

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN
KEPUASAN KEPADA NASABAH
(Studi Di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota)**

Nurul Sofiani,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nurulsofiani2808@gmail.com;

Bagoes Soenarjanto,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
bagoes87@untag-sby.ac.id;

Anggraeny Puspaningtyas,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Kemunculan PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota dapat meningkatkan ekonomi masyarakat dengan mengeluarkan produk-produk yang tidak melanggar prinsip-prinsip syari'ah baik produk dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana atau gadai emas. PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota ini system gadai berupaya membantu masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui Penghambat dan pendukung dari kepuasan nasabah di kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota. Penelitian ini menggunakan penelitian deskripsi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi. Sedangkan Analisis Data menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang bisa diamati. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan dilihat dari aspek bukti fisik (tangibles), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (Assurance), emphaty (Empati) yaitu: (1) Bagian pelayanan di kantor pegadaian syariah cps sampang kota memenuhi fasilitas sarana dan prasarana seperti: tv, ac, kamar mandi, tempat duduk dll. (2) masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek reavility (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan nasabah, handal dalam segi waktudan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu nasabah yang membutuhkan pelayanan khususnya nasabah yang bingung dengan pelayanan yang sydah terlihat antara petugas dan nasabah yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di kantor pegadaian syariah

Cps Sampang Kota sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberi rasa aman dan nyaman bagi nasabah. (5) aspek empati (emphaty), yang diberikan oleh pihak kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota yaitu memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap pegawai yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kantor Pegadaian Syariah CPS Sampang Kota.*

A. PENDAHULUAN

Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, di samping unit layanan konvensional. Berdirinya unit layanan syariah ini didasarkan atas perjanjian bagi hasil antara Bank Muamalat Indonesia (BMI) dengan Perum Pegadaian dengan prinsip musyarakah. Di dalam Perjanjian musyarakah Nomor 446/SP300.233/2002 dan Nomor 015/BMI/PKS/XII/2002. BMI sebagai pemilik modal memberikan dana kepada Perum Pegadaian untuk pendirian Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia dan mengolahnya. Sedangkan perihal pendapatan dibagi dua yaitu 45,5% untuk BMI dan 54,5% untuk Perum Pegadaian Syariah. UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut UU Perbankan Syariah) merupakan salah satu dari payung yuridis dalam memberikan jaminan bagi kepastian usaha dan juga jaminan perlindungan hukum yang diperlukan bagi setiap kegiatan usaha perbankan syariah. Undang-Undang Perbankan Syariah memberi kebebasan ruang dan gerak bagi bank syariah tersebut untuk mengembangkan dan menciptakan inovasi dalam berbagai produk dan layanan jasa perbankan syariah, serta memberi rambu-rambu yang jelas dan tegas pada apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dari perbankan syariah, termasuk mengatur pula sanksi pidana dan sanksi administratif kepada perbankan syariah ketika melanggar ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut. Kemudian, POJK Nomor 31 /POJK.05/2016 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini terdiri dari XIII Bab dan 65 Pasal mengenai usaha pegadaian bahwa landasan hukum untuk pengawasan usaha pegadaian diperlukan untuk menciptakan usaha pegadaian yang sehat, memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha pegadaian, dan perlindungan kepada konsumen. Dalam ketentuan umum pasal 1 (2) dijelaskan bahwa Perusahaan Pegadaian adalah perusahaan pegadaian swasta dan perusahaan pegadaian pemerintah yang diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian (POJK Usaha Pegadaian) mempengaruhi tatanan regulasi hukum jaminan, khususnya gadai sebagai jaminan kebendaan di Indonesia. Selama ini, hukum yang mengatur perkara gadai sebagai salah satu jaminan dengan objek benda bergerak diatur dalam Pasal 1150- 1160 KUHPerduta. Selain diatur dalam KUHPerduta, gadai juga ditemukan pula dalam hukum adat sebagai salah satu jenis transaksi tanah. Berbeda dengan gadai sebagai jaminan benda bergerak, dalam hukum adat gadai tanah adalah perbuatan

hukum melepaskan kepemilikan atas tanah untuk beberapa waktu, dimana pemilik gadai melepas kepemilikan atas tanah dengan syarat dapat menebusnya kembali sewaktu-waktu.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela L.,1992) sehingga sudah menjadi kewajiban Negara melayani warga dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang menjadi amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik yang baik, birokrasi pemerintah perlu untuk dilakukan perbaikan agar tidak memunculkan persepsi buruk dari masyarakat terhadap pelayanan birokrasi seperti petugas yang kurang ramah dan kurang disiplin, ketepatan waktu pelayanan harus lebih di tingkatkan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan-pelayanan yang baik dan sekurang-kurangnya mengandung tiga unsur pokok yaitu:

1. Terdapat pelayanan yang sama dan merata.
2. Pelayanan yang tepat waktu.
3. Pelayanan yang berkesinambungan.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Secara umum proses pegadaian adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu seperti emas, atau kendaraan bermotor guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara nasabah dengan lembaga gadai.

PT Pegadaian Cps Sampang Kota merupakan salah satu cabang pegadaian syariah yang ada di Kota Sampang sejak tanggal 14 November 2016, dengan produk yang dimilikinya yaitu gadai (Rahn). Produk dan layanan jasa yang ditawarkan adalah pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah. Produk ini mensyaratkan pemberian pinjaman dengan penyerahan barang sebagai jaminan. Disamping memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian syariah juga memberikan pelayanan berupa jasa penaksiran atau nilai suatu barang. Jasa yang ditaksir meliputi semua barang bergerak dan tidak bergerak. Jasa ini diberikan kepada mereka yang ingin mengetahui kualitas nilai dari barang jaminannya. Biaya yang dikenakan kepada nasabah yaitu berupa ongkos penaksiran barang (jasa taksiran).

Pegadaian (Persero) Cps Sampang Kota mempunyai nasabah dengan jumlah cukup banyak, berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah itu sendiri belum maksimal baik dari segi keandalannya, daya tangkapnya, serta empatinya kepada masyarakat itu sendiri, sehingga juga mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah meskipun tidak semua nasabah akan merasa pelayanannya sudah maksimal, tetapi ada juga beberapa dari

nasabah itu yang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan kurang maksimal karena lamanya proses baik dari segi jasa taksiran barang, pencairan uang, sehingga dari beberapa nasabah mengeluh dengan hal tersebut dan merasa tidak puas.

Kepuasan nasabah juga dapat ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi suatu perusahaan. Oleh karena itu, hingga saat ini PT. Pegadaia Syariah Cps Sampang Kota terus meningkatkan kualitas layanannya melalui standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak pegadaian yang meliputi kenyamanan dan keramahan pelayanan serta juga melalui etika pelayana terhadap nasabah. Sumber: whistle.blower@pegadaian.co.id

B. TINJAUAN PUSTAKA

Dari tinjauan pustaka terdahulu melalui jurnal memiliki fokus penelitian yang sama dan berbeda dengan fokus penelitian yang akan peneliti laksanakan. Hal-hal yang menyamakan kajian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ialah sama-sama berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun yang membedakan dengan penelitian ini ialah subjek dan objek penelitian yang berbeda, yaitu penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah, sedangkan objek yang akan diteliti dan diamati ialah pegawai kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota dan nasabah. Dalam penelitian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang ada di Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.

Penelitian terdahulu jurnal tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRPL Sistem Commuter Line (Studi kasus pada PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek 2012) Harapan pelanggan belum terpenuhi dengan kinerja yang diberitakan oleh *system' commuter line* PT. KCJ. Hal ini dapat dibuktikan bahwa keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dibawah angka 100% yang menunjukkan bahwa kinerja *commuter line* belunsesuai harapan konsumen.

Penelitian terdahulu jurnal tentang kepuasan anggota ditinjau dari kualitas pelayanan Koperasi serba usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang 2010. Pada dasarnya koperasi Ja'far Medika Syaria;ah telah mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang mampu menyesuaikan dan memberikan kemudahan bagi permintaan dan keinginan anggotanya. Para karyawan juga bisa diandalkan dalam menangani dan kepada anggotanya sehingga dapat dipercaya, namun untuk karyawan perlu lebih teliti dalam perhitungan total saldo dalam buku tabungan anggota. Secara garis besar karyawan selalu dapat cepat dan danggap dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Koperasi telah memiliki kemampuan menanamkan kepercayaan anggotanya terhadap koperasi, melalui cara-cara pendekatan konsumen. Pada dasarnya koperasi telah mengerti sejauh mana kebutuhan para anggota serta mencoba untuk selalu mewujudkan dan menangani setiap kebutuhan anggotanya.

Penelitian terdahulu jurnal tentang studi kualitas pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Karta Negara 2013. AsPek

keandalan baik namun masih ada kekurangan jumlah tenaga kerja yang menimbulkan ketidakpuasan, aspek daya tanggap baik, aspek jaminan baik, aspek empati baik, aspek berwujud tidak baik karena masyarakat merasa tidak puas dengan fasilitas yang ada juga keterbatasan kesediaan obat-obatan. Faktor yang mendukung pelayanan yakni adanya program pengobatan gratis, dan kemauan para tenaga medis untuk melayani masyarakat dari Dinas Kesehatan Kab. Kukar untuk memberikan kesempatan pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah kondisi bangunan yang belum memadai, masih kurang dan tenaga kesehatan yang masih kurang yang menyebabkan pegawai mempunyai tugas rangkap, sehingga terkesan lambat.

C. METODE

Metode penelitian merupakan cara utama yang dipakai penelitian untuk pencapaian tujuan, menentukan tujuan dan jawaban atas masalah yang diajukan. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah "penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan guna mendeskripsikan / menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada.

D. PEMBAHASAN

Dengan adanya Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota ini dapat mewujudkan pelayanan administrasi untuk mengembangkan perekonomian masyarakat.

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka untuk sarana dan prasarana, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada nasabah dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di kantor. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangibles) jumlah pegawai yang ada di kantor sebanyak 14 orang. Ruangan juga terdapat tempat duduk. Jadi dari teori indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani nasabah, kemudahan dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai dan pengguna alat bantu yang ada ini sudah sesuai dengan hasil yang peneliti teliti di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam kepuasan menteri pemberdayaan aparatur negara no. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi dan informatika dan UU no. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyedia fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
2. **Reliability (Kehandalan):** Dalam pemberian pelayanan kepada nasabah kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri nasabah. Kemampuan kantor pegadaian syariah cps sampang kota dalam memberi jasa pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu,

akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah suatu elemen yang harus dimiliki oleh pemberi layanan. Jadi dari teori indikator kepuasan nasabah yang mencakup kecermatan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian petugas ini sudah sejalan dengan apa yang ada di lapangan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap): Responsiveness dari pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan public karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari nasabah. Daya tanggap disini adalah respon atau kesigapan pegawai dalam membantu nasabah yang membutuhkan. Jadi dari teori indikator kepuasan nasabah yang mencakup merespon setiap pelanggan, pelayanan yang cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, dan respon keluhan dari pelanggan ini sudah sesuai dengan apa yang ada di lapangan, Responsiveness (daya tanggap) sudah berjalan dengan cukup baik dan maksimal. Karena pegawai dalam memberikan pelayanan siap tanggap dan kadang ada juga dari beberapa pegawai dalam hal pelayanan lambat sehingga untuk pelayanan dan kualitas pelayanan juga bisa dikatakan cukup maksimal.
4. Assurance (Jaminan): Kantor pegadaian syariah cps sampan kota sebagai kantor dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait ekonomi, nasabah yang banyak datang ke kantor seharusnya mendapat kenyamanan selama pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap permohonan administrasi yang diberikan oleh pihak kantor sehingga nasabah merasa puas. Jadi, dari teori indikator kepuasan nasabah yang mencakup jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan ini sudah sejalan dengan apa yang sudah terdapat di lapangan, untuk kepastian biaya jaminan juga dikatakan signifikan karena kantor tersebut untuk pemberian bunga per 4 bulan sekali ini juga sesuai dengan hasil pinjaman dari nasabah. Dalam hal ini pegawai yang memberikan pelayanan harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Pegawai kantor pegadaian syariah cps sampan kota sudah semaksimal mungkin untuk menyimpan barang jaminan serta pemberian biaya jaminan sesuai dengan standar pelayanan yang ada di kantor.
5. Empathy (Empati): Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada nasabah yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai kantor pegadaian dituntut untuk mampu dan mengutamakan kebutuhan nasabah. Jadi dari teori indikator kualitas pelayanan yang mencakup mendahulukan kepentingan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, tidak diskriminasi, melayani dan menghargai setiap pelanggan ini sudah sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Ketersediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata nasabah. Sehingga dalam menciptakan pelayanan perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Faktor pendukung dan penghambat

Faktor pendukung

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila factor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat factor penting dan setiap factor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara Bersama-sama mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Factor pendukung yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan kepada nasabah bisa dilihat dari beberapa aspek antara lain sebagai berikut:

- a. Aspek bukti fisik (tangibles)
Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kantor pegadaian Syariah cps sampang kota terdapat alat-alat dan fasilitas penunjang pelayanan yang sudah tersedia seperti alat penaksir barang jaminan, timbangan, Ac, Tv, dan kursi dalam ruangan, kamar mandi untuk pelanggan dan karyawan.
- b. Aspek kehandalan (reability)
Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat
- c. Aspek daya tanggap (responsiveness)
Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiagapan pegawai kantor pegadaian syariaah cps sampang kota dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- d. Aspek jaminan
Dalam hal ini kompetensi pegawai pemberi pelayanan harus dengan tepat berdasarka pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelyanan di kantor pegadaian Syariah cps sampang kota telah berupaya semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan yang berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak kantor pegadaian akan segera menindak lanjuti.
- e. Aspek emphaty
Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap daalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan public.

Faktor penghambat

Dalam melakukan tugasnya sebagai pelayanan kepada masyarakat dalam menghadapi masalah dalam proses penyelenggaraan pelayanan, jika dilihat dari lima aspek yaitu Tangibles, Reability, Responsiveness, assurance dan emphaty permasalahan tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayan yang mencakup:

- a) Sarana dan prasaranan yang ada beberapa kurang diperhatikan seperti kamar mandi untuk pelanggan kurang diperhatikan.
- b) Pencairan dana yang kurang cepat karena masih menunggu antrian dari bank
- c) Diruang tamu kadang Ac dihidupkan ketika ada tamu saja selebihnya tidak.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota dapat dikatakan sudah baik sehingga masyarakat merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, ada juga pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai hal ini dapat dilihat dari indikator berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangibles) kantor pegadaian syariah cps sampang kota yang memiliki 14 pegawai, Ruangannya juga terdapat tempat duduk. Jadi dari teori indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani nasabah, kemudahan dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai dan pengguna alat bantu yang ada ini sudah sesuai dengan hasil yang peneliti teliti dilapangan. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka untuk sarana dan prasarana, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatannya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada nasabah dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di kantor.
- 2) Dalam aspek kehandalan (reability), dari hasil penelitian terungkap bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pegadaian syariah cps sampang kota dalam aspek reability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap nasabah, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.
- 3) Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu nasabah yang membutuhkan pelayanan khusus masyarakat yang kebingungan dengan pelayanan sudah terlihat antara pegawai dan nasabah yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami nasabah.
- 4) Dilihat dari aspek jaminan (assurance) kantor pegadaian syariah cps sampang kota sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas oelayannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat, serta pegawai yang memiliki kompetensi di bidangnya sehingga pelayanan berjalan dengan cepat, tepat dan jelas.
- 5) Aspek empathy (empati) Yang diberikan pihak kantor pegadaian syariah cps sampang kota yaitu memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat dilihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan se jelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik dan saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah ternyata Ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah namun demikian segala bentuk faktor pendukung dan penghambat Menjadikan tantangan tersendiri bagi pihak

Pegadaian untuk lebih memaksimalkan Pelayanan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut dan pengamatan langsung di lapangan, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

- 1) Diharapkan untuk ruang tunggu tidak hanya di dalam saja seperti disediakan tempat duduk di depan kantor untuk sebagai tempat tunggu nasabah yang tidak kebagian tempat duduk karena banyaknya nasabah yang mengantri dan ramai di dalam kantor.
- 2) Untuk kamar mandi khusus nasabah diluar kantor diharapkan diperhatikan karena peneliti rasa tempat tersebut kurang layak di gunakan sehingga untuk itu harus ada yang membersihkan sebelum dan sesudah jam kerja kantor.
- 3) Pegawai kantor harus disiplin dari ketepatan waktu datang ke kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota karena peneliti rasa disaat jam operasional kantor, pegawai datang sering terlambat mengakibatkan nasabah yang datang duluan masih menunggu lama.
- 4) Untuk kebersihan lingkungan sudah cukup bersih tetapi harus tingkatkan kembali karena setiap nasabah pastinya akan mengharapakan kenyamanan di kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, 2004. *Dasardasar Pelayanan Prima*, cetakan kedua, Penerbit : PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Aviliani dan Wilfrjdu. Eln. *Membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas Pelayanan*. Usahawan No.05/XXV1, Mei, 199.
- Farradiba, Syah. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) CP Gaharu Medan." *Jurnal Stindo Profesional*. Volume 4, Nomor 1.
- Ferry Yudhi, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*
- Freddy Rangkuti, 2002, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Handi Irawan, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Nasabah*, cetakan kelima, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Heskett Hutabaratt. 1999. *Visi Kualitas Jasa*, Masalah Usahawan No.5/XX1
- Melly Agustin, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga, Tbk (Kantor Cabang Kalimantan Bekasi) Pasca Sarjana Universitas Gunadarma*.
- Moeleng, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011.
- Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Syariah Edisi Kedua*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2016.
- Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Pres, 2000.

- Pawestriningtyas, Nining Catur, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasaterhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian KantorCabang Syariah Tlogomas Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.32, No.2
- Pawestriningtyas, Nining Catur, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.32, No.2
- Rosdiana. 2012. “Peranan PT. Pegadaian (Persero) Cab. Takalar Dalam Meningkatkan Ekonomi Umat di Kab. Takalar. (Skripsi). Makassar: Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Makassar
- Yuyun & Iza. 2021. “Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI.” Jurnal JHEI: Hukum Ekonomi Islam. Volume 5, Nomor 2.
- Rossa Ilma Silfiah. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses. Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas, Volume 4 Nomor 1,.
- Rianto Nur, Lembaga Keuangan Syariah, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Soemitra, Andri, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sianipar.1999. Manajemen pelayanan masyarakat. Jakarta; Lembaga Administrasi Negara
- Supranto, J, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar , cetakan kedua, Penerbit : Rineka Cipta Jakarta.