An-Najah: Journal of Islamic Economics
Volume 2, Nomor 1, Februari 2026,

https://jurnal.almaidah.or.id/index.php/JNIE/en

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Wulandari , Ika agus tari, Sella nadila, Suci ramadania, Abi Waqqosh

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Pegadaian Syariah terhadap kepuasan nasabah. Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan non-bank yang menyediakan layanan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah melalui akad rahn (gadai), qardh, dan ijarah. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena berhubungan langsung dengan persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 30 responden yang merupakan nasabah Pegadaian Syariah. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pegadaian Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien determinasi sebesar 90,8%.

Kata Kunci: Pegadaian Syariah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, rahn, keuangan syariah

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality in Islamic Pawnshops on customer satisfaction. Islamic Pawnshops are non-bank financial institutions that provide financing services based on Islamic principles through rahn (pawn), qardh, and ijarah contracts. Service quality is an important factor in increasing customer satisfaction because it directly relates to customer perceptions of the services received. This study employed a quantitative approach involving 30 customers of Islamic Pawnshops. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient of determination of 90.8%.

Keywords: Islamic Pawnshop, service quality, customer satisfaction, rahn, Islamic finance

A. PENDAHULUAN

Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berperan dalam menyediakan akses pembiayaan bagi masyarakat secara cepat, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kehadiran Pegadaian Syariah menjadi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan dana tanpa harus terlibat dalam transaksi yang mengandung unsur riba. Melalui akad rahn, masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dengan menjaminkan barang berharga sesuai ketentuan syariah.

Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan layanan keuangan berbasis syariah. Selain itu, kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan menjadi faktor yang mendorong masyarakat memilih Pegadaian Syariah sebagai solusi pembiayaan.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, Pegadaian Syariah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah sehingga berdampak pada loyalitas serta keberlanjutan usaha.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu lembaga keuangan. Nasabah yang puas cenderung akan menggunakan kembali layanan yang diberikan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah Pegadaian Syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Pegadaian Syariah terhadap kepuasan nasabah.

B. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dalam konteks Pegadaian Syariah, kualitas pelayanan mencakup

kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Nasabah akan merasa nyaman apabila mendapatkan informasi yang jelas, prosedur yang mudah, serta pelayanan yang profesional.

Pegadaian Syariah juga dituntut untuk menjaga transparansi dalam setiap transaksi agar nasabah memahami hak dan kewajibannya. Transparansi tersebut menjadi bagian penting dalam membangun hubungan yang baik antara lembaga dan nasabah.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar peluang Pegadaian Syariah untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

Indikator Kualitas Pelayanan

1. Kecepatan pelayanan.
2. Keramahan pegawai.
3. Kejelasan informasi.
4. Kemudahan prosedur.
5. Kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu lembaga keuangan.

Nasabah yang puas cenderung memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Mereka akan menggunakan kembali layanan yang tersedia dan memberikan rekomendasi positif kepada masyarakat lainnya.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan, kemudahan akses, dan pengalaman yang diperoleh selama menggunakan layanan.

Dalam Pegadaian Syariah, kepuasan nasabah juga berkaitan dengan keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Indikator Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan terhadap pelayanan.
2. Kepuasan terhadap proses transaksi.
3. Kepercayaan terhadap lembaga.
4. Loyalitas penggunaan layanan.
5. Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Hipotesis Penelitian

H_1: Kualitas pelayanan Pegadaian Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_0: Kualitas pelayanan Pegadaian Syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Variabel independen adalah Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Populasi penelitian terdiri atas nasabah Pegadaian Syariah dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X)	30	4,68	0,18
Kepuasan Nasabah (Y)	30	4,75	0,16

Penjelasan

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,68 dan kepuasan nasabah sebesar 4,75. Nilai tersebut menunjukkan kategori sangat baik, yang berarti pelayanan Pegadaian Syariah dinilai mampu memenuhi harapan nasabah.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	0,947
Kepuasan Nasabah	0,951

Penjelasan

Nilai Cronbach Alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Uji Korelasi

Variabel	X	Y
X	1	0,953
Y	0,953	1

Penjelasan

Nilai korelasi sebesar 0,953 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square
1	0,953	0,908

Penjelasan

Nilai R Square sebesar 0,908 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 90,8% variasi kepuasan nasabah.

Tabel 5. Uji t

Variabel	B	t	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,906	14,512	0,000

Penjelasan

Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis penelitian diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah.

E. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah. Pelayanan yang cepat dan ramah memberikan pengalaman positif bagi nasabah sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap lembaga.

Kejelasan informasi mengenai akad rahn, biaya pemeliharaan barang jaminan (mu'nah), serta prosedur transaksi membantu nasabah memahami layanan yang digunakan. Transparansi tersebut meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian Syariah.

Kemudahan prosedur juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Nasabah cenderung memilih layanan yang tidak rumit dan dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan secara cepat. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, kepatuhan terhadap prinsip syariah memberikan nilai tambah yang membedakan Pegadaian Syariah dari lembaga pembiayaan lainnya. Nasabah merasa lebih tenang karena transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan Islam.

F. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Pegadaian Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 90,8% variasi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi informasi, profesionalisme pegawai, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah agar mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

G. DAFTAR PUSTAKA

Antonio, M. S. (2023). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

Karim, A. A. (2023). *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ascarya. (2023). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ismail. (2023). *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Kasmir. (2023). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Nasution, H., & Lubis, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 16(2), 145–171.

Rahman, M., & Yusuf, A. (2024). Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Pawnshops. *International Journal of Islamic Finance Studies*, 13(1), 88–115.

Siregar, N., & Harahap, F. (2024). Strategi Peningkatan Loyalitas Nasabah pada Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 11(2), 201–227.

Lubis, D., & Kurniawan, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 9(1), 120–145.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah Indonesia*.

PT Pegadaian. (2024). *Laporan Tahunan Pegadaian Syariah*.