyan Fahlevi, M.M. selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah (S1 PBS).
4. Ibu Suci Hayati, M.S.I selaku Dosen Pembimbing, beliau dengan sabar membimbing dan memberikan pengarahan ditengah kesibukannya.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran peneliti harapkan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengetahuan.

Metro, Mei 2022

Yang menyatakan,



RIZKI MARLIANA ANGGRAINI

NPM. 1804100092

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kredit.....	9
1. Pengertian Kredit	9
2. Unsur-Unsur Kredit.....	10
3. Tujuan Kredit	11
4. Jenis-Jenis Kredit	13
5. Mekanisme Kredit Pada Pegadaia.....	14
6. Prinsip-Prinsip Pemberian Kredit	21
B. Kepuasan Nasabah	24
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	25
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	27
4. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	27
C. <i>Rahn</i>	31
1. Pengertian <i>Rahn</i>	31

2. Landasan Hukum <i>Rahn</i>	32
3. Rukun Dan Syarat <i>Rahn</i>	35
4. Barang Yang Boleh Di Gadaikan Atau Barang Jaminan	37
5. Hak Dan Kewajiban Pihak Yang Berakad	37
6. Mekanisme Pelaksanaan <i>Rahn</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Sifat Penelitian	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	45
C. Sumber Data Penelitian	45
D. Metode Pengumpulan Data	48
E. Teknik Analisi Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum PT.Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro	51
1. Sejarah dan Perkembangan PT.Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro	51
2. Visi dan Misi PT.Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro	53
3. Struktur Organisasi PT.Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro	54
B. Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro	54
C. Analisis Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Menurut Persepektif <i>Rahn</i>	71
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan berperan penting dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan bank adalah Bank Sentral, Bank Umum, dan BPR, sedangkan lembaga keuangan bukan bank yaitu asuransi, leasing, modal ventura, dana pensiun, pasar modal, reksa dana, pegadaian dan lembaga pembiayaan konsumen. Salah satu lembaga keuangan yang sedang berkembang adalah pegadaian¹.

Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasyarakatan baik bersifat produktif maupun konsumtif atas dasar hukum gadai.²

Pegadaian merupakan salah satu solusi bagi masyarakat, ketika seseorang membutuhkan dana dalam kondisi yang mendesak dan cepat, sedangkan yang bersangkutan tidak memiliki dana cash atau tabungan maka pendanaan pihak ketiga menjadi alternatif pemecahannya. Saat mengakses jasa perbankan bagi beberapa masyarakat akan menghadapi administrasi dan

¹ Nuroh Yuniwati, Emilia Dwi Lestari, dan Anis Alfiqoh, "Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah," *Jurnal Perbankan Syariah* Vol. 2 (2021): 190.

² Y Sri Susilo, Sigit Triabadi, dan A Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2000).

persyaratan yang rumit, sehingga sebagian orang akan datang pada renternir, meskipun dengan bunga yang cukup tinggi. Bagi sebagian orang yang memiliki harta yang bisa dijadikan agunan, maka pegadaian pilihannya, sebab transaksi gadai paling aman, legal, dan terlembaga³.

Di Indonesia saat ini, ada dua tipe lembaga gadai yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Pegadaian syariah (*rahn*) pada dasarnya hampir sama dengan pegadaian konvensional. Namun yang membedakan adalah pegadaian konvensional menerapkan sistem riba atau meminta biaya tambahan atas dana yang dipinjamkan⁴. Sama halnya dengan Pegadaian Persero UPC Hadimulyo.

PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro adalah sebuah pegadaian konvensional. Pegadaian ini memiliki sebuah layanan produk yang sangat diminati oleh penggunanya yang bernama Kredit Cepat Aman (KCA). Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif⁵.

Menurut Ibu Khadijah yang merupakan nasabah pengguna layanan produk Kredit Cepat Aman (KCA). Beliau sangat puas dengan layanan Kredit

³ Yuniwati, Dwi Lestari, dan Alfiqoh, "Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah," 190.

⁴ Pamonaran Manahaar, "Implementasi Gadai Syariah (Rahn) Untuk Menunjang Perekonomian Masyarakat Di Indonesia," *Dialogia Luridica* Vol. 10 (2019): 99.

⁵ Putu Arya Purwandana, Iyus Akhmad Haris, dan Luh Indrayani, "Pengendalian Kredit Cepat Aman (KCA) Pada Perum Pegadaian Cabang Marga Tabanan," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 4 (2017): 2.

Cepat Aman (KCA) disamping prosesnya yang tidak bertele-tele pencairan dana pun terbilang sangat cepat⁶.

Menurut Ibu Mulyanti, beliau mengatakan bahwa layanan produk Kredit Cepat Aman (KCA) sangat memudahkan, barang yang dijadikan jaminan gadai pun sangat aman. Beliau juga mengatakan bahwa sudah dua kali menggunakan layanan produk Kredit Cepat Aman (KCA) menurutnya tidak ada yang menyulitkan hanya saja jika ingin memperpanjang waktu pinjaman maka wajib membayar biaya sewa⁷.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Indra beliau merupakan Pimpinan Cabang Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro. Beliau mengatakan bahwa saat ini total keseluruhan jumlah nasabah aktif yang menggunakan layanan produk Kredit Cepat Aman (KCA) sebanyak 589 nasabah. Jumlah nasabah produk Kredit Cepat Aman (KCA) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	548
2020	570
2021	589

Produk Kredit Cepat Aman sangat diminati masyarakat, dan terus terus meningkat seiring berjalannya waktu. Meningkatnya jumlah nasabah produk

⁶ Khadijah, "Hasil Wawancara Bersama Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA)," 15 September 2021.

⁷ Mulyanti, "Wawancara Bersama Nasabah Produk Kredit Cepat Aman (Kca)," 17 Februari 2022.

Kredit Cepat Aman (KCA) mengindikasikan bahwa tercapainya kepuasan nasabah⁸.

Kepuasan nasabah merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan nasabah, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila nasabah merasa puas akan suatu produk tentunya nasabah tersebut akan selalu menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus⁹.

Namun jika ditinjau dalam persepektif *rahn*, produk Kredit Cepat Aman (KCA) sangat bertentangan dengan norma dasar hukum islam. Yang mana pada produk Kredit Cepat Aman (KCA) nasabah dikenakan sewa modal, sedangkan tolong menolong merupakan salah satu prinsip bermuamalah dalam perspektif *rahn*¹⁰. Lantas bagaimana mekanisme pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) jika ditinjau dalam persepektif *rahn* terhadap kepuasan nasabahnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dengan judul penelitian : Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Persepektif *Rahn* (Studi Kasus PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro).

⁸ Indra, "Hasil Wawancara Bersama Pelaksana Kredit Cepat Aman (Kca)," 30 Agustus 2021.

⁹ Thalia Claudia Mawey, Altje L Tumbel, dan Imelda W. J. Ogi, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo," *Jurnal EMBA VOL. 6* (2018): 1201.

¹⁰ Ihyannisak Zain, Syahrizal Abbas, dan Zahratul Idami, "Klausula Akad Rahn Dari Perspektif Hukum Islam Dan Urgensi Notaris Dalam Penyusunannya," *Jurnal Hukum IUS Quia Iustum Faculty of Law Vol. 26, no. 2* (2019): 411.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu Bagaimana Mekanisme Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Hadimulyo Metro Menurut Perspektif *Rahn*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui Mekanisme Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (Kca) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Hadimulyo Metro Menurut Perspektif *Rahn*

Manfaat Penelitian :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Pegadaian, khususnya tentang pelaksanaan kredit cepat aman terhadap kepuasan nasabah menurut perspektif *rahn*.
2. Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang Pegadaian.
3. Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

D. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aye Syahputri program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2019 yang berjudul *“Analisis Penyaluran Pembiayaan Kredit Cepat Aman (KCA) Dalam Meningkatkan Pendapatan Sewa Modal Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Utama”*.¹¹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembiayaan KCA yang disalurkan setiap tahunnya meningkat akan tetapi pendapatan sewa yang diperoleh menurun. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang layanan produk kredit cepat aman (kca). Perbedaan penelitian ini yaitu membahas tentang peyaluran pembiayaan dalam meningkatkan pendapatan sewa modal, sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang pelaksanaan kredit cepat aman (kca) terhadap kepuasan nasabah. Serta terdapat perbedaan pada studi kasus penelitiannya.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rini Masitoh program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2017 yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gaharu Medan”*.¹² Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah,

¹¹ Aye Syahputri, “Analisis Penyaluran Pembiayaan Kredit Cepat Aman (KCA) Dalam Meningkatkan Pendapatan Sewa Modal Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Utama” (Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019).

¹² Rini Masitoh, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian (Persero) Cabang Gharu Medan” (Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017).

citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang layanan produk kredit cepat aman (kca) dan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini yaitu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan sedangkan, dalam penelitian penulis membahas tentang pelaksanaan kredit cepat aman (kca). Serta terdapat perbedaan pada studi kasus penelitiannya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Irma Majidah R program studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah tahun 2020 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebayoran Lama)*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas produk kredit cepat aman (kca) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk kredit cepat aman (kca) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang produk kredit cepat aman (kca) terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini yaitu membahas pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan, dalam penelitian penulis hanya membahas tentang pelaksanaan

produk kredit cepat aman (kca). Serta terdapat perbedaan pada lokasi studi kasus penelitiannya.¹³

4. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Idayanti Nursyamsi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin tahun 2008 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) (Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Di Makasar)*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah tangible. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kredit cepat aman (kca) terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini yaitu membahas pengaruh kualitas pelayanan sedangkan, dalam penelitian penulis hanya membahas tentang pelaksanaan produk. Serta terdapat perbedaan pada lokasi studi kasus penelitiannya.¹⁴

¹³ Irma Majidah R, “Pengaruh Kualitas Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebayoran Lama)” (Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2020).

¹⁴ Idayanti Nursyamsi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) (Studi Kasus Pada Perum Pegadaian di Makasar),” *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol. 7 (Agustus 2009).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kredit

1. Pengertian Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa latin yaitu *credere* yang berarti kepercayaan, atau *credo* yang berarti saya percaya, artinya kepercayaan dari kreditur (pemberian pinjaman) bahwa debiturnya (penerima pinjaman) akan mengembalikan pinjaman beserta bunganya sesuai dari perjanjian kedua belah pihak¹.

Suyatno mengemukakan kredit adalah suatu penyediaan uang yang dapat dipersamakan dengan uang atau tagihan-tagihan yang sesuai dengan persetujuan antara kreditur dengan debitur².

Irham Fahmi mengemukakan kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjaman meminjam antara pihak kreditur dan pihak debitur untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan³.

¹ Dona Eka Putri dan Ratna Widyanti, "Pelaksanaan Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat LPN Pasar Baru Durian Sawahlunto," *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t., 2.

² Reni dan Ratna Widayanti, "Pelaksanaan Pemberian Kredit Pada Bank Nagari Sumatera Barat," *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t., 3.

³ Misa Nora Andani dan Ratna Widayanti, "Pelaksanaan Prinsip Kehati-hatian Dalam Pemberian Kredit Konsumtif Pada Bank Nagari Cabang Siteba," *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t., 3.

Andrianto mengemukakan kredit adalah suatu hak untuk menerima pembayaran atau sebuah kewajiban dalam melakukan pembayaran pada waktu yang diminta, dalam penyerahan suatu barang-barang pada waktu sekarang. Oleh karena itu kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan antara kreditur dengan debitur, yang mana debitur wajib melunasi hutangnya berdasarkan jangka waktu jatuh tempo dan disertai dengan bunga⁴.

2. Unsur-Unsur Kredit

Menurut Irham Fahmi bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam pemberian kredit adalah sebagai berikut :⁵

a. Kepercayaan (trust)

Kepercayaan yaitu suatu keyakinan bagi kreditur bahwa yang diberikan (baik berupa uang, jasa atau barang) akan benar-benar diterimanya kembali di masa yang akan datang sesuai jangka waktu kredit.

b. Kesepakatan

Disamping unsur percaya di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara kreditur dengan debitur. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

⁴ Eka Putri dan Widyanti, "Pelaksanaan Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat LPN Pasar Baru Durian Sawahlunto," 3.

⁵ Sepni Maiwati dan Ratna Widayanti, "Aktivitas Pemberian Kredit Komersil Pada Bank Nagari Cabang Sijunjung," *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t., 3.

c. Jangka Waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran kredit yang sudah disepakati kedua belah pihak.

d. Resiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu resiko tidak tertagih atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang suatu jangka waktu kredit, maka semakin besar resikonya.

e. Balas Jasa

Balas jasa bagi kreditur merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian satu kredit. Balas jasa kita kenal dengan bunga. Disamping balas jasa dalam bentuk bunga kreditur juga membebankan kepada nasabah biaya administrasi kredit yang juga merupakan keuntungan bagi lembaga pembiayaan.

3. Tujuan Kredit

Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai beberapa tujuan yang berhak dicapai yang tentunya tergantung dari tujuan pemberi kredit itu sendiri.

Menurut Suyatno, tujuan utama pemberian kredit adalah sebagai berikut :⁶

a. Mencari keuntungan

Tujuan utama pemberian kredit adalah untuk memperoleh keuntungan. Hasil keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bunga yang diterima oleh kreditur sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada debitur.

b. Membantu usaha debiturnya.

Tujuan selanjutnya adalah untuk membantu usaha debitur yang membutuhkan dana, baik dana untuk investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan itu maka pihak debitur dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

c. Membantu pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang diberikan oleh pihak kreditur, maka semakin meningkatkan jumlah kegiatan ekonomi yang akan terjadi. Mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan berbagai sektor.

d. Memproduksi dan memanfaatkan dana-dana yang ada.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelaksanaan pemberian kredit adalah untuk memperoleh keuntungan, keuntungan diperoleh dalam bentuk bunga kredit yang diterima oleh kreditur sebagai balas jasa dari biaya

⁶ Reni dan Widayanti, "Pelaksanaan Pemberian Kredit Pada Bank Nagari Sumatera Barat," 4.

administrasi yang dibebankan kepada debitur. Selain kreditur, debitur juga mendapatkan keuntungan yaitu dapat mengembangkan usaha, mempertahankan usaha, dan dapat memperluas usahanya.

4. Jenis-Jenis Kredit

Kredit dapat diklasifikasikan dalam beberapa kategori, tergantung pada jenis aktivitasnya. Berikut ini beberapa jenis-jenis kredit :⁷

a. Kredit berdasarkan penggunaannya :

- 1) Kredit Konsumtif, yaitu kredit yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan sendiri dan keluarganya, misalnya kredit mobil, dan rumah untuk dirinya dan keluarganya.
- 2) Kredit produktif, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk melancarkan proses produksi. Kredit yang digunakan sebagai penambahan modal baik untuk investasi atau untuk modal kerja bagi penerima kredit.
- 3) Kredit investasi, yaitu kredit yang digunakan untuk investasi produktif, tetapi baru menghasilkan jangka waktu yang relatif lama. Kredit ini biasanya diberikan seperti kredit perkebunan kelapa sawit dan lain sebagainya.

b. Kredit berdasarkan jangka waktunya :

- 1) Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang berjangka waktu maksimal satu tahun.

⁷ Eka Putri dan Widyanti, "Pelaksanaan Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat LPN Pasar Baru Durian Sawahlunto," 5.

- 2) Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang berjangka waktu sampai tiga tahun.
- 3) Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang berjangka waktu lebih dari 3 tahun.

5. Mekanisme Kredit Pada Pegadaian

a. Mekanisme Peminjaman Kredit Gadai

Setiap lembaga keuangan baik bank maupun non bank pasti memiliki prosedur mekanisme dalam hal peminjaman kredit oleh nasabah yang ingin meminjam sejumlah dana kepada pihak yang bersangkutan. Namun mekanisme peminjaman kredit dalam pegadaian tidak serumit perbankan yang membutuhkan banyak persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon peminjam dana.

Menurut Muhammad dan Hadi mekanisme pinjaman dari Perum Pegadaian adalah sebagai berikut⁸ :

- 1) Calon nasabah datang langsung ke loket penaksiran dan menyerahkan barang yang akan dijadikan jaminan dengan menunjukkan identitas diri seperti KTP atau surat kuasa apabila pemilik barang tidak bisa datang sendiri.
- 2) Barang jaminan tersebut diteliti kualitasnya untuk menaksir dan menetapkan harganya. Berdasarkan taksiran yang dibuat penaksir ditetapkan besarnya uang pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah. Besarnya nilai uang pinjaman yang diberikan lebih kecil

⁸ Muhammad dan Hadi Sholikul, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), 35.

dari pada nilai pasar dari barang yang digadaikan. Perum Pegadaian secara sengaja mengambil kebijakan ini guna meminimalisir munculnya kerugian.

- 3) Selanjutnya, pembayaran uang pinjaman dilakukan oleh kasir tanpa ada potongan biaya apapun kecuali potongan premi asuransi.

b. Mekanisme Penaksiran Barang Gadai

Dalam pegadaian terdapat persyaratan yang mengharuskan nasabah untuk memberikan jaminan berupa barang bergerak. Dimana barang bergerak tersebut akan ditaksir berapa nilai yang terkandung, dalam hal ini untuk menentukan besar kecilnya pinjaman yang diberikan pihak pegadaian kepada nasabah⁹.

Menurut Susilo, penaksiran dikelompokan atas dasar jenis barang sebagai berikut¹⁰ :

1) Barang Kantong

a) Emas

- (1) Petugas penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan standar taksiran logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.

⁹ Hadiana, "Analisis Peraturan Dan Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional Dan Syariah Tahun 2015," *Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 5 (2016).

¹⁰ Laily Nurhayati dan Radjab Djamaki, "Pembiayaan Gadai Emas Konvensional Dan Syariah," *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* Vol.14 (2016).

(2) Petugas penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan standar taksiran logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.

(3) Petugas penaksir melakukan pengajuan keratase dan berat.

(4) Petugas penaksir menentukan nilai taksiran.

b) Permata

(1) Petugas penaksir melihat standar taksiran permata yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Standar ini selalu disesuaikan dengan perkembangan pasar permata yang ada.

(2) Petugas penaksir melakukan pengujian kualitas dan berat permata.

(3) Petugas penaksir menentukan nilai taksiran.

2) Barang Gudang

Barang gudang yang dimaksud disini yaitu meliputi : mobil, motor, mesin, barang elektronik, tekstil, dan lain-lain.

a) Petugas penaksir melihat Harga Pasar Setempat (HPS) dari barang harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.

b) Petugas penaksir menentukan nilai taksir.

c. Mekanisme Penggolongan Uang Pinjaman

Pada sebuah pegadaian, apabila nasabah yang akan meminjam sejumlah dana kepada pegadaian diwajibkan untuk memberikan jaminan barang sesuai dengan yang telah ditetapkan. Mengacu nilai barang jaminan yang diagunkan oleh nasabah, maka untuk mempermudah administrasi dilakukan penggolongan uang pinjaman yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Direksi¹¹.

Gol	Pinjaman	Tarif Sewa Modal/ 15 hari			
		KT	KN	KL	BG
A	50.000-500.000	1%	1%	1%	1%
B	>500.000-5.000.000	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%
C	>5.000.000- 20.000.000	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%
D	>20.000.000- 100.000.000	1,1%	1,1%	1,1%	1,1%
D	>100.000.000-BMPK	1,1%	1,1%	1,1%	1,1%

Dari tabel diatas dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai aturan penggolongan uang pinjaman yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Direksi. Dalam hal ini penentuan biaya sewa modal (bunga) yang harus dibayar oleh nasabah bervariasi sesuai dengan tinggi rendahnya suku bunga yang telah disesuaikan dengan golongan

¹¹ Hadiana, "Analisis Peraturan Dan Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional Dan Syariah Tahun 2015."

barang gadai dan besarnya pinjaman. Berikut penjelasan dari tabel diatas¹² :

1) Golongan A

Jumlah pinjaman antara Rp 50.000 sampai dengan 500.000 masuk kedalam surat bukti kredit golongan A. Dengan jangka waktu 120 hari. Sedangkan nasabah harus membayarkan sewa modal tersebut setiap 15 hari sekali, dengan batas waktu kredit selama 120 hari atau 4 bulan.

2) Golongan B

Jumlah pinjaman antara Rp 500.000 sampai dengan 5.000.000 masuk kedalam surat bukti kredit golongan B. Dengan jangka waktu 120 hari. Sedangkan nasabah harus membayarkan sewa modal tersebut setiap 15 hari sekali, dengan batas waktu kredit selama 120 hari atau 4 bulan.

3) Golongan C

Jumlah pinjaman antara Rp 5.000.000 sampai dengan 20.000.000 masuk kedalam surat bukti kredit golongan C. Dengan jangka waktu 120 hari. Sedangkan nasabah harus membayarkan sewa modal tersebut setiap 15 hari sekali, dengan batas waktu kredit selama 120 hari atau 4 bulan.

¹² Muhammad Umar Kelibia, "Studi Komparasi Konsep Biaya Pemeliharaan Barang Jaminan Dan Konsep Bunga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Pegadaian Syariah Dan Pegadaian Conventional Di Ambon)," *AMAL: Journal of Islamic and Business (JIEB)* Vol.3 (2022).

4) Golongan D

Jumlah pinjaman antara Rp 20.000.000 sampai dengan 100.000.000 masuk kedalam surat bukti kredit golongan D. Dengan jangka waktu 120 hari. Sedangkan nasabah harus membayarkan sewa modal tersebut setiap 15 hari sekali, dengan batas waktu kredit selama 120 hari atau 4 bulan.

5) Golongan D

Jumlah pinjaman antara Rp 100.000.000 sampai dengan BMPK masuk kedalam surat bukti kredit golongan D. Dengan jangka waktu 120 hari. Sedangkan nasabah harus membayarkan sewa modal tersebut setiap 15 hari sekali, dengan batas waktu kredit selama 120 hari atau 4 bulan.

Menurut Muhammad dan Hadi, bunga gadai yang harus dibayar oleh nasabah kepada Pegadaian tidak boleh lebih dari hitungan hari ke 15 (15 hari sekali). Karena jika terlambat membayar sehari saja maka pembayaran bunganya akan naik dua kali lipat dari besarnya bunga pokok¹³.

d. Pelunasan Dan Perpanjangan Gadai

Menurut Triandaru dan Budisantoso, pada dasarnya nasabah dapat melunasi kewajibannya setiap saat tanpa harus menunggu jatuh tempo. Pelunasan pinjaman beserta sewa modalnya (bunga) dibayarkan langsung ke kasir disertai surat gadai. Setelah adanya

¹³ Muhammad dan Sholikul, *Pegadaian Syariah*.

pelunasan dan penebusan yang disertai pemenuhan kewajiban nasabah lain, nasabah dapat mengambil kembali barang yang digadaikan¹⁴.

Berikut adalah mekanisme pelunasan uang pinjaman oleh nasabah :

- 1) Nasabah membayarkan uang pinjaman dan ditambah sewa moda (bunga) langsung kepada kasir disertai dengan bukti surat gadai.
- 2) Barang dikeluarkan oleh petugas penyimpanan barang.
- 3) Barang yang digadaikan dikembalikan kepada nasabah.

e. Pelelangan Barang Gadai

Menurut Triandaru dan Budisantoso, penjualan barang yang digadaikan melalui suatu pelelangan akan dilakukan oleh pegadaian pada saat yang telah ditentukan dimuka apabila hal-hal berikut ini terjadi¹⁵ :

- 1) Pada saat masa pinjaman habis atau jatuh tempo, nasabah tidak bisa menebus barang yang digadaikan dan membayar kewajiban lainnya karena berbagai alasan.
- 2) Pada saat masa pinjaman habis atau jatuh tempo, nasabah tidak memperpanjang batas waktu peminjamnya karena berbagai alasan.

Hasil pelelangan barang yang digadaikan akan digunakan untuk melunasi seluruh kewajiban nasabah kepada pegadaian yang terdiri dari¹⁶ :

- 1) Pokok pinjaman.

¹⁴ Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Edisi Kedua* (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 221.

¹⁵ Triandaru dan Budisantoso, 222.

¹⁶ Triandaru dan Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Edisi Kedua*.

- 2) Sewa modal.
- 3) Biaya lelang.

Apabila barang yang digadaikan tidak laku dilelang atau terjual dengan harga yang lebih rendah daripada nilai taksiran yang dilakukan pada awal pemberian pinjaman kepada nasabah yang bersangkutan, maka barang yang tidak laku dilelang tersebut dibeli oleh negara dan keuntungan yang timbul ditanggung oleh pegadaian.

Sedangkan menurut Muhammad dan Hadi, pelaksanaan lelang harus dipilih waktu yang baik karena agar tidak mengurangi hak nasabah, karena setelah nasabah tidak melunasi hutangnya pada saat jatuh tempo dan tidak melakukan perpanjangan, maka barang jaminannya akan dilelang dan hasil pelelangan barang yang digadaikan akan digunakan untuk melunasi seluruh kewajiban nasabah yang terdiri dari : pokok pinjaman, bunga, serta biaya lelang¹⁷.

Sedangkan pelelangannya adalah sebagai berikut :

- 1) Waktunya diumumkan tiga hari sebelum pelaksanaan lelang.
- 2) Lelang dipimpin oleh kantor cabang (kepala cabang).
- 3) Pengambilan keputusan lelang adalah bagi mereka yang menawar paling tinggi.

6. Prinsip-Prinsip Pemberian Kredit

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan maka harus dapat dipastikan bahwa kredit yang diberikan bisa kembali. Oleh karena itu perlu

¹⁷ Muhammad dan Sholikul, *Pegadaian Syariah*, 37.

dilakukan analisis penilaian kredit dengan tujuan untuk mereduksi resiko kredit macet yang mungkin muncul.

Menurut Neni Ratno, prinsip pemberian kredit bertumpu pada aspek 5 C yaitu¹⁸ :

- a. *Character* bermanfaat untuk melihat niat baik nasabah untuk mengembalikan kredit yang diperolehnya.
- b. *Capacity* untuk mengukur kemampuannya dalam mengembalikan kredit atas dasar kemampuan menjalankan bisnisnya.
- c. *Capital* untuk mengetahui apakah calon nasabah memiliki modal yang memadai untuk menjalankan usahanya. Idealnya kredit yang diajukan tidak lebih besar dari modal yang dimiliki.
- d. *Comodition Of Economy* untuk meneliti prospek bisnis dikaitkan dengan kondisi saat ini dan mendatang.
- e. *Colleteral* berguna untuk melihat sejauh mana jaminan yang diberikan dapat menutupi resiko yang mungkin timbul.

Menurut Kasmir, ada beberapa prinsip-prinsip kredit yang sering dilakukan yaitu analisis 7P. Penilaian dengan 7P kredit adalah sebagai berikut¹⁹ :

- a. *Personality*, yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. Mencakup sikap,

¹⁸ Reni dan Widayanti, "Pelaksanaan Pemberian Kredit Pada Bank Nagari Sumatera Barat," 5.

¹⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Graindo Persada, 2007), 92.

emosi, tingkah laku, dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah.

- b. *Party*, yaitu mengklasifikasikan nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, serta karakternya.
- c. *Purpose*, yaitu untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah.
- d. *Prospect*, yaitu untuk menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak atau dengan kata lain menyukai prospek atau sebaliknya.
- e. *Payment*, merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit yang diperolehnya. Semakin banyak sumber penghasilan debitur maka akan semakin baik. Sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutupi oleh sektor lainnya.
- f. *Profitability*, untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba
- g. *Protection*, tujuannya adalah bagaimana menjaga kredit yang dikeluarkan oleh bank namun melalui satu perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan atau nasabah adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan²⁰.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan atau nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan²¹.

Seperti dijelaskan dalam definisi diatas, kepuasan pelanggan atau nasabah tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan atau nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan atau nasabah amat puas atau senang.

Dengan terpuaskanya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus.

²⁰ Claudia Mawey, L Tumbel, dan W. J. Ogi, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo," 1201.

²¹ Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," *Jurnal Ecodemica* Vol. 2 (2018): 51.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupoyadi, dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan, antara lain sebagai berikut :

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan akan diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merk tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi tetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut²².

Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang dapat memuaskan konsumen mereka. Dengan kata lain konsumen yang tidak puas akan

²² Atmaja, 52.

mempengaruhi bisnis secara negatif. Pemuasan kebutuhan konsumen harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Mengidentifikasi produk dan dukungan pelayanan yang dianggap penting oleh para pembeli pada saat mereka membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut merupakan tujuan manajemen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan konsumen adalah sebagai berikut :

a. Citra

Citra dan merk perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut yang positif.

b. Performa Produk atau Jasa

Performa atau keunggulan produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

c. Sitem Pengiriman

Suatu sistem yang mengindahkan produk atau jasa dari produsen ke konsumen.

d. Hubungan Harga-Nilai

Pembeli menginginkan nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan pada mereka sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan menguntungkan antara harga dan nilai.

e. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.

f. Kinerja atau Prestasi Karyawan

Kinerja produk atau jasa tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerjasama dalam poses pemenuhan kepuasan konsumen. Setiap orang yang ada dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan²³.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumennya dan konsumen pesaing.

Berikut empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen :

a. Sistem Keluh dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumennya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang di tempatkan di lokasi-lokasi strategis.

²³ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru," *Maqdis Jurnal Kajian Ekonomi* Vol. 2, No 1 (2017): 58.

b. *Ghost Shopping (mystery shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurna selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Konsumen

Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, email, *website*, maupun wawancara langsung.

Metode survei kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran SERVQUAL (*service quality*) yang dibangun atas adanya perbandingan dua aktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*)²⁴.

4. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang

²⁴ Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," 52.

muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimananya dalam rangka menjalankan syariat islam²⁵.

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah konsumen terjadi bila kebutuhan telah terpenuhi dalam Islam kepuasan terjadi manakala telah terpenuhi kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisikpun bukan dalam artian keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan didunia dan akhirat. Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah didapati dari apa yang telah dilakukan²⁶.

Kepuasan seorang muslim tidak didasarkan pada banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang di dapatkan dari yang dikonsumsi. Untuk mengetahui kepuasan seorang konsumen dalam teori ekonomi, dapat diilustrasikan dalam bentuk *total unility* (nilai guna total) dan *marginal unility* (nilai guna tambahan)²⁷.

Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi

²⁵ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam* (Cilacap: Pustaka El Bayan, 2012), 145.

²⁶ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), 168.

²⁷ Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 152.

adalah halal baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, dan juga tidak bersikap *istof* (boros) dan *tabzir* (sia-sia). Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 114. Yang artinya berbunyi “*maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah jika kamu hanya kepada-Nya saja menyembah*”.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam Islam kepuasan terjadi manakal telah terpenuhi kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan dalam artian keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan tingkat kemaslahatan sehingga mencapai kebahagiaan didunia dan akhirat. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, juga tidak bersikap *isrof* (boros) dan *tabzir* (sia-sia) sebagaimana dalam ayat Al-Qur'an Surat AnNahl ayat 114.

C. *Rahn*

1. Pengertian *Rahn*

Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan *rahn* dan dapat juga di namai *al-habsu*. Secara etimologis, arti *rahn* adalah tetap dan lama, sedangkan *al-habsu* berarti penambahan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut²⁸.

Menurut Sayyid Sabiq, *rahn* adalah menjadikan barang yg mempunyai nilai harta menurut pandangan syariah sebagai jaminan hutang, sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang atau ia bisa mengambil sebagian (manfaat) barang nya itu. Pengertian ini didasarkan pada praktek bahwa apabila seseorang ingin berhutang kepada orang lain, ia menjadikan barang milik nya baik berupa barang bergerak atau berupa barang ternak berada di bawah penguasaan pemberi jaminan sampai penerima pinjaman melunasi hutang nya²⁹.

Adapun pengertian *rahn* menurut Imam Ibnu Qudhamah dalam Kitab *al-Mughni* adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk dipenuhi dari harga nya, apabila berhutang tidak sanggup membayar nya dari orang yang berpiutang³⁰.

Dari beberapa pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa pengertian *rahn* adalah menahan harta salah satu milik si penjamin sebagai

²⁸ Manahaar, "Implementasi Gadai Syariah (Rahn) Untuk Menunjang Perekonomian Masyarakat Di Indonesia," 100.

²⁹ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah 5*, cet. ke IV (Jakarta: Cakrawala Publishing, 2009), 242.

³⁰ Abdul Ghafur Ansori, *Gadai Syariah Di Indonesia*, cet. ke II. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), 79.

jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah jaminan hutang gadai.

Ar-rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian.

2. Landasan Hukum *Rahn*

Dasar hukum yang menjadi landasan normative tentang gadai syariah adalah ayat Al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad SAW seperti yang terdapat di bawah ini :

a. Al-Qur'an

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنُمْ مَقْبُوضَةً ۚ فَإِنْ أَثِمْنَ
بَعْضُكُمْ لِبَعْضٍ فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا
تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فإِنَّهٗ ءَاثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

عَلِيمٌ

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. Al-Baqarah : 283).

Para ulama fiqh sepakat bahwa rahn boleh dilakukan dalam perjalanan dan dalam keadaan hadir ditempat, asal barang jaminan itu bisa langsung dipegang atau dikuasai secara hukum oleh si pemberi piutang. Maksudnya, karena tidak semua barang jaminan bisa dipegang atau dikuasai oleh si pemberi piutang secara langsung maka paling tidak ada semacam pegangan yang dapat menjamin bahwa barang dalam status *marhun* (jaminan hutang)³¹.

b. Al-Hadist

Di dalam sebuah Hadist Riwayat Bukhari, kitab *ar-rahn* dikatakan bahwa yang artinya :“Aisyah r.a berkata bahwa Rasulullah memberi makanan dari seorang Yahudi dan menjaminkan kepadanya baju besi” (HR. Bukhari dan Muslim)³².

Dari Abu Hurairah r.a. Nabi SAW. bersabda, “Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperbolehkan manfaat dan menanggung risikonya” (H.R. Asy’Syafi’i, Al-Daraquthi, dan Ibnu Majah)³³.

Nabi bersabda, tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh digadaikan dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang menggunakan kendaraan dan memerah susu wajib menyediakan

³¹ Yuniwati, Dwi Lestari, dan Alfiqoh, “Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah,” 192.

³² Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, t.t.), 281.

³³ Rianto Al Arif, 281.

biaya perawatan dan pemeliharaan (H.R. Jamaah, kecuali Muslim dan An-Nasai)³⁴

Pada hadist diatas, para ulama *fiqh* sepakat membolehkan akad *rahn* (Al-Zuhaili, Al-Fiqh al-Islami wa Adilatuhu). Landasan ini kemudian diperkuat dengan Catwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 28/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juli 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan³⁵.

c. Ijma dan Qiyas Ulama

Menurut Muhammad dan Hadi, pada dasarnya para ulama' telah bersepakat bahwa gadai itu boleh. Para ulama' tidak pernah mempertentangkan kebolehannya demikian pula landasan hukumnya. Jumhur ulama' berpendapat bahwa gadai diisyaratkan pada waktu tidak bepergian maupun bahwa transaksi atau perjanjian gadai dibenarkan dalam islam bahkan Nabi pernah melakukannya³⁶.

d. Fatwa DSN MUI Tentang *Rahn*

Landasan dalam operasioanlisasi gadai syariah adalah Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor : 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang *rahn*.

³⁴ Rianto Al Arif, 281.

³⁵ Rianto Al Arif, 281.

³⁶ Yuyun Juwita Lestari dan Iza Hanifuddin, "Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI," *Jurnah Hukum Ekonomi Islam (JHEI)* 5 (t.t.): 158.

Ketentuan hukum dalam Fatwa DSN 25/DSN-MUI/2002 tentang *Rahn* adalah sebagai berikut :³⁷

1) Hukum

Bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan hutang dalam bentuk *rahn* dibolehkan.

2) Ketentuan Hukum

- a) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua hutang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*, pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatan.
- c) Pemeliharaan dan penyimpanan pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- d) Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

3) Penjualan *Marhun*

³⁷ Juwita Lestari dan Hanifuddin, 158.

- a) Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi hutangnya.
- b) Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka *marhun* dijual paksa atau dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
- c) Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyiapan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
- d) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

3. Rukun dan Syarat *Rahn*

Rukun sahnya *rahn* (gadai) diantaranya :

- a. *Ijab* dan *kabul*
- b. *Aqid*, yaitu orang yang menerima gadai (*rahin*) dan (*murtahim*)
- c. Barang yang dijadikan jaminan (*marhum*). Syaratnya adalah dapat diserahkan, bermanfaat, milik *rahin* (orang yang menggadaikan), jelas, tidak bersatu dengan harta lain, dikuasai oleh *rahin* dan harta yang tetap atau dapat di pindahkan.
- d. Ada utang, diisyaratkan keadaan uang tetap³⁸.

Menurut Sayyid Sabiq, bahwa *rahn* itu baru dianggap sah apabila memenuhi empat syarat yaitu :

- 1) Berakal

³⁸ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, cet. ke II (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 107.

- 2) Baliqh
- 3) Adanya barang yang digadaikan ketika akad berlangsung, meskipun barang yang digadaikan tidak menjadi miliknya secara penuh.
- 4) Barang yang diterima oleh pegadai atau wakilnya³⁹.

4. Barang Yang Boleh di Gadaikan atau Jaminan Gadai

Bagi nasabah yang ingin memperoleh fasilitas pinjaman di pegadaian, maka hal yang paling penting adalah masalah barang yang dapat dijadikan jaminan. Barang tersebut nantinya akan ditaksir nilainya, sehingga dapatlah diketahui beberapa nilai taksiran dari barang yang di gadaikan.

Jenis-jenis barang berharga yang dapat di terima dan dapat dijadikan jaminan oleh Pegadaian sebagai berikut :

- a. Barang-barang perhiasan, antara lain : emas, perak, intan, berlian, mutiara, platina, dan jam.
- b. Barang berupa kendaraan, seperti : mobil (termasuk bajaj dan bemo), sepeda motor, sepeda biasa.
- c. Barang-barang elektronik, antara lain : televisi, radio, radio tape, video, komputer, kulkas, tustel, dan mesin tik.
- d. Mesin-mesin, seperti : mesin jahit, dan mesin kapal motor.
- e. Barang-barang keperluan rumah tangga, baik barang tekstil maupun barang pecah belah⁴⁰.

³⁹ Sabiq, *Fikih Sunnah* 5, 244.

5. Hak dan Kewajiban Pihak yang Berakad

- a. Hak penerima gadai (*murtahin*) adalah :
 - 1) Pemegang gadai berhak menjual *marhun* apabila *rahin* tidak dapat memenuhi kewajibanya pada saat jatuh empok. Hasil penjualan barang gadai (*marhun*) dapat digunakan untuk melunasi pinjaman (*marhun bih*) dan sisanya dikembalikan kepada *rahin*.
 - 2) Pemegang gadai berhak mendapatkan pengganti biaya yang telah dikeluarkan untuk menjaga keselamatan *marhun*.
 - 3) Selama pinjaman belum dilunasi, pemegang gadai berhak menahan barang gadai yang diserahkan oleh pemberi gadai (*nasabah/rahin*).
- b. Adapun kewajiban penerima gadai adalah :
 - 1) Penerima gadai bertanggung jawab atas hilang atau merosotnya barang gadai, apabila hal itu disebabkan oleh kelalaiannya.
 - 2) Penerima gadai tidak boleh menggunakan barang gadai untuk kepentingan sendiri.
 - 3) Penerima gadai wajib memberitahukan kepada pemberi gadai sebelum diadakan pelelangan barang gadai.
- c. Hak pemberi gadai (*rahin*) adalah :
 - 1) Pemberi gadai berhak mendapatkan kembali barang gadai, setelah ia melunasi pinjaman.

⁴⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 250.

- a) Pemberi gadai berhak menuntut ganti rugi kerugian dan kerusakan dan hilangnya barang gadai, apabila hal itu disebabkan kelalaian penerima gadai.
 - b) Pemberi gadai berhak menerima sisa hasil penjualan barang gadai dikurangi biaya pinjaman.
 - c) Pemberi gadai berhak meminta kembali barang gadai apabila penerima gadai diketahui menyalahgunakan barang gadai.
- d. Kewajiban pemberi gadai :
- 1) Pemberi gadai wajib melunasi pinjaman yang telah diterimanya dalam tenggang waktu yang ditentukan, termasuk biaya-biaya yang ditentukan oleh penerima gadai.
 - 2) Pemberi gadai wajib merelakan penjualan atas barang gadai miliknya, apabila dalam jangka waktu yang telah ditetapkan pemberi gadai tidak dapat melunasi pinjamannya⁴¹.

6. Mekanisme Pelaksanaan *Rahn*

a. Mekanisme Pemberian Pinjaman Kepada Nasabah

Mekanisme pemberian pinjaman pada pelaksanaan *rahn* mempunyai prinsip bahwa nasabah hanya dibebani oleh biaya administrasi dan jasa simpan benda sebagai jaminan⁴². Alur dan proses layanan yang diberikan sama pada pegadaian konvensional, namun nasabah tidak dikenakan sewa modal melainkan dikenakan ujarah yang dihitung dari taksiran barang jaminan yang diserahkan. Besaran ujarah

⁴¹ Shofian Ghufroon, *Edukasi Profesional Syariah Mengatasi Masalah dengan Pegadaian Syariah*, cet. ke III (Jakarta: Renaisan, t.t.), 26.

⁴² Ali Zainuddin, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 27.

yang dihitung dari taksiran barang jaminan yang diserahkan. Besaran tarif ujarah per 10 hari dengan jangka waktu maksimum 4 (empat) bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan ujarah secara proposional selama masa pinjaman⁴³

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme pemberian pinjaman *rahn* yaitu, nasabah meminjam barang kepada pegadaian syariah untuk mendapatkan pembiayaan, kemudian pegadaian menaksir barang jaminan tersebut untuk dijadikan dasar dalam memberikan pembiayaan. Pegadaian dan nasabah menyepakati akad gadai yaitu meliputi jumlah jaminan, pembebanan pembiayaan jasa simpanan dan biaya administrasi. Jatuh tempo pengembalian pembiayaan yaitu 120 hari (4 bulan). Nasabah menebus barang yang digadaikan setelah jatuh tempo.

⁴³ Manahaar, "Implementasi Gadai Syariah (*Rahn*) Untuk Menunjang Perekonomian Masyarakat Di Indonesia," 103.

b. Mekanisme Memperoleh Pinjaman (*Marhun*)

Seorang nasabah harus menyanggupi syarat-syarat yang ditentukan sebagai berikut⁴⁴ :

- 1) Memperlihatkan KTP atau kartu identitas lainnya yang berlaku
- 2) Membawa barang gadai (*marhun*) yang memenuhi syarat atau barang bergerak, seperti emas atau berlian, mobil atau sepeda motor, barang elektroik atau alat-alat rumah tanggainya.
- 3) Kepemilikan barang merupakan milik pribadi.
- 4) Ada surat kuasa dari pemilik barang jika dikuasakan dengan disertai materai dan KTP asli pemilik barang.
- 5) Menandatangani akad *rahn* dalam Surat Bukti *Rahn* (SBR)

c. Mekanisme Pelaksanaan Pencairan Pinjaman

- 1) Calon nasabah mengisi Formulir Permintaan Pinjaman (FPP) dan menanda tanganinya.
- 2) Calon nasabah menandatangani loket penafsiran dan menyerahkan barang gadai untuk ditaksir nilainya.
- 3) Calon nasabah menandatangani Surat Bukti *Rahn* (SBR) dengan menyetujui akad *rahn* kemudian calon nasabah menuju loket kasir untuk menerima pencairan pinjaman⁴⁵.

d. Penggolongan Uang Pinjaman

Menurut Ali, kualifikasi jumlah golongan uang pinjman (*marhun bih*) yang disalurkan sangat dipengaruhi oleh golongan

⁴⁴ Zainuddin, *Hukum Gadai Syariah*, 27.

⁴⁵ Zainuddin, 74.

barang gadaian (*marhun*) yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan dalam Buku Pedoman Menaksir (BPM) dan Surat Edaran (SE) Direksi Perum Pegadaian. Pinjaman yang diberikan digolongkan berdasarkan tingkat tarif simpanan dengan mengambil persentase dari nilai taksiran barang gadaian (*marhun*), bukan dari sewa modal (bunga) maupun jangka waktu pinjaman⁴⁶.

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi No.91/US.1.00/2009 tanggal 26 November 2009 tentang Perubahan Persentase *Marhun Bih* terhadap taksiran ditetapkan sebagai berikut⁴⁷ :

Golongan	Plafon <i>Marhun Bih</i>	<i>Ujrah</i>	Jangka Waktu Kredit
A	20.000-150.000	1.000	120 hari
B	151.000-500.000	5.000	120 hari
C1	501.000-1.000.000	8.000	120 hari
C2	1.005.000-5.000.000	16.000	120 hari
C3	5.010.000-10.000.000	25.000	120 hari
C4	10.050.000-20.000.000	40.000	120 hari
D1	20.100.000-50.000.000	50.000	120 hari
D2	50.100.000-200.000.000	60.000	120 hari

⁴⁶ Zainuddin, *Hukum Gadai Syariah*.

⁴⁷ Zainuddin, 48.

Golongan pinjaman terbagi ke dalam 4 golongan dan nilai taksiran ini juga digunakan sebagai dasar perhitungan penetapan besarnya jasa simpanan, yang ditentukan dalam Surat Edaran (SE) Direksi Perum Pegadaian.

e. Prosedur Penaksiran Barang Gadai

Besarnya pinjaman dari pegadaian syariah yang diberikan kepada nasabah tergantung dari besarnya nilai barang yang akan digadaikan. Barang yang diterima dari calon nasabah harus ditaksirkan oleh petugas penaksiran untuk mengetahui nilai dari barang tersebut.

Barang gadai ditaksirkan atas beberapa pertimbangan, seperti jenis barang, nilai barang, usia barang, dan lain sebagainya. Dalam hal ini penaksiran barang operasi pegadaian syariah didasarkan pada pembagian level tanggung jawab penentuan taksiran.

f. Proses Pelelangan (*Marhun*)

Adapun proses pelelangan barang jaminan adalah sebagai berikut⁴⁸ :

- 1) Satu minggu sebelum pelelangan, nasabah yang barangnya akan dilelang diberitahu.
- 2) Harga emas pegadaian pada saat pelelangan, dengan margin pembelian.
- 3) Ketika harga penawaran naik, banyak orang yang tidak diperbolehkan ikut pelelangan yang memungkinkan nasabah

⁴⁸ Heri Susanto dan Khairul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 401.

merugi karena pembeli bersepakat untuk menurunkan harga pelelangan terbatas, hanya memilih beberapa pembeli (3-4 orang).

- 4) Hasil pelelangan akan digunakan untuk biaya penjualan, biaya pinjaman 4 bulan dan sisanya dikembalikan kepada nasabah.
- 5) Sisa kelebihan tidak diambil selama 1 tahun, dikembalikan kepada *baitul mal* yang terakreditas.

g. Berakhirnya Transaksi Akad Rahn

Akad dalam transaksi bila terpenuhi beberapa hal yaitu⁴⁹ :

- 1) Barang telah dikembalikan kepada pemiliknya.
- 2) *Rahin* membayar utangnya.
- 3) Barang gadai dijual dengan perintah hakim atas permintaan *murtahin*.
- 4) Pembebasan utang dengan cara apapun, meskipun dengan pemindahan oleh *murtahin*.
- 5) Pembatalan oleh *murtahin*, meskipun tidak ada persetujuan dari pihak *rahin*.
- 6) Rusaknya barang *rahn* bukan karena tindakan *murtahin*.
- 7) Memanfaatkan barang *rahn* sebagai penyewa, *hibah* atau *sadaqah* baik dari pihak *rahin* maupun *murtahin*.

⁴⁹ Muhammad Safi'i Antonio, *Bank Syariah: Wacana Ulama Dan Cendekiawan* (Jakarta: Bank Indonesia, 2001), 217.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang berusaha untuk mengembangkan konsep, pemahaman, teori dari kondisi lapangan dan berbentuk deskripsi.

Penelitian kualitatif ini suatu penelitian yang mendeskripsikannya melalui bahasa non-numerik dalam konteks dan paradigma alamiah. Penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap sesuatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.¹

Dalam penelitian ini peneliti akan mengungkap fenomena atau kejadian dengan cara menjelaskan, memaparkan atau menggambarkan dengan kata-kata secara jelas dan terperinci melalui bahasa yang tidak berwujud nomor atau angka.

Penelitian ini termasuk *field research* atau penelitian lapangan yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis

¹ Zulki Zulkifli Noor, *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Petunjuk Praktis Untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi)* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 20.

Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif *Rahn* (Studi PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis².

Penelitian yang peneliti lakukan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mengetahui Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif *Rahn* (Studi PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Hadimulyo Metro yang berlokasi di Jalan Imam Bonjol No.22 Kota Metro, Lampung. Penelitian ini berjalan sejak Agustus 2021 sampai Mei 2022.

C. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu; sumber data primer, dan sumber data sekunder³.

² Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 53.

³ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 210.

Penelitian ini juga dikenal dengan penelitian yang menggunakan studi kepustakaan dan biasanya digunakan oleh para peneliti yang menganut paham penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian⁴.

Adapun penetapan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin obyek atau situasi sosial yang diteliti .

Tehnik ini dilakukan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyelesaian dan penetapan informan yang benar-benar menguasai informasi serta dipercaya untuk menjadi sumber data. Dengan tehnik purposive sampling akhirnya ditetapkan sampel yang menjadi informan yaitu : Nasabah yang menggunakan KCA pada PT.Pegadaian Hadimulyo Metro, Nasabah yang sudah menggunakan KCA lebih dari dua kali, dan Nasabah yang mau menggunakan lagi KCA secara *continue*.

Nasabah yang menggunakan KCA pada PT.Pegadaian Hadimulyo Metro, nasabah yang sudah menggunakan KCA lebih dari dua kali dan nasabah yang mau menggunakan lagi KCA secara *continue* ditetapkan sebagai informan utama karena dianggap menguasai dan dekat dengan situasi yang menjadi fokus penelitian. Tehnik ini digunakan untuk mencari informan

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), 298.

secara terus menerus dari informan ke informan lain sehingga data diperoleh semakin banyak , lengkap dan mendalam. Penggunaan teknik ini akan berhenti apabila data yang diperoleh telah jenuh dan tidak berkembang lagi dan sama dengan data yang diperoleh sebelumnya.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya disebut dengan responden. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara.⁵

Penelitian ini yang menjadi sumber primer untuk mendapatkan data dari pihak PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro yaitu Penaksir PT. Pegadaian Hadimulyo Metro dan 10 nasabah yang menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA).

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari referensi utamanya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Aye Syahputri program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2019 yang berjudul “Analisis Penyaluran Pembiayaan Kredit Cepat Aman (Kca) Dalam Meningkatkan Pendapatan Sewa Modal Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Utama” .

⁵ Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, 16.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu.⁶

Jenis wawancara dapat dibedakan menjadi dua yaitu :⁷

- a. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.
- b. Wawancara tidak terstruktur yaitu dalam wawancara serupa ini tidak dipersiapkan daftar pertanyaan sebelumnya dan boleh menanyakan apa saja yang dianggapnya perlu dalam situasi wawancara itu, Pertanyaan tidak diajukan dalam urutan yang sama, bahkan pertanyaannya pun tak selalu sama. Namun ada baiknya bila pewawancara sebagai pegangan mencatat pokok-pokok penting yang akan dibicarakan sesuai dengan tujuan wawancara.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Dokumen bisa berbehtuk

⁶ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 137.

⁷ Hardani dkk., 140.

tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life history*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambaran hidup, sketsa, dan lain-lain⁸.

3. Observasi

Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari. Metode penelitian observasional dapat memberikan pemahaman tentang apa yang terjadi dalam hubungan antara penyedia layanan dan penggunaan, atau dalam keluarga, komite, unit lingkungan, atau tempat tinggal, sebuah organisasi besar atau sebuah komunitas⁹.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuesioner, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain¹⁰.

⁸ Hardani dkk., 150.

⁹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, S.Pd., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. ke I (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 110.

¹⁰ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 160.

Setelah peneliti memperoleh data yang diperlukan, maka data tersebut diolah dan dianalisa dengan menggunakan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif¹¹.

Data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi yang peneliti lakukan untuk mendapatkan data tentang bagaimana Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif *Rahn* (Studi PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro).

¹¹ Hardani dkk., 162.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro

1. Sejarah dan Perkembangan PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintahan Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746¹.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*liecentie stelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik renternir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintahan berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode *liecentie stelsel* diganti menjadi *pacth stelsel* yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah².

Pada saat Belanda berkuasa kembali, *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak

¹ Dwika, "Wawancara Bersama Penaksir PT.Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro," 12 April 2022.

² Dwika.

ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan *culstuur stelsel* dimana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsbad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April di peringati sebagai hari ulang tahun Pegadaian³.

Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Keramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut *Sitji Eigeikyuku*, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M.Saubari⁴.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang

³ Dwika.

⁴ Dwika.

kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian Pindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000 berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian tahun 2001, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2001 yang ditanda tangani pada 13 Desember 2001. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 april 2002. Kemudian bentuk badan hukum berubah dari Persero menjadi Perseroan Terbatas pada tanggal 23 September 2002 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.73 Tahun 2002. Saat ini tahun 2022 Pegadaian sudah memiliki 4.400 outlet yang tersedia di seluruh wilayah Indonesia⁵.

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro

a. Visi :

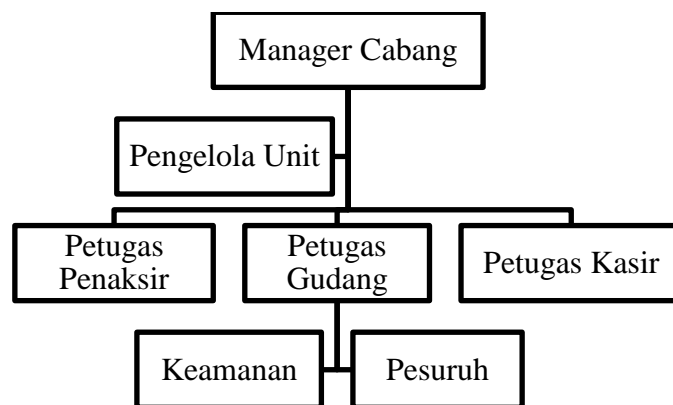
Menjadi *The Most Valuabel Financial Company* di Indonesia dengan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

⁵ Dwika.

b. Misi :

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui :
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - b) Teknologi informasi yang handa dan mutakhir.
 - c) Praktek manajemen risiko yang kokoh.
 - d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro



B. Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah

Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan

kredit nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya.

Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro diwujudkan dengan memberikan kemudahan dan pelayanan yang cepat dalam memberikan pinjaman kredit, yang diwujudkan kepada nasabah.

Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro, maka peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Dwika selaku Penaksir PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro pada hari Selasa tanggal 12 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara dengan Ibu Dwika.

Wawancara dengan Ibu Dwika selaku Penaksir PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro, Kredit Cepat Aman atau biasa disebut KCA adalah sebuah kredit yang diberikan kepada nasabah dengan memberikan barang jaminan tertentu bisa digunakan untuk konsumtif maupun produktif. Untuk keunggulan KCA bisa dilihat dari namanya itu sendiri yaitu cepat dan aman, yang pertama cepat tidak butuh waktu yang lama untuk mencairkan kreditnya nasabah membawa barang ke Pegadaian langsung dilayani maksimal 15 menit untuk pelayanannya sampai dengan pencairan. Selain itu outlet Pegadaian sudah ada 4.400 outlet yang tersedia dimana saja, pengajuannya pun mudah dan syaratnya mudah. Selain itu pegadaian selalu mengedepankan kecepatan jadi

tidak perlu ribet gak perlu rumit, cukup membawa identitas dan barang jaminan datang ke outlet kemudian bisa langsung dicairkan dalam waktu yang cepat. Pegadaian juga BUMN jadi tidak perlu khawatir dengan barang yang diletakan di Pegadaian cukup aman. Pegadaian memiliki service excellent jadi sebisa mungkin kita memberikan service excellent kepada nasabah. Dengan adanya service excellent nasabah akan merasa percaya⁶.

Terkait dengan mekanisme pelaksanaan Kca dari tahap awal hingga tahap akhir semuanya sama dengan Pegadaian Pusat, semuanya sudah sesuai SOP atau Standar Operasional Prosedur pusat, untuk mekanisme pelaksanaan pinjaman Kca pada PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo ada tiga tahap. Pertama, nasabah atau calon nasabah langsung datang ke pegadaian menuju loket penaksiran kemudian menyerahkan barang yang ingin digadaikan dan tidak lupa membawa idenitas diri bisa berupa KTP bisa juga dengan SIM, paspor ataupun surat kuasa. Kedua, barang jaminan tersebut diteliti oleh penaksir untuk ditaksir dan menetapkan harga. Ketiga, setelah ditetapkan besaran harga uang barang jaminan kemudian pembayaran uang pinjaman dilakukan oleh kasir⁷.

Untuk mekanisme penaksiran barang gadai dibagi kedalam dua jenis yaitu barang kantong dan barang gudang. Didalam barang kantong terdapat emas dan permata, sedangkan didalam barang gudang terdapat barang elektronik, mobi, motor dan lain sebagainya. Terkait dengan mekanisme penaksiran barang gadai jenis barang kantong, penaksir melihat terlebih

⁶ Dwika.

⁷ Dwika.

dahulu HPP atau Harga Pasar Pusat yang mana HPP ini sudah disesuaikan dengan perkembangan harga, selanjutnya penaksir melakukan pengujian kualitas dan berat dari emas maupun permata dan selanjutnya penaksir menentukan nilai atau taksiran. Sedangkan untuk penaksiran barang gadai jenis barang gudang, pertama penaksir melihat HPS atau Harga Pasar Setempat dan selanjutnya penaksir menentukan besaran nilai taksiran. Untuk menentukan HPP dan HPS kita selalu melihat dari harga pedoman yang ditetapkan oleh kantor pusat dan selalu disesuaikan dengan harga pasaran⁸.

Selanjutnya terkait dengan mekanisme penggolongan uang pinjaman disesuaikan berdasarkan golongan barang gadai dan besarnya pinjaman yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Direksi. Disini nasabah hanya perlu memberikan barang jaminan kemudian penaksir akan menggolongkan ke dalam golongan A,B,C ataupun D⁹.

Untuk menentukan sistem pembayaran atau biasa disebut dengan sewa modal dilakukan pertempo 4 bulan yang diberikan dari hari gadai pertama sampai dengan 4 bulan kedepan atau 120 hari. Jadi samapai dengan jatuh tempo semisal ingin dilunasi hitunganya per 15 hari dari pinjaman. Semisal contoh nasabah pinjam Rp 1.000.000 per 15 hari dikenakan Rp 12.000 sewa modal atau 1,2% dari pinjaman dan berlaku kelipatan. Jadi selama 120 hari dikenakan 8x maksimalnya¹⁰.

Untuk mekanisme pelunasan uang pinjaman, pertama nasabah harus membayarkan uang pinjaman dan sewa modal disertai dengan bukti surat

⁸ Dwika.

⁹ Dwika.

¹⁰ Dwika.

gadai kemudian barang gadai yang disimpan dikeluarkan selanjutnya barang akan dikembalikan kepada nasabah¹¹.

Terkait dengan jumlah nasabah aktif yang menggunakan KCA pada PT.Pegadaian Hadimulyo, nasabah aktif pada tahun 2019 sebanyak 548 nasabah aktif, untuk tahun 2020 jumlah nasabah aktif sebanyak 570 nasabah, dan untuk tahun 2021 total nasabah aktif pengguna KCA sebanyak 589 nasabah aktif, sebenarnya lebih dari itu cuma kita yang ada di data hanya sisa nasabah aktif. Untuk tahun 2022 bukan tidak ada nasabah aktif tetapi Pegadaian menggunakan sistem data menyusut. Jadi semisal nasabah sudah tidak ada lagi aktifas gadai KCA disini otomatis data hilang by sistem¹².

Untuk mengukur kepuasan nasabah biasanya memakai survey, kalau kami melihatnya dari segi pelayanan yang kami berikan yang pasti nasabah akan datang kembali. Yang mana nasabah tidak hanya datang sekali dua kali tetapi berkali-kali. Menurut saya dengan itu nasabah cukup puas dengan pelayanan kami sehingga bisa kembali lagi. Jika dilihat dari survey biasanya kami tidak menggunakan itu, biasanya hanya 1 tahun sekali itupun langsung diserahkan jadi kita tidak melihat beberapa persentase kepuasan nasabah¹³.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah yang menggunakan produk KCA pada PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro maka peneliti melakukan wawancara dengan 10 nasabah yang menggunakan KCA. Berikut adalah hasil wawancara dengan nasabah KCA PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro.

¹¹ Dwika.

¹² Dwika.

¹³ Dwika.

Wawancara dengan Bapak Malik selaku Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat, wawancara dilakukan pada hari selasa tanggal 12 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Malik.

Wawancara dengan Pak Malik dalam sesi wawancara, Pak Malik mengetahui produk Kredit Cepat Aman (KCA), beliau mengatakan sudah sepuluh kali menggunakan produk KCA dengan alasan untuk modal usaha. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, beliau sangat mengetahui bagaimana alur pelaksanaan produk KCA yang ada pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA, beliau puas dengan kualitas produk KCA dan kualitas pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Beliau mengatakan senang dan menyukai produk KCA. Alasan beliau senang dengan produk KCA adalah persyaratan yang diberikan tidak rumit selain itu prosesnya sangat cepat. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah, Beliau mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah. Kemudian pertanyaan apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa didalam pelaksanaan KCA, beliau mengatakan tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau

atau tidak mau menggunakan lagi KCA, Beliau mengatakan juga mau menggunakan lagi produk KCA karena, KCA sangat membantu beliau saat membutuhkan dana yang cepat untuk modal usaha¹⁴.

Wawancara dengan Ibu Defiana selaku Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro Pusat, wawancara dilakukan pada hari selasa tanggal 12 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara dengan Ibu Defiana.

Wawancara dengan Ibu Defiana dalam sesi wawancara, beliau mengetahui apa itu produk Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau sudah empat kali menggunakan produk KCA. Alasan beliau menggunakan KCA adalah untuk usaha. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, beliau mengetahui bagaimana mekanisme alur pelaksanaan KCA. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA, beliau puas dengan kualitas produk KCA. Terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, beliau mengatakan Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang beliau harapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, beliau senang dan menyukai produk KCA. Alasan beliau senang dengan produk KCA karena sangat cepat dan barang yang digadaikan aman.

¹⁴ Malik, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 12 April 2022.

Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah, beliau mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, Beliau mau menggunakan lagi KCA, karena KCA sangat memudahkan beliau saat membutuhkan dana cepat untuk usahanya¹⁵.

Wawancara dengan Ibu Khadijah selaku nasabah yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 13 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Ibu Khadijah.

Wawancara dengan Ibu Khadijah dalam sesi wawancara, beliau mengetahui produk Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau sudah tiga kali menggunakan gadai KCA. Alasan beliau menggunakan KCA adalah untuk modal usaha kue karena *covid* pendapatan beliau menurun dan butuh dana dengan cepat. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, beliau tahu bagaimana mekanisme alur pelaksanaan KCA. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA, beliau juga puas dengan kualitas dari produk KCA karena benar-benar cepat uang bisa cair. Terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, beliau mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang beliau harapkan. Kemudian

¹⁵ Defiana, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 12 April 2022.

terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Beliau senang dan menyukai produk KCA alasan beliau senang dengan produk KCA karena sangat cepat dan barang yang digadaikan aman. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah, Ibu Khadijah mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah. Kemudian pertanyaan apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa didalam pelaksanaan KCA, beliau mengatakan tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, jawaban beliau jikalau nanti kedepan ada permasalahan seperti ini lagi beliau mau menggunakan gadai KCA karena sangat cepat prosesnya¹⁶.

Wawancara dengan Ibu Wulandari selaku nasabah yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 13 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Ibu Wulandari.

Wawancara dengan Ibu Wulandari dalam sesi wawancara, beliau mengetahui apa itu KCA dan sering menggunakan gadai KCA sebanyak delapan kali, alasan Ibu Wulandari menggunakan KCA adalah untuk kebutuhan sehari-hari selain itu prosesnya mudah dan cepat. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, Ibu Wulandari mengetahui bagaimana mekanisme pelaksanaan KCA dari

¹⁶ Khadijah, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 13 April 2022.

tahap awal hingga tahap akhir pelunasan. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA, Beliau sangat puas dengan kualitas produk KCA. Terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, beliau mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan yang beliau harapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Beliau senang dan menyukai produk KCA alasan beliau senang dengan produk KCA karena barang yang digadaikan dijamin keamanannya oleh Pegadaian, selalu dilayani dengan ramah serta sangat peduli dengan permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya dan ditangani dengan sangat cepat. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah, beliau mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah. Kemudian pertanyaan apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa didalam pelaksanaan KCA, menurut beliau tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, Ibu Wulandari mau menggunakan lagi KCA jika dikemudian hari membutuhkan dana cepat alasan beliau mau menggunakan lagi KCA karena selama ini tidak ada kendala dalam bentuk apapun, prosesnya sangat mudah dan cepat¹⁷.

¹⁷ Wulandari, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 13 April 2022.

Wawancara dengan Ibu Refi selaku nasabah yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 13 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Ibu Refi.

Wawancara dengan Ibu Refi dalam sesi wawancara, Ibu Refi mengetahui apa itu produk KCA yang ada pada Pegadaian Hadimulyo, beliau sudah tiga kali menggunakan KCA ini untuk memenuhi kebutuhan produktif dan konsumtifnya selain itu biaya sewa yang sangat murah menjadi alasan Ibu Refi menggunakan produk KCA. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, Ibu Refi mengetahui mekanisme alur pelaksanaan KCA dari awal proses pelaksanaan hingga akhir. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA dan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, Ibu Refi puas dengan kualitas dari produk KCA dan kualitas pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan yang beliau harapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Ibu Refi senang dan menyukai produk KCA alasan beliau senang dengan produk KCA karena proses pelaksanaannya sangat cepat. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah dan apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi ataupun biaya sewa, beliau mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah dan tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan

lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, Ibu Refi mau menggunakan lagi produk KCA, alasan beliau karena prosesnya sangat mudah¹⁸.

Wawancara dengan ibu Rina yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 13 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Ibu Rina.

Wawancara dengan Ibu Rina, dalam sesi wawancara Ibu Rina mengetahui produk Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau sudah lima kali menggunakan gadai KCA. Alasan Ibu Rina menggunakan KCA adalah untuk modal usaha. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, Ibu Rina mengetahui bagaimana mekanisme alur pelaksanaan KCA. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA, beliau puas dengan kualitas dari produk KCA, Terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, beliau mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan yang beliau harapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Ibu Rina senang dan menyukai produk KCA alasan beliau senang dengan produk KCA karena puas dengan pelaksanaan KCA. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah, beliau mengatakan biaya

¹⁸ Refi, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (Kca) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 13 April 2022.

sewa yang dibebankan murah. Kemudian pertanyaan apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa didalam pelaksanaan KCA, beliau mengatakan tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, Ibu Rina mau lagi menggunakan KCA dengan alasan puas terhadap produk KCA¹⁹.

Wawancara dengan Ibu Ayu yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 13 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Ibu Ayu.

Wawancara dengan Ibu Ayu, dalam sesi wawancara, Bu Ayu mengetahui apa itu produk Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada Pegadaian Hadimulyo Metro, Bu Ayu sudah sepuluh kali menggunakan produk KCA. Alasan Ibu Ayu menggunakan KCA adalah untuk kebutuhan konsumtif dan produktifnya. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, Bu Ayu mengetahui bagaimana mekanisme alur pelaksanaan KCA. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA, Bu Ayu puas dengan kualitas produk KCA. Terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang Bu Ayu harapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah

¹⁹ Rina, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (Kca) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 13 April 2022.

Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Bu Ayu senang dan menyukai produk KCA alasan Bu Ayu senang dengan produk KCA karena puas dengan pelaksanaan KCA. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah kemudian apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa didalam pelaksanaan KCA, Bu Ayu mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah dan tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, beliau juga ingin menggunakan lagi KCA karena KCA sangat memudahkan²⁰.

Wawancara dengan Bapak Dimas selaku nasabah yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 14 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Bapak Dimas.

Wawancara dengan Bapak Dimas, dalam sesi wawancara beliau tahu KCA itu seperti apa, beliau sering menggunakan gadai KCA ini kurang lebih sudah lima kali, alasan menggunakan KCA karena butuh uang untuk keperluan mendadak. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, beliau mengatakan untuk alur pelaksanaan beliau paham karena sudah lima kali menggunakan KCA. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA, beliau puas dengan kualitas produk KCA terbukti udah sering

²⁰ Ayu, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (Kca) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 13 April 2022.

menggunakan produk ini. Terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, beliau mengatakan untuk kualitas pelayanan yang beliau dapatkan sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Beliau senang dan menyukai produk KCA alasan Bapak Dimas senang dengan produk KCA karena sangat membantu beliau jika tiba-tiba beliau butuh dana cepat karena prosesnya sangat cepat dan aman. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah dan apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa didalam pelaksanaan KCA, Bapak Dimas mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, Bapak Dimas mengatakan kalo ada kebutuhan mendesak beliau mau menggunakan lagi KCA karena puas dengan KCA dari awal sampai tahap akhir²¹.

Wawancara dengan Ibu Mulyanti selaku nasabah yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 20 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Ibu Mulyanti.

Wawancara dengan Ibu Mulyanti dalam sesi wawancara, saya mengetahui apa itu produk Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada

²¹ Dimas, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 14 April 2022.

Pegadaian Hadimulyo Metro, saya sudah tiga kali menggunakan produk KCA. Alasan saya menggunakan KCA adalah untuk usaha, Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, beliau mengatakan mengetahui bagaimana mekanisme alur pelaksanaan KCA. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA dan apakah Bapak/Ibu kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, Ibu Mulyanti puas dengan kualitas produk KCA kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang beliau harapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Ibu Mulyanti mengatakan saya senang dengan produk KCA karena sangat membantu saya untuk kebutuhan usaha saya serta banyak kemudahan yang saya dapatkan. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah dan apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa, Ibu Mulyanti mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA, beliau mengatakan mau menggunakan lagi KCA karena KCA sangat memudahkan saya saat membutuhkan dana cepat untuk usaha saya²².

²² Mulyanti, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 20 April 2022.

Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku nasabah yang menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, tanggal 20 April 2022. Berikut adalah hasil wawancara bersama Bapak Rusdi.

Wawancara dengan Bapak Rusdi dalam sesi wawancara, Bapak Rusdi mengetahui apa itu produk Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau sudah lima kali menggunakan produk KCA. Alasan beliau menggunakan KCA adalah untuk usaha. Terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu mengetahui alur dari pelaksanaan produk KCA, beliau mengetahui bagaimana mekanisme alur pelaksanaan KCA. Selanjutnya terkait pertanyaan apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas produk KCA dan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, Bapak Rusdi mengatakan puas dengan kualitas produk KCA dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang beliau harapkan. Kemudian terkait dengan pertanyaan apakah Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA dan apa alasan atas Bapak/Ibu senang atau tidak senang dengan produk KCA, Beliau senang dengan produk KCA karena prosesnya sangat cepat, aman tidak berbelit-belit sangat membantu dalam mencairkan dana dengan cepat. Terkait pertanyaan apakah biaya sewa yang ditetapkan relatif murah, Beliau mengatakan biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Selanjutnya pertanyaan apakah Bapak/Ibu mau atau tidak mau menggunakan lagi KCA serta apa alasan Bapak/Ibu mau atau tidak

mau menggunakan lagi KCA, Beliau juga mau menggunakan lagi KCA karena KCA cukup membantu disaat membutuhkan dana dengan cepat²³.

C. Analisis Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif *Rahn*

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama Penaksir PT. Pegadaian UPC Hadimulyo Metro yaitu Ibu Dwika mengenai pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) terhadap kepuasan nasabah. Mekanisme Pelaksanaan Kredit Gadai KCA yang dilakukan pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, dengan sesuainya prosedur pelaksanaan KCA tersebut diketahui bahwa dari 10 nasabah pengguna KCA yang menjadi informan merasa puas dengan pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada Pegadaian Hadimulyo Metro dan mau menggunakan lagi KCA dikemudian hari dengan alasan yang berbeda-beda. Namun jika ditinjau melalui persepektif *rahn* terdapat beberapa perbedaan antara pelaksanaan gadai KCA dan pelaksanaan gadai *rahn*.

Untuk menganalisa pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro menurut persepektif *rahn*, maka peneliti telah melakukan wawancara. Berikut hasil analisis wawancara peneliti bersama Penaksir PT. Pegadaian Upc Hadimulyo dan nasabah pengguna Kredit Cepat Aman (KCA) :

²³ Rusdi, "Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Kredit Cepat Aman (Kca) Pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro," 20 April 2022.

Ibu Dwika sebagai Penaksir PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) yang ada pada Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Pegadaian Pusat, pertama nasabah datang membawa identitas, mengisi formulir yang disediakan selanjutnya datang ke penaksir, di penaksir barang yang dijamin akan ditaksir, menandatangani perjanjian gadai setelah deal kedua belah pihak kemudian dana akan dicairkan oleh penaksir”. Dalam hal ini wujud untuk mengukur pelaksanaan KCA pada Pegadaian Hadimulyo Metro adalah mekanisme pelaksanaan *rahn*. Jika dilihat dari pelaksanaan Kredit Cepat Aman (KCA) pada Pegadaian Hadimulyo Metro mekanisme alur dan proses pelaksanaan KCA dari tahap awal hingga berbeda dengan mekanisme pelaksanaan gadai yang ada pada *rahn*.

Pada mekanisme peminjaman kredit gadai, diawali oleh nasabah ataupun calon nasabah datang langsung ke loket penaksiran serta menyerahkan barang jaminan dan identitas diri seperti KTP selanjutnya barang jaminan yang diserahkan akan dihitung untuk menetapkan besarnya uang pinjaman yang akan diterima nasabah kemudian pembayaran uang pinjaman akan dilakukan oleh kasir. Dalam mekanisme peminjaman kredit gadai KCA yang ada pada PT. Pegadaian UPC Hadimulyo Metro sudah sesuai dengan mekanisme pemberian pinjaman kepada nasabah menurut persepektif *rahn*, namun jika ditinjau melalui persepektif *rahn* nasabah tidak dikenakan sewa modal melainkan dikenakan *ujrah*(upah) per 10 hari yang dihitung dari taksiran barang jaminan yang diserahkan. Sedangkan dalam mekanisme

peminjaman kredit gadai KCA yang ada pada PT.Pegadaian Hadimulyo Metro dikenakan sewa modal maksimal 1,2% per 15.

Pada mekanisme penaksiran barang gadai KCA yang ada pada PT.Pegadaian Hadimulyo Metro, penaksiran dikelompokan atas dasar jenis barang yaitu Barang Kantong (emas, permata) dan Barang Gudang (mobil, motor, nesin, barang elektronik,tekstil dll). Pada barang kantong penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan srandar taksiran logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. untuk jenis barang gudang, penaksir melihat Harga Pasar Setempat (HPS) dari barang harga pedoman. Sedangkan dalam prosedur penaksiran barang gadai menurut perspektif *rahn*, barang gadai ditaksir atas beberapa pertimbangan, seperti jenis barang, nilai barang, usia barang. Dalam hal ini penaksiran barang operasi pegadaian syariah didasarkan pada pembagian level tanggung jawab penentuan taksiran.

Pada mekanisme penggolongan uang pinjaman gadai KCA yang ada pada PT. Pegadaian Hadimulyo Metro, mengacu nilai barang jaminan yang diagunkan oleh nasabah untuk mempermudah administrasi dilakukan penggolongan uang pinjaman yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Direksi. Dalam hal ini penentuan biaya sewa modal yang harus dibayarkan oleh nasabah bervariasi sesuai dengan tinggi rendahnya suku bunga yang telah disesuaikan oleh golongan barang gadai dan besarnya pinjaman. Sedangkan dalam penggolongan uang pinjaman menurut perspektif *rahn*, jumlah golongan uang pinjaman (*marhun bih*) yang disalurkan sangat dipengaruhi oleh golongan barang gadaian (*marhun*) yang ditetapkan berdasarkan

ketentuan Buku Pedoman Menaksir (BPM) dan Surat Edaran Direksi. Pinjaman yang digolongkan berdasarkan tingkat tarif simpanan dengan mengambil persentase dari nilai taksiran barang gadai (*marhun*) bukan dari sewa modal maupun jangka waktu pinjaman.

Pada mekanisme pelunasan uang pinjaman gadai KCA yang ada pada PT.Pegadaian Hadimulyo Metro, nasabah membayarkan uang pinjaman serta sewa modal kepada penaksir dan barang yang digadaikan akan dikembalikan kepada nasabah. Sedangkan menurut perspektif *rahn* berakhirnya transaksi *rahn* bila terpenuhi beberapa hal yaitu : barang telah dikembalikan kepada pemiliknya, *rahin* membayar utangnya, barang gadai dijual dengan perintah hakim atas permintaan *murtahin*, pembebasan utang dengan cara apapun meskipun dengan pemindahan *murtahin*, pembatalan oleh *murtahin* meskipun tidak ada persetujuan dari pihak *rahin*, rusaknya barang *rahin* bukan karena tindakan *murtahin*, serta memanfaatkan barang *rahn* sebagai penyewa, *hibah*, atau *sadaqah* baik dari pihak *rahin* maupun *murtahin*.

Dalam penelitian ini didapati hasil pelaksanaan KCA jika dilihat melalui perspektif *rahn* mekanisme alur dan proses pelaksanaan KCA dari tahap awal hingga akhir tidak sesuai dengan perspektif *rahn*.

Terkait jumlah nasabah aktif yang menggunakan KCA pada PT.Pegadaian Hadimulyo Metro selama 3 tahun terakhir, nasabah aktif pada tahun 2019 sebanyak 548 nasabah aktif, untuk tahun 2020 jumlah nasabah aktif sebanyak 570 nasabah, dan untuk tahun 2021 total nasabah aktif pengguna KCA sebanyak 589 nasabah aktif. Dengan bertambahnya jumlah

nasabah aktif mengindikasikan bahwa nasabah puas dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Hadimulyo Metro. Wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk tentunya nasabah tersebut akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus. Dari 10 informan yang menjadi nasabah KCA pada PT.Pegadaian Hadimulyo Metro, ke-sepuluh informan tersebut mau menggunakan lagi produk KCA secara terus menerus.

Untuk mengalisa pelaksanaan KCA terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Hadimulyo Metro, maka peneliti telah mengadakan wawancara. Berikut adalah analisis wawancara peneliti bersama nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro :

1. Bapak Malik selaku nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro. Beliau mengatakan “sudah sepuluh kali menggunakan produk KCA untuk modal usaha. Saya puas dengan kualitas produk KCA dan pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA karena persyaratan yang diberikan tidak rumit, selain itu prosesnya sangat cepat. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Saya juga mau menggunakan lagi produk KCA karena KCA sangat membantu saya saat membutuhkan dana yang cepat untuk modal usaha saya”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Bapak Malik puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya wujud

untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Bapak Malik puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Wujud untuk mengukur Emosi yaitu, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Bapak Malik merasa senang karena menggunakan produk Kca. Wujud untuk mengukur Harga yaitu, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Bapak Malik mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya wujud untuk mengukur Biaya yaitu, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Bapak Malik tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpuaskanya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Bapak Malik mau menggunakan lagi produk KCA.

2. Ibu Defiana selaku nasabah KCA pada Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “sudah empat kali menggunakan produk KCA. Saya puas dengan kualitas produk KCA. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA, karena sangat cepat dan barang yang digadaikan aman. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Saya juga mau menggunakan lagi KCA karena KCA sangat memudahkan saya saat membutuhkan dana cepat untuk usaha saya”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Ibu Defiana puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Ibu Defiana puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Selanjutnya wujud untuk mengukur Emosi yaitu, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Ibu Defiana merasa senang karena menggunakan produk KCA. Wujud untuk mengukur Harga yaitu, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Ibu Defiana mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya wujud untuk mengukur Biaya yaitu, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Ibu Defiana tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpukanya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Ibu Defiana mau menggunakan lagi produk KCA.

3. Ibu Khadijah selaku nasabah KCA pada Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “sudah tiga kali menggunakan gadai Kca tapi untuk yang ke dua ini belum selesai sampai pelunasan. Saya juga puas dengan kualitas dari produk KCA karena beneran cepat uang bisa cair, dan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA, karena sangat cepat dan barang yang

digadaikan aman. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Jikalau nanti kedepan ada permasalahan seperti ini lagi saya mau menggunakan lagi gadai KCA karena sangat cepat prosesnya”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Ibu Khadijah puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya yaitu wujud mengukur kualitas pelayanan yaitu, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Ibu Khadijah puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Wujud untuk mengukur Emosi, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Ibu Khadijah merasa senang karena menggunakan produk KCA. Selanjutnya yaitu wujud mengukur Harga yaitu, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Ibu Khadijah mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Kemudian wujud untuk mengukur Biaya yaitu, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Ibu Khadijah tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpaukannya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Ibu Khadijah mau menggunakan lagi produk KCA.

4. Ibu Wulandari selaku nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “saya sudah delapan kali menggunakan gadai KCA, saya

sangat puas dengan kualitas produk KCA, dan kualitas pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA, karena barang yang digadaikan dijamin keamanannya oleh Pegadaian, selalu dilayani dengan ramah serta sangat peduli dengan permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya dan ditangani dengan sangat cepat. Saya senang dan menyukai produk KCA, karena sangat cepat dan barang yang digadaikan aman. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Saya mau menggunakan lagi KCA jika dikemudian hari membutuhkan dana cepat”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Ibu Wulandari puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya yaitu wujud mengukur kualitas pelayanan, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Ibu Wulandari puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Kemudian wujud mengukur Emosi, yaitu apabila nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Ibu Wulandari merasa senang karena menggunakan produk KCA. Kemudian wujud untuk mengukur Harga yaitu, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Ibu Wulandari mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya wujud untuk mengukur Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Ibu Wulandari

tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpenuhinya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Ibu Wulandari mau menggunakan lagi produk KCA.

5. Ibu Refi selaku nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “sudah tiga menggunakan KCA, saya juga puas dengan kualitas dari produk KCA dan kualitas pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Saya mau menggunakan lagi produk KCA, alasan beliau karena prosesnya sangat mudah”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Ibu Refi puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya wujud mengukur kualitas pelayanan yaitu, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Ibu Refi puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Wujud untuk mengukur Emosi yaitu, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Ibu Refi merasa senang karena menggunakan produk KCA. Selanjutnya wujud untuk mengukur Harga yaitu, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Ibu Refi mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan

murah. Selanjutnya wujud untuk mengukur Biaya yaitu, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Ibu Refi tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpuaskanya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Ibu Refi mau menggunakan lagi produk KCA.

6. Ibu Rina selaku nasabah KCA Pegadaian Hdimulyo Metro, beliau mengatakan “sudah lima kali menggunakan gadai KCA. Saya puas dengan kualitas dari produk KCA, kualitas pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Saya mau lagi menggunakan KCA dengan alasan puas terhadap produk KCA”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Ibu Rina puas dengan kualitas produk KCA. Wujud untuk mengukur kualitas pelayanan, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Ibu Rina puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Selanjutnya wujud untuk mengukur Emosi yaitu, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Ibu Rina merasa senang karena menggunakan produk KCA. Wujud untuk mengukur Harga yaitu, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Ibu Rina

mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya yaitu wujud untuk mengukur Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Ibu Rina tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpuaskanya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Ibu Rina mau menggunakan lagi produk KCA.

7. Ibu Ayu selaku nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “sudah sepuluh kali menggunakan produk KCA. Saya puas dengan kualitas produk KCA. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Saya juga ingin menggunakan lagi KCA karena KCA sangat memudahkan”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Ibu Ayu puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya yaitu mengukur kualitas pelayanan, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Ibu Ayu puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Wujud untuk mengukur Emosi, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Ibu Ayu merasa senang karena menggunakan produk KCA. Wujud untuk mengukur kepuasan Harga yaitu, produk

memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Ibu Ayu mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya yaitu wujud untuk mengukur kepuasan Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Ibu Rina Ayu mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpuaskanya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Ibu Ayu mau menggunakan lagi produk KCA.

8. Bapak Dimas selaku nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “saya sudah lima kali menggunakan gadai KCA, saya puas dengan kualitas produk KCA terbukti udah sering menggunakan produk ini, untuk kualitas pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan yang diharapkan. Saya senang dan menyukai produk KCA. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Kalo ada kebutuhan mendesak saya mau menggunakan lagi KCA karena puas dengan KCA dari awal sampai tahap akhir”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Bapak Dimas puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya yaitu mengukur kepuasan kualitas pelayanan, nasabah merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Bapak Dimas puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Wujud mengukur kepuasan Emosi, nasabah merasa

senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Bapak Dimas merasa senang karena menggunakan produk KCA. Wujud mengukur kepuasan Harga, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Bapak Dimas mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya wujud mengukur kepuasan Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Bapak Dimas mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpuaskannya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Bapak Dimas mau menggunakan lagi produk KCA.

9. Ibu Mulyanti selaku nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “sudah tiga kali menggunakan produk KCA, saya puas dengan kualitas produk KCA. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang saya harapkan. Saya senang dengan produk KCA karena sangat membantu saya untuk kebutuhan usaha saya serta banyak kemudahan yang saya dapatkan. Biaya sewa yang dibebankan murah, tidak ada biaya tambahan dalam bentuk apapun. Saya juga mau menggunakan lagi KCA karena KCA sangat memudahkan saya saat membutuhkan dana cepat untuk usaha saya”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Ibu Mulyanti puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya wujud untuk mengukur kualitas pelayanan, nasabah merasa puas bila

mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Ibu Mulyanti puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Wujud mengukur kepuasan Emosi, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Ibu Mulyanti merasa senang karena menggunakan produk KCA. Wujud untuk mengukur kepuasan Harga yaitu, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Ibu Mulyanti mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya wujud untuk mengukur kepuasan Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Ibu Mulyanti mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpaukannya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Ibu Mulyanti mau menggunakan lagi produk KCA.

10. Bapak Rusdi selaku nasabah KCA Pegadaian Hadimulyo Metro, beliau mengatakan “sudah lima kali menggunakan produk KCA, saya puas dengan kualitas produk KCA. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian Hadimulyo Metro sesuai dengan yang saya harapkan. Saya juga mau menggunakan lagi KCA karena KCA cukup membantu disaat saya membutuhkan dana dengan cepat”.

Dalam hal ini wujud untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang mana disini Bapak Rusdi puas dengan kualitas produk KCA. Selanjutnya yaitu wujud mengukur kualitas pelayanan, nasabah merasa puas bila

mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, disini Bapak Rusdi puas dengan kualitas pelayanan yg diberikan dan sesuai yang diharapkan. Wujud mengukur kepuasan Emosi yaitu, nasabah merasa senang dan bangga bila menggunakan produk, disini Bapak Rusdi merasa senang karena menggunakan produk KCA. Wujud mengukur kepuasan Harga, produk memiliki kualitas yang sama tetapi harga relatif murah, disini Bapak Rusdi mengatakan bahwa biaya sewa yang dibebankan murah. Selanjutnya wujud mengukur kepuasan Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, disini Bapak Rusdi mengeluarkan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Wujud terpuaskanya nasabah yaitu apabila nasabah merasa puas akan suatu produk dan akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus menerus, dalam hal ini Bapak Rusdi mau menggunakan lagi produk KCA.

Berdasarkan wawancara diatas wujud untuk mengukur kepuasan nasabah terdiri dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Pertama Kualitas produk, nasabah akan merasa puas bila hasil produk yang mereka gunakan berkualitas. Kedua Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga Emosi, yaitu nasabah merasa bangga bila menggunakan produk tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Keempat Harga, yaitu produk mempunyai kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah. Kelima Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan terhadap produk tersebut. Dalam

penelitian ini didapati hasil bahwa 10 nasabah yang menggunakan produk Kredit Cepat Aman (Kca) merasa puas dengan kualitas produk Kca, puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, senang menggunakan produk Kca, biaya sewa relatif murah, dan tidak ada biaya tambahan apapun, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah puas dengan pelaksanaan dari produk kredit gadai tersebut. Mereka juga mau menggunakan lagi produk KCA tersebut dikemudian hari dengan alasan yang berbeda-beda.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian tentang “Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (Kca) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif *Rahn* (Studi PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)”, maka penulis menarik kesimpulan dalam pelaksanaan KCA pada Pegadaian Hadimulyo Metro terhadap kepuasan nasabah didapati hasil bahwa pelaksanaan KCA dimulai dari tahap peminjaman kredit gadai, kemudian penaksiran barang gadai, penggolongan uang pinjaman, dan pelunasan uang pinjaman. Dalam pelaksanaan kredit tersebut didapati hasil 10 nasabah yang menjadi informan merasa puas dengan pelaksanaan produk KCA dan mau menggunakannya lagi diwaktu yang akan datang dengan alasan yang berbeda-beda. Jika ditinjau melalui perspektif *rahn* pelaksanaan KCA tidak sesuai dengan perspektif *rahn*.

B. Saran

1. Bagi PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro

Untuk tetap mempertahankan citra yang baik, bukan hanya di mata nasabah manun juga terhadap pesaing. Agar PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro dapat lebih dikenal masyarakat. Lebih ditingkatkan pula sarana dan prasara yang mendukung demi kenyamanan nasabah dan calon nasabah.

2. Bagi Peneliti

Pada penelitian ini banyak sekali kekurangan, baik itu dari penulis, kevalidan data dan keterbatasan lainnya dijadikan referensi untuk riset selanjutnya untuk disempurnakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan, S.Pd. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. ke I. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Antonio, Muhammad Safi'i. *Bank Syariah : Wacana Ulama Dan Cendikiawan*. Jakarta: Bank Indonesia, 2001.
- Arya Purwandana, Putu, Iyus Akhmad Haris, dan Luh Indrayani. "Pengendalian Kredit Cepat Aman (KCA) Pada Perum Pegadaian Cabang Marga Tabanan." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 4 (2017).
- Atmaja, Jaka. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB." *Jurnal Ecodemica* Vol. 2 (2018).
- Claudia Mawey, Thalia, Altje L Tumbel, dan Imelda W. J. Ogi. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo." *Jurnal EMBA* VOL. 6 (2018): 1198–1207.
- Eka Putri, Dona, dan Ratna Widyanti. "Pelaksanaan Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat LPN Pasar Baru Durian Sawahlunto." *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t.
- Fathul Aminudin Aziz. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan, 2012.
- Ghafur Ansori, Abdul. *Gadai Syariah Di Indonesia*. Cet. ke II. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Ghufron, Shofian. *Edukasi Proesional Syariah Mengatasi Masalah dengan Pegadaian Syariah*. Cet. ke III. Jakarta: Renaisan, t.t.

- Hadiana. "Analisis Peraturan Dan Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional Dan Syariah Tahun 2015." *Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 5 (2016).
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, dan Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Juwita Lestari, Yuyun, dan Iza Hanifuddin. "Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI." *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI)* 5 (t.t.).
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Graindo Persada, 2007.
- Maiwati, Sepni, dan Ratna Widayanti. "Aktivitas Pemberian Kredit Komersil Pada Bank Nagari Cabang Sijunjung." *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t.
- Majidah R, Irma. "Pengaruh Kualitas Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebayoran Lama)." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2020.
- Manahaar, Pamonaran. "Implementasi Gadai Syariah (Rahn) Untuk Menunjang Perekonomian Masyarakat Di Indonesia." *Dialogia Luridica* Vol. 10 (2019).
- Masitoh, Rini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) PT. Pegadaian (Persero)

- Cabang Gharu Medan.” Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017.
- Muhammad, dan Hadi Sholikul. *Pegadaian Syariah*. Jakarta: Salemba Diniyah, 2003.
- Nora Andani, Misa, dan Ratna Widayanti. “Pelaksanaan Prinsip Kehati-hatian Dalam Pemberian Kredit Konsumtif Pada Bank Nagari Cabang Siteba.” *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t.
- Nurhayati, Laily, dan Radjab Djamaki. “Pembiayaan Gadai Emas Konvensional Dan Syariah.” *Jurnal Ilmiah Al-Syir’ah* Vol.14 (2016).
- Nursyamsi, Idayanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) (Studi Kasus Pada Perum Pegadaian di Makasar).” *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol. 7 (Agustus 2009).
- Reni, dan Ratna Widayanti. “Pelaksanaan Pemberian Kredit Pada Bank Nagari Sumatera Barat.” *Akademi Keuanagn dan Perbankan Padang*, t.t.
- Rianto Al Arif, Nur. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, t.t.
- Sabiq, Sayyid. *Fikih Sunnah* 5. Cet. ke IV. Jakarta: Cakrawala Publishing, 2009.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. 1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Sri Susilo, Y, Sigit Triabadi, dan A Totok Budi Santoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Salemba Empati, 2000.
- Sudarsono, Heri. *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.

- Suhendi, Hendi. *Fiqih Muamalah*. Cet. ke II. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Sukirno, Sadono. *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Susanto, Heri, dan Khairul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Syahputri, Aye. “Analisis Penyaluran Pembiayaan Kredit Cepat Aman (KCA) Dalam Meningkatkan Pendapatan Sewa Modal Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Utama.” Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019.
- Triandaru, Sigit, dan Totok Budisantoso. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Umar Kelibia, Muhammad. “Studi Komparasi Konsep Biaya Pemeliharaan Barang Jaminan Dan Konsep Bunga Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Pegadaian Syariah Dan Pegadaian Convensional Di Ambon).” *AMAL: Journal of Islamic and Business (JIEB)* Vol.3 (2022).
- Wahab, Wirdayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru.” *Maqdis Jurnal Kajian Ekonomi* Vol. 2, No 1 (2017).
- Yuniwati, Nuroh, Emilia Dwi Lestari, dan Anis Alfiqoh. “Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah.” *Jurnal Perbankan Syariah* Vol. 2 (2021).

Zain, Ihyannisak, Syahrizal Abbas, dan Zahratul Idami. "Klausula Akad Rahn Dari Perspektif Hukum Islam Dan Urgensi Notaris Dalam Penyusunannya." *Jurnal Hukum IUS Quia Iustum Faculty of Law* Vol. 26, no. 2 (2019).

Zainuddin, Ali. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Zulkifli Noor, Zulki. *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Petunjuk Praktis Untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi)*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.

ALAT PENGUMPULAN DATA

PELAKSANAAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA) TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENURUT PERSPEKTIF *RAHN*

(Studi PT.Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro Pusat Kota Metro)

A. Wawancara Bersama Penaksir PT.Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro

1. Apa itu Kredit Cepat Aman (Kca) ?
2. Apa keunggulan dari produk Kredit Cepat Aman (Kca) ?
3. Bagaimanakah mekanisme pelaksanaan pinjaman produk Kredit Cepat Aman (Kca) ?
4. Bagaimanakah mekanisme penaksiran barang gadai produk Kredit Cepat Aman (Kca) ?
5. Bagaimanakah mekanisme dalam menentukan penggolongan uang pinjaman pada produk Kredit Cepat Aman (Kca) ?
6. Bagaimanakah mekanisme pelunasan gadai pada produk Kredit Cepat Aman (Kca) ?
7. Berapa jumlah nasabah PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro yang menggunakan produk Kredit Cepat Aman (Kca) selama 3 tahun terakhir ?

B. Wawancara Bersama Nasabah PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui produk Kredit Cepat Aman (Kca) yang ada pada PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro ?
2. Sudah berapa kali Bapak/Ibu menggunakan produk Kredit Cepat Aman (Kca) pada PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro ?
3. Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan layanan produk Kredit Cepat Aman (Kca) pada PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro ?

4. Apakah Bapak/Ibu mengetahui mekanisme alur pelaksanaan produk Kredit Cepat Aman (Kca) pada PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro ?
5. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kualitas produk Kredit Cepat Aman (Kca) pada PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro ?
6. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro saat berlangsungnya pelaksanaan Kredit Cepat Aman (Kca) sudah sesuai dengan yang Bapak/Ibu harapkan ?
7. Apakah Bapak/Ibu merasa senang/tidak senang telah menggunakan produk Kredit Cepat Aman (Kca) ?
8. Apa alasan Bapak/Ibu merasa senang/tidak senang telah menggunakan produk Kredit Cepat Aman (Kca) ?
9. Apakah biaya sewa Kredit Cepat Aman (Kca) yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Upc Hadimulyo Metro relatif murah ?
10. Apakah ada biaya tambahan diluar biaya administrasi dan biaya sewa dalam pelaksanaan Kredit Cepat Aman (Kca) ?
11. Apakah Bapak/Ibu mau/tidak mau menggunakan lagi Kredit Cepat Aman (Kca) yang ada pada PT. Pegadaian Upc Hadimulyo Metro ?
12. Apa alasan Bapak/Ibu mau/tidak mau menggunakan lagi produk Kredit Cepat Aman (Kca) PT. Pegadaian Persero Upc Hadimulyo Metro ?

Metro, 30 Maret 2022

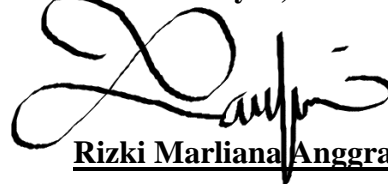
Dosen Pembimbing



Suci Hayati, M.S.I

NIP.19770309 200312 2 003

Mahasiswa ybs,



Rizki Marlina Anggraini

NPM. 1804100092

**PELAKSANAAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENURUT PERSPEKTIF RAHN
(STUDI PT.PEGADAIAN PERSERO UPC HADIMULYO METRO PUSAT
KOTA METRO)**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kredit

1. Pengertian Pelaksanaan Kredit
2. Unsur-Unsur Kredit
3. Tujuan Kredit
4. Jenis-Jenis Kredit
5. Mekanisme Kredit Pada Pegadaian

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
3. Indikator Kepuasan Nasabah
4. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam

C. *Rahn*

1. Pengertian *Rahn*
2. Landasan Hukum *Rahn*
3. Rukun dan Syarat *Rahn*
4. Barang Yang Boleh Di Gadaikan atau Jaminan Gadai
5. Hak dan Kewajiban Pihak yang Berakad
6. Mekanisme Pelaksanaan *Rahn*

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Tempat dan Waktu Penelitian

C. Sumber Data Penelitian

D. Metode Pengumpulan Data

E. Teknis Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro

1. Sejarah dan Perkembangan PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro
 3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Persero UPC Hadimulyo Metro
- B. Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (Kca) Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian UPC Hadimulyo Metro
- C. Analisis Pelaksanaan Kredit Cepat Aman (Kca) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif *Rahn*

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 30 Maret 2022

Dosen Pembimbing



Suci Hayati, M.S.I

NIP.19770309 200312 2 003

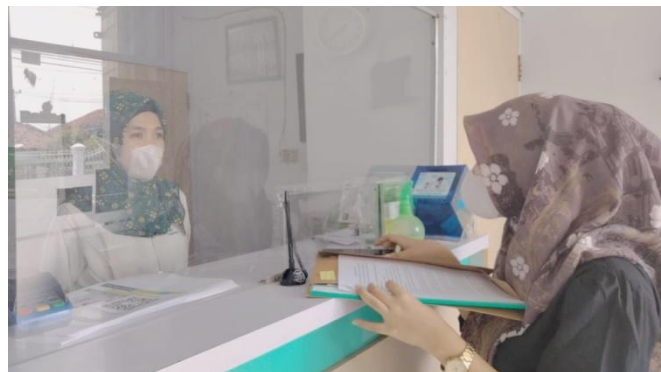
Mahasiswa ybs,



Rizki Marlana Angraini

NPM. 1804100092

LAMPIRAN











RIWAYAT HIDUP



Rizki Marlina Anggraini lahir pada tanggal 02 Maret 2000 di Kota Metro. Anak pertama dari pasangan Bapak Urip Haryono dan Ibu Rosmaini. Tinggal bersama orangtua di Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat. Peneliti menempuh pendidikan di SD Negeri 03 Metro Pusat pada tahun 2006-2012, selanjutnya menempuh pendidikan di SMP Negeri 03 Metro pada tahun 2012-2015, lalu menempuh pendidikan di SMA Negeri 03 Metro pada tahun 2015-2018, pada tahun 2018 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan S1 Perbankan Syariah.