

Manajemen Kredit Gadai Sistem Angsuran (KRASIDA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Wlingi Kabupaten Blitar

Pawn Credit Management Installment System (KRASIDA) in Improving Service Quality at PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Wlingi, Blitar Regency

Winarto¹, Nik Haryanti²

^{1,2} Universitas Islam Balitar, Blitar

¹alfiyatulgus45@gmail.com, ²nikharyanti1983@gmail.com

Jalan Majapahit No 4, Kec. Sanan Wetan - Kota Blitar - Prov. Jawa Timur

korespondensi penulis: alfiyatulgus45@gmail.com

Article History:

Received: 30 Maret 2023

Revised: 13 April 2023

Accepted: 06 Mei 2023

Keywords: *Krasida, credit management, service quality*

Abstract: *Micro, Small and Medium Enterprises (MSMES) engaged in the world of Food and Beverage (F&B) in the Sentul Village area are one of the community service partners. One of these partners was established by the RT 01 association in the Sentul Village area with the lack of a conventional marketing system owned by these MSMEs. By providing various trainings and also providing socialization on the importance of digital marketing so that the marketing system can be improved so that it can cover more business targets and can be a better sales support. MSMEs are also provided with service assistance in creating business accounts on digital media such as Instagram, Tiktok, Facebook, and Google Business accounts with optimal digital media management. marketing communication is able to build a brand. In line with the above, marketing communication is an effort to convey messages to the public, especially target consumers, regarding the existence of products in the market, so that they contribute to brand awareness for the company.*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen kredit pada produk KRASIDA dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di PT Pegadaian (Persero) UPC Wlingi. Metode penelitian mempergunakan metode diskriptif analisis. Hasil penelitian kualitas pelayanan dalam manajemen kredit produk Krasida sudah baik namun perlu memaksimalkan program yang sudah ditetapkan agar kualitas pelayanan terus meningkat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pegadaian (Persero) UPC Wlingi mengimplementasikan manajemen kredit yaitu dengan melakukan analisis keadaan dari perencanaan kredit sampai dengan penanganan kredit bermasalah, proses lelang barang jaminan dan penyediaan jasa yang dibutuhkan nasabah untuk melengkapi persyaratan. Dalam penanganan kredit bermasalah pegadaian berupaya agar nasabah tidak merasakan keberatan dalam penyelesaian kredit, misalnya perpanjangan waktu anggunan, kemudahan setoran anggunan serta akses

informasi yang mudah. Dengan menawarkan solusi-solusi tersebut secara otomatis barang yang dianggunkan nasabah tidak sampai terlelang.

Kata kunci : Krasida, manajemen kredit, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini mengharuskan seseorang untuk terus berkembang dengan seiringnya perkembangan teknologi dan informasi. Dengan perkembangan modernisasi yang cepat banyak usaha-usaha baru yang terus berkembang hal ini sebagai dampak yaitu yang ditandai dengan semakin meningkatnya persaingan usaha yang kompetitif. Dari situ kehidupan tidak akan lepas dari uang, kebutuhan akan uang untuk membeli dan membayar berbagai keperluan yang semakin meningkat dengan berbagai macam jenis, harga, maupun kegunaan yang bervariasi sesuai kebutuhan. Pada saat ini terkadang kebutuhan tidak cukup dengan uang yang dimiliki, kebutuhan yang ingin kita cukupi dan tidak terlalu penting bisa kita tunda dengan membeli jika sudah terkumpul uang untuk membeli. Namun kebutuhan yang mendesak dan juga penting kita tidak bisa menundanya. Dengan demikian masyarakat membutuhkan lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank untuk mendapatkan dana lebih untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak dan berjumlah besar.

Lembaga keuangan bank berperan penting untuk menghimpun dan menyalurkan dana untuk masyarakat menengah ke atas maupun menengah ke bawah. Disamping lembaga keuangan bank ada lembaga keuangan non bank yang memberikan jasa-jasa keuangan salah satunya yaitu PT Pegadaian (Persero). PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak pada bidang jasa. PT Pegadaian memberikan jasa kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk usaha mikro maupun untuk kehidupan sehari-hari.

PT. Pegadaian memberikan dana atau meminjamkan dengan cara sistem gadai, usaha gadai atau sistem gadai yaitu menjaminkan barang berharga kepada pihak penjamin guna mendapatkan atau memperoleh sejumlah uang. Sedangkan untuk barang jaminan akan ditebus kembali dengan jumlah uang yang sesuai dengan perjanjian. Pegadaian akan memberikan pinjaman sesuai dengan harga barang jaminan. Barang jaminan ditaksir terlebih dahulu oleh penaksir untuk mengetahui harga barang jaminan jika dijual kembali. Proses tersebut penting agar pegadaian tidak mengalami kerugian jika sudah waktunya melunasi nasabah tidak bisa menebus, maka barang jaminan akan dijual oleh pegadaian untuk menutup kewajiban nasabah. Jika ada kelebihan uang lelang akan diberikan kepada nasabah karena uang tersebut hak nasabah. Uang kelebihan lelang akan hangus atau *expired* dalam waktu satu tahun, uang tersebut akan disetor secara otomatis ke kas negara.

Manajemen kredit merupakan proses atau prosedur dalam pemberian pinjaman atau penyaluran dana kepada kreditur. Dengan adanya manajemen kredit penyaluran dana akan lebih sistematis karena sudah terencana. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan terhadap nasabah, mereka akan nyaman untuk bertanya tentang produk-produk pegadaian yang kemudian akan tertarik dengan suatu produk. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan maupun lembaga yang memberikan jasa merupakan suatu penentu dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat post positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Observasi dilakukan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat, benda, serta rekaman dan gambar (Siregar 2017). Hasil pengamatan dicatat sebagai pengamatan lapangan (*field note*), yang selanjutnya dilakukan refleksi. 2) Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) untuk penelitian ini digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.(Fitri dan Haryanti 2020) dalam hal ini peneliti memakai teknik wawancara mendalam (*indepth interview*), yaitu dengan menggali informasi mendalam sesuai dengan fokus penelitian. 3) Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda atau lain sebagainya.(Arikunto 2017) Pada sebuah penelitian, teknik dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung.

Teknik analisis datanya adalah 1) kondensasi data, 2) penyajian data (*data displays* dan 3) penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/ verification*).

HASIL PEMBAHASAN

Produk krasida (kredit angsuran sistem gadai) adalah bentuk layanan pemberian kredit angsuran bulanan dengan jaminan emas, diperuntukan bagi mereka pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pembiayaan kegiatan usahanya atas dasar hukum gadai yang pelunasannya diangsur setiap bulan sesuai jangka waktu pinjaman. Dengan adanya produk ini nasabah akan mendapatkan pinjaman uang tunai dengan sistem gadai, namun pembayarannya dengan sistem kredit. Adapun maksud dan tujuannya adalah melayani kebutuhan masyarakat untuk pengembangan usaha.

Pinjaman minimal mulai dari Rp.1.000.000 hingga Rp.250.000.000 maksimal pinjaman Rp.5.000.000.000 sesuai dengan nilai barang jaminan, adapun administrasi mulai dari Rp.10.000 sampai dengan Rp.200.000. Waktu pinjaman fleksibel dengan pilihan jangka waktu 6,12, 24, 36 bulan. Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon sewa modal. Sebagai berikut penanganan produk KRASIDA dari prosedur sampai penanganan kredit bermasalah produk KRASIDA:

A. Prosedur Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

Prosedur pengajuan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA) sebagai berikut:

- 1) Calon nasabah mendatangi kantor pegadaian untuk menanyakan tentang produk krasida yang telah ditawarkan terlebih dahulu sebelumnya oleh kasir pegadaian ketika nasabah melakukan transaksi atau melakukan pengajuan gadai.
- 2) Calon nasabah mengisi formulir aplikasi pegadaian krasida.

- 3) Apabila calon nasabah telah mengisi formulir aplikasi pegadaian krasida, calon nasabah menyerahkan formulir aplikasi pegadaian krasida, beserta fotocopy dokumen-dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan.
- 4) Petugas pegadaian akan memeriksa keabsahan dokumen yang telah diserahkan.
- 5) Setelah diperiksa dan persyaratan dinyatakan lengkap, aplikasi selanjutnya akan di proses oleh petugas.
- 6) Selanjutnya penaksir akan melakukan pengecekan barang jaminan emas, penaksir akan menaksir barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka menentukan dan menetapkan uang kredit gadai.
- 7) Apabila calon nasabah itu sudah layak mendapatkan pinjaman kredit krasida petugas akan memberitahukan rincian total angsuran sesuai nilai jaminan emas yang dijadikan jaminan, dan menawarkan calon nasabah ingin mengambil kredit jangka waktu berapa tahun beserta angsuran dan potongan- potongan lainnya.
- 8) Apabila calon nasabah menyetujui pinjaman yang diberikan, maka calon nasabah menandatangani surat perjanjian kredit yang berisi syarat dan ketentuan yang berlaku.
- 9) Tahap terakhir yaitu pencairan kredit langsung oleh pihak Pegadaian kepada nasabah krasida.

B. Prosedur Pelunasan gadai Kredit angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

Prosedur pelunasan gadai tebus merupakan cara nasabah untuk mendapatkan kembali barang yang menjadi jaminan. Prosedur pelaksanaan Kredit Angsuran Sistem Gadai sebagai berikut:

1. Nasabah datang ke kantor Pegadaian dengan membawa kartu identitas, kartu angsuran, dan uang pelunasan beserta sewa bunganya.
2. Kemudian langsung ke bagian kasir untuk melunasi barang jaminan, kasir akan meminta kartu identitas beserta kartu angsuran untuk pencocokan identitas.
3. Kasir melakukan proses pelunasan dan memberikan nota pelunasan untuk pengambilan barang jaminan.
4. Kasir memberikan kartu angsuran beserta bukti pelunasan kepada bagian gudang untuk mengambil barang jaminan.
5. Kasir memanggil nasabah lalu memberikan barang jaminan. Saat itulah perjanjian kredit berakhir.

C. Penyelesaian kredit bermasalah Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

Dalam Kredit Angsuran Sistem Gadai ini juga sering mengalami kendala kredit yang bermasalah, berikut cara mengatasi atau penyelesaian kredit Krasida bermasalah:

1. Jika kredit tersebut masih di kategorikan kurang lancar seperti ke telatan pembayaran dalam jangka waktu satu bulan ataupun dua bulan, maka pihak Pegadaian akan mengingatkan nasabah melalui telepon dan dikenakan denda keterlambatan pembayaran sebesar 4% perbulan dari total biaya angsuran tetap mereka.
2. Jika kredit dalam kategori macet yakni angsuran telah melunggak 3 bulan, maka pihak pegadaian akan mengirimkan Surat Peringatan Pertama (SP 1).
3. Pengiriman Surat Peringatan Kedua (SP2) jika nasabah tersebut kreditnya telah melunggak lebih dari 4 bulan. Dan tidak menghiraukan Surat Peringatan Pertama maka barang jaminannya telah masuk daftar dilelang.
4. Tidak menghiraukan surat peringatan kedua maka barang jaminan yang telah masuk ke dalam daftar dilelang akan segera dilelang oleh pihak pegadaian. Dalam melakukan lelang harus menyusun tahapan jadwal lelang, melengkapi dokumen-dokumen lelang dan mengikuti prosedur lelang sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh dewan direksi pegadaian.

D. Proses Eksekusi (penjualan paksa atau lelang) barang jaminan Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA)

Apabila setelah 3 (tiga) kali somasi (surat peringatan), nasabah tidak menyelesaikan kewajibannya, terhadap barang jaminan milik nasabah tersebut dilakukan eksekusi dengan jalan dijual paksa atau dilelang paling lambat 7 (tujuh) hari setelah batas yang ditentukan dalam surat peringatan. Sebagai berikut prosedur lelang barang jaminan Krasida pada UPC Wlingi:

1. Persiapan Lelang

a) Tanggal Pelaksanaan Lelang

Pelaksanaan lelang dilakukan dalam dua periode dalam satu bulan dengan ketentuan periode I untuk pinjaman tanggal 1 s/d 15, lelang dilaksanakan antara tanggal 18 s/d 22. Periode II untuk pinjaman tanggal 16 s/d 31, lelang dilaksanakan antara tanggal 3 s/d 7.

b) Pengumuman Lelang

Pengumuman lelang adalah suatu pengumuman atau pemberitahuan yang bertujuan untuk memberitahukan kepada masyarakat tentang akan diadakannya lelang. Pengumuman lelang merupakan persyaratan hukum sahnya pelaksanaan lelang. Pengumuman lelang sekurang-kurangnya memuat :

1. Pelaksana lelang (cabang/tempat pelaksanaan lelang).
2. Hari, tanggal, jam, dan tempat lelang dilaksanakan.
3. Bulan kredit barang-barang yang akan dilelangkan.
4. Informasi lainnya yang dianggap perlu.

Pengumuman lelang dilaksanakan selambat-lambatnya tujuh hari sebelum pelaksanaan lelang minimal dua media, dan dapat dilakukan melalui :

- 1) Papan pengumuman yang ada di kantor cabang/UPC, baik di luar kantor maupun di ruang publik.
- 2) Surat kabar, radio, telepon, SMS atau media lainnya.
- 3) Selebaran ataupun tempelan yang mudah dibaca oleh umum.
- 4) Pemberitahuan tertulis kepada pemilik barang.

c) Penetapan Jumlah dan Taksir Ulang Barang Jaminan

Taksiran barang jaminan ditetapkan sesuai dengan harga pasar dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Barang Jaminan Emas Taksir ulang barang jaminan emas berpedoman pada Harga Pasar Daerah Untuk Lelang (HPDL) emas atau ditentukan lain oleh Direksi.
- b. Barang Jaminan Permata Penentuan taksir ulang barang jaminan permata berdasarkan STP (Standar Taksiran Logam) yang berlaku.
- c. Barang Jaminan Gudang

Penentuan nilai taksir ulang barang gudang merupakan nilai pasar (harga pasar) barang jaminan tersebut. Nilai taksir ulang barang gudang berdasarkan pada HPS barang gudang yang berlaku.

2. Pelaksanaan Lelang

a. Penawaran lelang

- 1) Penawaran pertama harga barang lelang adalah barang perhiasan emas, barang gudang, dan barang permata.
- 2) Untuk membentuk harga lelang, maka penawaran lelang dilakukan dengan cara “naik-naik” dalam kelipatan tertentu menurut tingkatan harga penawaran tersebut, yang besarnya ditetapkan melalui surat edaran direksi.

b. Pemenang lelang

- 1) Pemandu lelang harus menetapkan pemenang lelang setelah mendapat penawaran tertinggi dan penawaran ini disebut dua kali, kemudian ditanyakan kepada publik apakah masih ada penawaran yang lebih tinggi. Jika tidak ada penawaran lagi barulah ditetapkan pemenangnya dengan didahului perkataan “tiga kali”.
 - 2) Apabila penawar atau peserta lelang hanya satu orang atau satu kongsi, maka penyebutan harga penawaran lelang dapat dinaikkan terlebih dahulu sesuai daya tarik barang yang dilelang, kemudian tawar menawar menurun. Harga yang terbentuk dari tawar menawar ini tidak boleh lebih rendah dari HLL.
 - 3) Pemandu lelang mencatat nama pembeli lelang dan harga pembeliannya pada SBK (Surat Bukti Kredit) dwilipat halaman muka. Sedangkan panitia lelang mencatat transaksi tersebut menurut pendengarannya pada Daftar Rincian Penjualan Lelang (DRPL).
- c. Pembayaran dan penyetoran
Pembayaran harga lelang dan bea lelang harus dilakukan secara tunai atau cash maupun cek atau giro paling lama 5 hari kerja setelah pelaksanaan lelang.
- d. Penyerahan dokumen kepemilikan barang
Dalam hal penjual atau pemilik barang menyerahkan dokumen asli kepemilikan barang lelang kepada pejabat lelang, pejabat lelang harus menyerahkan asli dokumen kepemilikan dan/atau barang yang dilelang kepada pembeli paling lama 1 hari kerja setelah pembeli menunjukkan bukti pelunasan pembayaran.
- E. Implementasi Manajemen Kredit dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kredit Angsuran Sitem Gadai (KRASIDA) pada PT. Pegadaian (persero) UPC Wlingi
1. Manajemen kredit untuk meningkatkan kualitas pelayanan
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pegadaian UPC Wlingi dilauakn perencanaan sebagai berikut:
 - 1) Analisis keadaan
Dengan analisis keadaan diperlukan sebagai dasar penyusunan perencanaan, yaitu dengan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Wlingi. Dari analisis keadaan yang telah dilakukan Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Wlingi maka bisa digunakan untuk menentukan strategi manajemen kredit guna meningkatkan kualitas pelayaan Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Wlingi.
 - 2) Upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Wlingi
Sebagai berikut manajemen kredit yang bisa dilakukan Pegadaian untuk mencapai tujuan perencanaan:
 - a. Penggunaan komunikasi yang baik dengan bahasa komunikasi yang sopan, halus dan jelas dan bisa dengan penyampaian mimik wajah ceria akan memberikan suasana yang nyaman bagi nasabah untuk menerima informasi yang diberikan. Dari komunikasi tersebut konsumen akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.
 - b. Memperluas pasar dengan meningkatkan promosi (Penyebaran brosur ke penduduk sekitar, ke pasar, ke perumahan, dan ke pedagang kecil) guna mengenalkan produk KRASIDA pegadaian.
 - c. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan pengembangan teknologi baru yaitu peningkatan kulitis sistem aplikasi Pegadaian (Passion) agar saat pelayanan tidak ada masalah, biasanya penggunaan aplikasi akan terganggu jika dibuka

lebih dari dua komputer. Antisipasi pada saat adanya pemadaman listrik yang akan membuat pelayanan terganggu.

- d. Penyediaan tempat fotocopy agar nasabah tidak kesulitan dalam memenuhi persyaratan.
- e. Pembayaran angsuran dapat dibayar lewat aplikasi pegadaian (Pegadaian Digital Service), *Virtual Account* Pegadaian, Aplikasi perbankan, Agen resmi pegadaian, dan juga Indomart.
- f. Nasabah yang jatuh tempo dan belum bisa membayar angsuran dapat meminta pengalihan produk dari produk Krasida ke produk KCA agar nasabah tidak keberatan terhadap angsuran bulanan.
- g. Pemberian potongan jika melunasi angsuran masih beberapa angsuran lagi. Misalkan nasabah mengambil mengambil jangka waktu angsuran 12 bulan, lalu sudah mengangsur 6 bulan pada saat angsuran ke 7 nasabah tersebut ingin melunasi angsuran maka nasabah mendapat potongan angsuran dari pegadaian.

SIMPULAN

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Wlingi mengimplementasikan manajemen kredit yaitu dengan melakukan analisis keadaan dari perencanaan kredit sampai dengan penanganan kredit bermasalah, proses lelang barang jaminan dan juga penyediaan jasa yang dibutuhkan nasabah untuk melengkapi persyaratan. Dalam penanganan kredit bermasalah pegadaian berupaya agar nasabah tidak merasakan keberatan dalam penyelesaian kredit. Pegadaian menawarkan solusi agar barang nasabah yang dianggunkan tidak sampai terlelang. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai karena pegadaian memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

Manajemen kredit untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pegadaian UPC Wlingi dilauakn perencanaan sebagai berikut: analisis keadaan yang telah dilakukan Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Wlingi maka bisa digunakan untuk menentukan strategi manajemen kredit guna meningkatkan kualitas pelayanan Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Wlingi. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Wlingi dengan penggunaan komunikasi yang baik, Memperluas pasar dengan meningkatkan promosi, meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan pengembangan teknologi baru dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, Muammad. 2017. Strategi Manajemen Perubahan Dalam Meningkatkan Disiplin di Perguruan Tinggi. *Jurnal Edutech*. Vol 3 No. 1. ISSN : 2442-6024. 119-120.
- Dwiastuti, Riri.2017. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian*. Malang: Universitas Brawijaya Malang
- Effrisanti, Yulia.2015. Pembelajaran Berbasis Proyek Melalui program Magang Sebagai Upaya Peningkatan soft skills Mahasiswa. *Ejournal*. Vol X No. 1. ISSN : 1907-7513. 32.

- Firmansyah, M. Anang. 2018. Pengantar manajemen. Sleman : Deepublish
- Fitri, Agus Zaenul dan Nik Haryanti. 2020. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, Mixed method dan Research and Development*. Malang: Madani Media.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Depok : Rajagrafindo Persada
- Lesmana, Hendro. 2016. Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal aplikasi Manajemen*. Vol 14 No. 4. ISSN : 1693-5241. Halm 792-793.
- Noeraini, Irma Ayu. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 5 No. 5. ISSN : 2461-0593. 6
- Runtunuwu, Price Charles Heston. 2021. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Sumatra : Mitra Cendekia media
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Saraswati, Dwi dan Ardiansyah Putra Hrp. 2020. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya : Jakad media Publishing
- Siagian, Ade Onny. 2021. *Lembaga-lembaga Keuangan dan Perbankan Pengertian, Tujuan, dan Fungsinya*. Sumatra Barat : Insan Cedekia Mandiri
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana,.
- Terry, R George. 2019. *Dasar-dasar Manajemen Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Wahab, W. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, vol 2 No. 10. 51-56.
- Yunita, 2016. *Gerakan Makasar Tidak Rantasa*. *Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi*. Vol III No 2. ISSN : 2339-240. 168-169.
- Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1990
- <https://www.pegadaian.co.id/> dikunjungi tanggal 12 Desember 2021