

**PENGARUH SISTEM OPERASIONAL GADAI SYARIAH TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR  
CABANG PEMBANTU (KCP) JENEPONTO**

**Dr. Hartina, S.Si., M.M.**  
[thinafattah@yapnasjp.ac.id](mailto:thinafattah@yapnasjp.ac.id)  
**Sukmawati, S.Pd.I., M.Pd.**  
[Sukma.ati77@gmail.com](mailto:Sukma.ati77@gmail.com)  
**Reski Pratama**  
[Reski45@gmail.com](mailto:Reski45@gmail.com)

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) YAPNAS JENEPONTO**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem operasional gadai syariah terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jeneponto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah yang menggunakan layanan gadai syariah. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi untuk menguji hubungan antara variabel independen (sistem operasional gadai syariah) dan variabel dependen (kepuasan nasabah).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem operasional gadai syariah yang diterapkan di BSI KCP Jeneponto berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Efisiensi pelayanan, efektivitas informasi produk dan layanan, inovasi teknologi, serta sistem pengingat jatuh tempo merupakan faktor-faktor yang secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Koefisien korelasi sebesar 0.820 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara sistem operasional gadai syariah dan kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan dan inovasi dalam operasional gadai syariah dapat secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa transparansi dan kepercayaan, serta kualitas hubungan antara nasabah dan staf bank, memainkan peran penting dalam mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan. Implementasi gadai syariah memberikan manfaat ekonomi dan sosial yang signifikan bagi nasabah, mendukung inklusi keuangan, dan menawarkan solusi pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan layanan gadai syariah di Indonesia dan memberikan rekomendasi bagi bank untuk terus meningkatkan sistem operasionalnya guna mencapai tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Sistem Operasional

## A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi dan keuangan di Indonesia menghadirkan berbagai inovasi dalam sektor keuangan, salah satunya adalah sistem gadai syariah. Gadai syariah diatur oleh prinsip-prinsip keuangan Islam yang melibatkan skema pembiayaan yang adil dan berbasis risiko. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah, telah mengembangkan layanan gadai syariah untuk masyarakat. Jeneponto, sebagai salah satu wilayah di Indonesia, memiliki karakteristik sosial dan ekonomi yang unik. Penerapan gadai syariah di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jeneponto oleh bank syariah indonesia menjadi penting untuk dipahami lebih dalam. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis operasional terhadap gadai syariah di BSI KCP Jeneponto dan melihat dampaknya terhadap masyarakat setempat.

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan karena memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih lanjut tentang efektivitas operasional gadai syariah dan dampaknya pada masyarakat di tingkat lokal. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi BSI dan pihak terkait untuk meningkatkan pelayanan gadai syariah dan mendukung pertumbuhan

## B. METODE PENELITIAN

### a. Jenis Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Saya memilih penelitian kuantitatif karna secara operasional penelitian saya cenderung mengarah pada aspek kuantitatif karna berfokus pada proses kebijakan dan dampak pada sudut pandang kuantitatif

### b. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu pada PT. Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu (KCP) Jeneponto, Jl. Pahlawan persimpangan IV, Kelurahan Empoang, Kecamatan Binamu, Kabupaten Jeneponto.

Waktu penelitian dilakukan pada Maret sampai Juli 2024.

### c. Populasi dan sampel

#### 1. Populasi

Populasi penelitian adalah nasabah aktif pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jeneponto yang menggunakan layanan sistem operasional gadai syariah sebanyak 429.

#### 2. Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode pengambilan sampel acak sederhana. Daftar nasabah yang menggunakan layanan sistem operasional gadai syariah akan digunakan sebagai basis pengambilan sampel. Dari daftar tersebut, akan dipilih secara acak sejumlah sampel yang mewakili variasi nasabah berdasarkan karakteristik seperti umur, jenis kelamin, dan lama menjadi nasabah.

$n = 207$

Jadi sampel pada penelitian saya sebanyak 207 sampel

#### 3. Instrument penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

##### a. Panduan wawancara (Guaide Interview)

Panduan wawancara atau pedoman wawancara adalah dokumen yang berisi informasi dan praktik yang dibutuhkan pewawancara yang berfungsi untuk mengingatkan peneliti tentang apa saja yang harus di bahas selama wawancara berlangsung.

##### b. Alat tulis

Alat tulis berupa pulpen dan buku sebagai perlengkapan dalam penelitian.

c. Tes Kuesioner

Tes kuesioner terdiri dari rangkaian pertanyaan yang berbentuk soft file maupun hard file yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden, kuesioner dapat dikatakan sebagai wawancara tertulis.

d. Alat dokumentasi Alat dokumentasi berupa alat rekam suara ataupun kamera untuk merekam gambar. Dokumentasi bertujuan sebagai alat bukti untuk menyimpan data yang akurat terkait penelitian yang dilakukan

4. Tehnik pengumpulan data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Hajrah 2018)

b. Teknik Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen baik itu dokumen gambar, video, maupun tulisan. Dokumentasi bertujuan sebagai alat bukti untuk menyimpan data yang akurat terkait penelitian yang dilakukan.

d. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat gabungan.

5. Tehnik analisis data

a. Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai pengaruh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan yang diajukan dalam bentuk kuesioner (Angket).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Profil Bank Syariah Indonesia

Jeneponto, sebagai salah satu wilayah di Indonesia, memiliki karakteristik sosial dan ekonomi yang unik. Penerapan gadai syariah di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jeneponto oleh Bank Syariah Indonesia menjadi penting untuk dipahami lebih dalam.

Bank Syariah Indonesia Kantor cabang pembantu (KCP) Jeneponto tergolong masih baru karena dibuka perdana pada tanggal 23 Desember 2022 yang di resmikan oleh bupati Jeneponto ikhsan Iskandar, dan di hadiri oleh berbagai tokoh-tokoh penting Kabupaten Jeneponto. Kemudian, untuk gadai syariah sendiri di buka pada february 2023.

BSI KCP Jeneponto memang tergolong baru di Kabupaten Jeneponto begitu juga dengan gadai syariah yang menjadi salah satu produk unggulan pada bank syariah Indonesia KCP Jeneponto.

Untuk gadai syariah sendiri walaupun baru buka sekitar 1 tahun lebih namun sudah mempunyai ribuan nasabah yang menggunakan produk gadai dengan nasabah aktif sebanyak 429 yang ada di Kabupaten Jeneponto. pegawai pada Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto pada awal terbentuknya berjumlah 10 orang kemudian beberapa bulan setelahnya ada pergantian serta penambahan pegawai hingga sekarang berjumlah 13 pegawai. Selain ke 13 pegawai tersebut masih ada beberapa karyawan seperti driver, satpam dan pramubhakti kinerja.

### B. Hasil Penelitian

#### 1. Profil responden

Data responden disini di Gambaran melalui jenis kelamin, rentan usia, Pendidikan terakhir serta pekerjaan. Dari data akan kita peroleh Gambaran responden yang menjadi nasabah aktif pada produk gadai Syariah Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto.

a. Grafik responden berdasarkan jenis kelamin Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa presentasi tertinggi berdasarkan pekerjaan nasabah gadai syariah yaitu pedagang dengan presentasi 34,4% atau 66 orang dari 192 responden, kemudian ada 3 responden yang menjawab pedagang tetapi mengalami kesalahan penulisan dan jika di jumlahkan total responden yang menjawab pedagang ialah 69 orang atau 35,9%.

## 2. Sistem Operasional gadai syariah

Berikut adalah Gambaran jawaban dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah bank syariah Indonesia KCP Jeneponto yang telah menggunakan produk gadai syariah dengan indicator pelayanan dan pengolahan dana.

## 3. Kepuasan nasabah

Berikut adalah Gambaran jawaban dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah bank syariah Indonesia KCP Jeneponto yang telah menggunakan produk gadai syariah dengan indicator pelayanan yang didapat dan pengolahan dana yang di dapat.

## 4. Interpretasi data

Interprestasi data digambarkan melalui variasi jawaban responden yang dilihat dari besarnya nilai mean dan standar deviasi. Mean digunakan dengan melihat besarnya nilai yang mendekati standar likert, sehingga bisa dilihat rata-rata jawaban responden atas item pertanyaan tertentu. Sementara standar deviasi semakin besar deviasi semakin besar pula variasi jawaban (jawaban cukup merata). Dibawah ini adalah interprestasi data statistik.

## C. Analisa Perhitungan Pengaruh Sistem Operasional Gadai Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah

### 1. Uji persyaratan data

#### a. Uji validitas dan reabilitas

Dalam penelitian ini kuesioner harus diuji validasi dan reabilitasnya terlebih dahulu. Uji validitas bertujuan untuk mencari pernyataan-pernyataan yang tidak layak sehingga dihilangkan. Sementara itu uji reabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner dapat dipakai berulang-ulang sebagai ciri dari instrument yang realibel. Kuesioner yang diisi dalam uji validitas dan reabilitas

berjumlah 207 kuesioner namun yang mengisi kuesioner 192 ini masih termasuk sah karena sampel yang tidak mengisi kuesioner tidak melebihi 10% dari total jumlah sampel. Dibawah ini merupakan hasil uji validitas dan reabilitas variabel sistem operasional gadai syariah (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) menggunakan aplikasi SPSS.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh sistem operasional gadai syariah terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jeneponto, berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil:

### 1. Efisiensi Pelayanan

Definisi kepuasan nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kepuasan nasabah sering kali diukur berdasarkan kualitas pelayanan, kenyamanan, kepercayaan, dan persepsi nilai yang diterima oleh nasabah.

Sistem operasional gadai syariah yang diterapkan di BSI KCP Jeneponto membantu meningkatkan efisiensi proses pelayanan kepada nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

### 2. Efisiensi Pelayanan

Sistem operasional gadai syariah yang diterapkan di BSI KCP Jeneponto telah meningkatkan efisiensi proses pelayanan kepada nasabah. Tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan efektivitas sistem ini dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

3. Efektivitas Informasi Produk dan Layanan Sistem operasional yang ada di BSI KCP Jeneponto sudah efektif dalam memberikan informasi tentang produk dan layanan perbankan kepada nasabah. Sebagian besar nasabah merasa bahwa informasi yang diberikan memadai dan membantu dalam memahami produk gadai syariah yang ditawarkan.

### 4. Hubungan yang Sangat Kuat

Berdasarkan analisis regresi, terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel sistem operasional gadai syariah dan variabel kepuasan nasabah. Koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0.820, yang menunjukkan bahwa sistem operasional gadai syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia KCP Jeneponto.

### Daftar Pustaka

- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. (2007). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Faturohman, T., & Andriani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 134–145.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huda, N., & Nasution, D. E. (2010). *Manajemen Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nugroho, L., & Ramadani, D. (2019). Sistem Operasional Gadai Syariah dan Kepuasan Nasabah: Studi pada Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 9(1), 45–57.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2022). *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.