

**UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI CABANG  
PEGADAIAN SYARIAH CAKRANEGARA MATARAM**

**Efforts to increase customer satisfaction at UPS Pegadaian Syariah Cakranegara**

**<sup>1)</sup>Hidayatullah, <sup>2)</sup>Hardiana, <sup>3)</sup>Desi ratnasari <sup>4)</sup>Faujiah <sup>5)</sup>Ratu Marlina  
Ma'idah <sup>6)</sup>Matilda Peti**

<sup>1,2,3,4,5,6)</sup>Univesitas Muhammadiyah Mataram

Email: [dayatalfaro@gmail.com](mailto:dayatalfaro@gmail.com), [hardianaana19@gmail.com](mailto:hardianaana19@gmail.com), [desi29635@gmail.com](mailto:desi29635@gmail.com),  
[faujiahjiyah12@gmail.com](mailto:faujiahjiyah12@gmail.com), [ratumarlianaa@gmail.com](mailto:ratumarlianaa@gmail.com), [petymatilda@gmail.com](mailto:petymatilda@gmail.com).

**ABSTRAK**

Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Syariah (UPS) Pegadaian Syariah Cakranegara dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan layanan jasa keuangan, khususnya pada lembaga keuangan berbasis syariah yang menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan pelayanan yang amanah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPS Pegadaian Syariah Cakranegara telah melakukan berbagai upaya strategis, seperti peningkatan kualitas layanan frontliner, penerapan sistem antrian yang lebih efisien, serta penguatan edukasi layanan berbasis syariah kepada nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang perlu ditingkatkan. pengabdian ini merekomendasikan perlunya pelatihan berkala bagi karyawan serta peningkatan sistem digitalisasi pelayanan guna menciptakan pengalaman nasabah yang lebih memuaskan. Dengan upaya yang berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan nasabah dapat terus meningkat seiring dengan pertumbuhan dan kepercayaan terhadap layanan Pegadaian Syariah.

**Kata Kunci** : Kepuasan Nasabaha, layanan syariah,pegadaian Syariah, Kualitas layanan, Strategi Peningkatan

**ABSTRACT**

*This community service aims to analyze and evaluate the efforts made by the Sharia Service Unit (UPS) of Pegadaian Syariah Cakranegara in improving customer satisfaction. Customer satisfaction is a key factor in the success of financial services, especially in sharia-based financial institutions that*

*emphasize the principles of fairness, transparency, and trustworthy service. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that UPS Pegadaian Syariah Cakranegara has undertaken various strategic efforts, such as improving the quality of frontline services, implementing a more efficient queuing system, and strengthening education on sharia-based services to customers. However, several challenges remain, such as limited human resources and infrastructure that need to be improved. This community service recommends the need for regular training for employees and improvement of the digitalization system of services to create a more satisfying customer experience. With continuous efforts, it is hoped that the level of customer satisfaction can continue to increase along with the growth and trust in Pegadaian Syariah services.*

**Keywords** : Customer Satisfaction, Sharia Services, Sharia Pawnshop, Service Quality, Improvement Strategy.

## **PENDAHULUAN**

Sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam, PT Pegadaian pada dasarnya membentuk Divisi Syariah sendiri, yang beroperasi sebagai Unit Bisnis Syariah dan menyediakan produk dan layanan yang terikat oleh prinsip syariah yang ketat, di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah dan dengan pengesahan dari Dewan Syariah Nasional.

Gadai syariah merupakan salah satu instrumen keuangan yang penting dalam sistem ekonomi syariah di Indonesia. Sering kali dalam konteks sosial ekonomi masyarakat, orang memiliki kekayaan dalam mata uang non-tunai tetapi membutuhkan uang dalam bentuk tunai. Pegadaian merupakan sarana yang berguna bagi individu untuk menggadaikan barang berharga mereka dan memperoleh pinjaman yang diperlukan. Dengan tujuan untuk mengubah persepsi masyarakat dan mempelajari lebih lanjut mengenai pegadaian kepada masyarakat, lembaga gadai dalam menciptakan motto “menyelesaikan masalah tanpa masalah”.

Di tengah persaingan dunia usaha yang semakin ketat, kepuasan pelanggan menjadi elemen krusial bagi kelangsungan dan pertumbuhan lembaga jasa, termasuk lembaga keuangan berbasis syariah seperti Pegadaian Syariah. Kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan mutu layanan yang diberikan, tetapi juga berperan penting

dalam menciptakan loyalitas nasabah. Oleh sebab itu, Unit Pelayanan Syariah (CPS) Pegadaian Syariah Cakranegara perlu terus melakukan pembenahan dan inovasi dalam pelayanannya guna menjawab ekspektasi nasabah yang terus berkembang.

Definisi dari gadai ialah aktivitas utang piutang dengan mengadakan suatu barang jaminan yang diberikan dari penggadai kepada penerima gadai. Barang agunan inilah yang dapat menjamin bahwa penggadai akan dapat melunasi utangnya atau apabila penggadai tidak dapat melunasinya, barang jaminan tersebutlah yang akan dilelang guna melunasi utangnya. Barang jaminan ini pulalah yang memberikan adanya unsur kepercayaan dari pihak kreditur terhadap pihak debitur (Rachmad Saleh Nasution, 2016: 94).(Safitri & Wati, 2023)

Sebagai institusi keuangan yang menyediakan layanan keuangan berlandaskan prinsip-prinsip syariah, Pegadaian Syariah memiliki peran strategis dalam membantu masyarakat, khususnya dalam hal pembiayaan melalui sistem gadai (rahn). CPS Pegadaian Syariah Cakranegara melayani masyarakat dari berbagai latar belakang dengan kebutuhan yang beragam. Untuk mempertahankan kepercayaan nasabah serta meningkatkan kepuasan mereka, institusi ini harus menerapkan strategi pelayanan yang cepat, tepat, serta sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Meski demikian, masih terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaannya. Beberapa kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan antara lain keterbatasan sarana, waktu pelayanan yang relatif lama, kurangnya kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan nasabah secara individu, serta masalah komunikasi. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengkaji sejauh mana langkah-langkah yang telah ditempuh oleh UPS Pegadaian Syariah Cakranegara dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mengenali faktor-faktor pendukung dan penghambatnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi berbagai strategi dan langkah yang telah diterapkan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan, baik melalui pelayanan langsung, pemanfaatan teknologi, maupun pendekatan syariah. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang konstruktif dalam perumusan strategi pelayanan yang lebih baik, serta menjadi acuan untuk pengembangan layanan Pegadaian Syariah ke depan.

## **METODE**

Pengabdian ini dilaksanakan selama 45 hari sejak 2 Juni sampai 16 Juli 2025. Lokasi pengabdian adalah Kegiatan pengabdian dilaksanakan di CPS Pegadaian Syariah Cakranegara, yang berlokasi di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. dengan tiga tahapan yaitu tahap perencanaan/persiapan, pelaksanaan dan tahap evaluasi.

## **PEMBAHASAN**

Sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Syariah (CPS) Cakranegara Mataram pada dasarnya membentuk Divisi Syariah sendiri, yang beroperasi sebagai Unit Bisnis Syariah dan menyediakan produk dan layanan yang terikat oleh prinsip syariah yang ketat, di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah dan dengan pengesahan dari Dewan Syariah Nasional.

Gadai syariah merupakan salah satu instrumen keuangan yang penting dalam system ekonomi syariah di Indonesia. Sering kali dalam konteks sosial ekonomi masyarakat, orang memiliki kekayaan dalam mata uang non-tunai tetapi membutuhkan uang dalam bentuk tunai. Pegadaian merupakan sarana yang berguna bagi individu untuk menggadaikan barang berharga mereka dan memperoleh pinjaman yang diperlukan. Dengan tujuan untuk mengubah persepsi masyarakat dan mempelajari lebih lanjut mengenai pegadaian kepada masyarakat, lembaga gadai dalam menciptakan motto “menyelesaikan masalah tanpa masalah”.(Darma et al., 2024)

Upaya peningkatan kepuasan pelanggan di CPS Pegadaian Syariah Cakranegara dilakukan melalui berbagai strategi yang terintegrasi dan menyeluruh. Strategi-strategi ini mencakup peningkatan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi digital, penyediaan sistem umpan balik, pengembangan produk, perbaikan fasilitas, serta pendekatan personal yang humanis terhadap nasabah. Keseluruhan upaya ini menunjukkan komitmen lembaga dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan berbasis syariah.

Pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif dari badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa keuangan non bank yang

tidak memerlukan persyaratan rumit yang dapat menyulitkan nasabah dalam pemberian dana. Cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis, masyarakat sudah bisa mendapatkan dana untuk kebutuhannya baik produktif maupun konsumtif dalam pelayanannya yakni dengan kegiatan usaha utamanya menyalurkan kredit kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. (Adolph, 2016)

Salah satu bentuk upaya yang dilakukan adalah peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan rutin kepada pegawai. Pelatihan tersebut mencakup pemahaman produk syariah, etika kerja, dan keterampilan komunikasi, yang bertujuan untuk membentuk sikap profesional dalam memberikan layanan. Hal ini mendukung terciptanya service excellence, di mana kualitas sumber daya manusia menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Di sisi lain, pemanfaatan teknologi digital juga menjadi prioritas melalui pengembangan dan sosialisasi aplikasi Pegadaian Digital Syariah. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk mengakses layanan seperti pembayaran angsuran, simulasi pembiayaan, dan pengecekan transaksi tanpa perlu datang langsung ke kantor. Strategi ini sesuai dengan konsep customer convenience, yakni kenyamanan dan kemudahan akses yang menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman pelanggan yang positif.

CPS Cakranegara juga menerapkan sistem umpan balik pelanggan yang efektif, antara lain melalui penyediaan kotak saran, survei kepuasan, serta mekanisme penanganan keluhan secara cepat dalam waktu 1x24 jam. Hal ini mencerminkan pelayanan yang terbuka dan responsif, yang menekankan pentingnya keandalan dan ketanggapan dalam pelayanan.

Selain itu, inovasi produk dan program promosi turut menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Produk-produk seperti pembiayaan haji, umrah, dan logam mulia, serta adanya promo biaya administrasi, memperluas pilihan layanan bagi masyarakat. Inovasi ini memperlihatkan adaptasi lembaga terhadap kebutuhan pasar dan menunjukkan nilai tambah bagi nasabah yang menginginkan layanan keuangan berbasis syariah yang fleksibel.

Fasilitas pelayanan juga menjadi perhatian, di mana CPS Cakranegara menyediakan ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik, serta lingkungan

kantor yang bersih dan tertata. Faktor-faktor fisik seperti ini secara tidak langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Kualitas layanan cenderung mempengaruhi keputusan menggunakan jasa pegadaian antara pegadaian syariah dengan pelayanan yang dinilai baik dan melebihi ekspektasi akan dipresepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Hal ini membuktikan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan nasabah sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun, pelayanan yang tidak sesuai atau di bawah harapan maka pelayanan dianggap tidak berkualitas atau mengecewakan. Sehingga bahwasanya pelayanan yang baik menjadi alasan penentu nasabah memilih suatu lembaga keuangan. (Ibrahim & Aprilani, 2022)

### **Tahap Perencanaan**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa di Pegadaian Syariah UPS Cakranegara Mataram diawali dengan tahap perencanaan dan persiapan yang sistematis. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas pengabdian dapat berjalan sesuai dengan tujuan serta memberikan manfaat langsung bagi instansi dan masyarakat sekitar. Adapun rincian tahapan perencanaan dan persiapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Identifikasi Kebutuhan Mitra

Langkah awal yang dilakukan adalah melakukan observasi awal dan wawancara informal dengan pihak Pegadaian Syariah UPS Cakranegara Mataram. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui kondisi operasional, kebutuhan institusi, serta potensi kegiatan yang dapat dikembangkan bersama mahasiswa.

2) Penyusunan Rencana Kegiatan

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, mahasiswa menyusun rencana kegiatan yang relevan dan berorientasi pada peningkatan pelayanan serta efisiensi kerja di lingkungan Pegadaian. Kegiatan dirancang mencakup pelatihan administrasi, pendampingan operasional, dan pengenalan layanan syariah kepada masyarakat.

3) Koordinasi dengan Pihak Pegadaian

Rencana kegiatan yang telah disusun dikonsultasikan dan disepakati bersama pihak manajemen UPS Cakranegara. Mahasiswa melakukan diskusi dengan supervisor lapangan untuk mendapatkan masukan dan menetapkan jadwal pelaksanaan kegiatan harian maupun mingguan.

4) Persiapan Teknis dan Administratif

Selanjutnya, mahasiswa mempersiapkan berbagai hal teknis seperti dokumen pendukung, alat tulis, serta materi presentasi dan sosialisasi. Selain itu, mahasiswa juga mengikuti briefing mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di Pegadaian Syariah.

5) Penguatan Pengetahuan Ekonomi Syariah

Untuk menunjang kelancaran kegiatan, mahasiswa melakukan kajian singkat mengenai prinsip-prinsip dasar ekonomi syariah, terutama yang berkaitan dengan produk-produk layanan seperti Rahn (gadai), Arrum, dan pembiayaan berbasis syariah lainnya.

6) Penjadwalan dan Simulasi

Terakhir, mahasiswa bersama pihak instansi menyusun jadwal pelaksanaan kegiatan mingguan dan melakukan simulasi ringan terkait proses pelayanan kepada nasabah. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman langsung sebelum terlibat dalam pelayanan nyata.

## **Tahap Pelaksanaan**

### **A. Pelaksanaan Tugas**

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari program kolaborasi antara mahasiswa magang MBKM Prodi Ilmu Administrasi Bisnis dengan staff di CPS Pegadaian Syariah Cakranegara. Pada tahap ini, kegiatan utama meliputi pelaksanaan tugas atau jobdesk, pengumpulan data dokumentasi di lapangan, dan pemrosesan data dokumentasi yang dikumpulkan. Setiap poin memiliki peran strategis dalam mendukung tercapainya tujuan peningkatan kualitas layanan transaksi dan informasi nasabah di CPS Pegadaian Syariah Cakranegara Pelayanan Transaksi Nasabah

1) Pelayanan Transaksi Nasabah

Melayani nasabah yang datang untuk melakukan transaksi gadai (rahn), pembiayaan (ijarah, murabahah), tabungan emas, dll. Melakukan input data nasabah dan barang jaminan ke sistem. Menerbitkan bukti transaksi, surat bukti gadai (SBG), dan dokumen terkait.

2) Administrasi dan Pengarsipan

Mengelola dokumen transaksi harian, Menyusun dan menyimpan arsip fisik maupun digital sesuai SOP, Melakukan rekap transaksi harian dan laporan keuangan harian/bulanan.

3) Pemeriksaan dan Penaksiran Barang Jaminan

Menilai nilai barang jaminan seperti emas, kendaraan, atau barang elektronik, Memastikan barang jaminan dalam kondisi baik dan sesuai ketentuan.

4) Promosi dan Edukasi Produk Syariah

Memberikan edukasi kepada masyarakat terkait produk Pegadaian Syariah seperti: Gadai Emas Syariah (Rahn), Pembiayaan Haji dan Umrah, Tabungan Emas, Pembiayaan Mikro, Membantu promosi lewat brosur, media sosial, atau event lokal.

5) Penagihan dan Monitoring Pembayaran

Menghubungi nasabah yang mendekati jatuh tempo, Memberikan informasi tentang perpanjangan, pelunasan, atau lelang, serta Menindaklanjuti nasabah yang menunggak.

6) Pelaksanaan Akad Syariah

Melakukan akad sesuai prinsip syariah: Akad rahn (gadai), Akad murabahah (jual beli), Akad ijarah (sewa jasa), Menjelaskan isi akad kepada nasabah sebelum transaksi dilakukan.

7) Tugas Tambahan untuk Mahasiswa Magang (Jika Relevan)

Membantu input data transaksi, Mempelajari proses penaksiran barang, Observasi akad syariah dan sistem pelayanan, Menyusun laporan kegiatan harian atau mingguan, Membantu staf dalam pengarsipan dan administrasi ringan.

**B. Pengumpulan Data dan Dokumentasi**

Pengumpulan data dokumentasi di lapangan menjadi bagian penting dari kegiatan magang. Data yang dikumpulkan mencakup dokumentasi visual pelayanan,

kegiatan promosi produk syariah, kegiatan edukasi keuangan syariah kepada nasabah, serta laporan transaksi yang relevan.

Sebelum kegiatan berlangsung, mahasiswa bersama pembimbing merencanakan aspek teknis dokumentasi, seperti:

- a) Jenis kegiatan yang akan didokumentasikan (misalnya: edukasi tabungan emas syariah, penyuluhan layanan rahn).
- b) Tujuan dokumentasi (untuk arsip, promosi, atau laporan).
- c) Peralatan yang digunakan (kamera, alat rekam, laptop, dll).

Selama pelaksanaan, mahasiswa bertugas mengambil foto dan video sesuai momen penting kegiatan. Misalnya, saat kegiatan "Sosialisasi Produk Arrum Haji kepada Masyarakat" yang diadakan di aula desa mitra, mahasiswa mendokumentasikan momen sambutan, penyampaian materi, dan interaksi dengan peserta. ASN atau pegawai memberikan bimbingan teknis terkait angle pengambilan gambar, durasi rekaman, serta cara menyusun hasil dokumentasi agar sesuai kebutuhan kantor cabang. Selain dokumentasi visual, mahasiswa juga mendata informasi tekstual seperti: Daftar hadir peserta kegiatan, Notulen, diskusi nasabah dan staf.

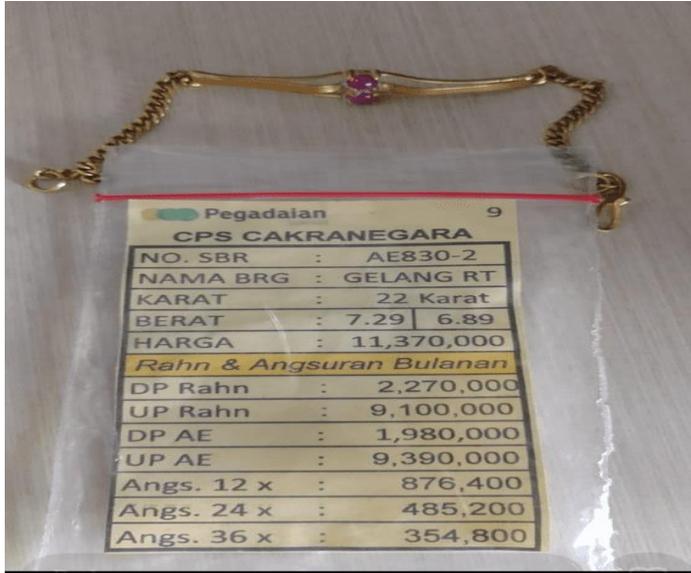
Materi promosi atau selebaran produk syariah yang dibagikan.

Proses ini melatih mahasiswa untuk teliti, sistematis, serta memahami pentingnya akurasi data dan dokumentasi dalam dunia kerja riil.



**Gambar 1. Proses Pendokumentasian Kegiatan**

mahasiswa mendokumentasikan momen pegadaian , dan interaksi dengan nasabah



**Gambar 2. Proses Pendokumentasian Kegiatan**

Gambar di atas menunjukkan proses pendokumentasian kegiatan di Pegadaian Syariah CPS Cakranegara. Dalam foto terlihat sebuah label informasi yang ditempelkan pada plastik bening berisi barang gadai berupa gelang emas.

**Cicil Emas di Pegadaian Banyak Bonusnya!**

Transaksi mudah  
Hadiah kersamungguhin!

10 Juli 2025

Cicilan tetap meski harga emas naik  
Bebas biaya penalti

Opsi pembayaran Autodebet  
Mudah digadai

**1 GRAM**

Tenor	Uang Muka	Angsuran
12 bulan	300.950	149.902
18 bulan	300.950	105.679
24 bulan	300.950	83.567

**5 GRAM**

Tenor	Uang Muka	Angsuran
12 bulan	1.423.550	732.865
18 bulan	1.273.550	516.658
24 bulan	1.273.550	408.555

**10 GRAM**

Tenor	Uang Muka	Angsuran
12 bulan	2.539.600	1.461.729
18 bulan	2.489.600	1.030.495
24 bulan	2.389.600	814.879

**25 GRAM**

Tenor	Uang Muka	Angsuran
12 bulan	6.256.900	3.645.198
18 bulan	6.131.900	2.569.807
24 bulan	5.881.900	2.032.111

**50 GRAM**

Tenor	Uang Muka	Angsuran
12 bulan	12.452.850	7.284.554
18 bulan	12.202.850	5.135.494
24 bulan	11.702.850	4.060.964

**100 GRAM**

Tenor	Uang Muka	Angsuran
12 bulan	24.842.350	14.561.985
18 bulan	24.342.350	10.265.967
24 bulan	23.342.350	8.117.958

Selengkapnya: [bit.ly/hargaemas\\_pegadaian](https://bit.ly/hargaemas_pegadaian)

INGAT EMAS, INGAT PEGADAIAN!

Pegadaian Call Center: 1500 569

Tanpa Pinjam di Pegadaian Digital

Gambar 3. Proses Pendokumentasian Kegiatan

Promosi dari Pegadaian untuk pembelian emas melalui sistem cicilan. Dalam program ini, nasabah dapat membeli emas tanpa jaminan, dengan harga tetap, dan berbagai pilihan tenor cicilan. Berlaku untuk emas dari brand Galeri 24, tersedia mulai 1 gram hingga 100 gram.

### C. Pemrosesan Data dan Informasi

Setelah data dan dokumentasi dikumpulkan, mahasiswa bertugas mengolahnya menjadi bahan publikasi atau laporan instansi. Kegiatan Setelah data dan dokumentasi dikumpulkan, mahasiswa bertugas mengolahnya menjadi bahan publikasi atau laporan instansi. Kegiatan ini mencakup pembuatan desain media informasi, laporan mingguan, dan video dokumenter kegiatan.

Langkah pertama adalah menyusun template media informasi menggunakan aplikasi seperti Canva dan PixelLab. Mahasiswa merancang pamflet atau flyer digital berisi:

- Informasi produk syariah (Rahn, Arrum Haji, Tabungan Emas Syariah).
- Jadwal kegiatan sosialisasi.
- Edukasi seputar manfaat layanan keuangan syariah.

Dalam proses desain, mahasiswa mendapat bimbingan dari staf pegadaian, terutama untuk menyesuaikan dengan identitas visual Pegadaian, seperti penggunaan logo resmi, warna korporat, dan gaya komunikasi layanan. Setelah template disetujui, mahasiswa mulai menginput informasi dan melakukan pengeditan konten sebelum dipublikasikan di papan informasi cabang, media sosial, atau grup WhatsApp mitra masyarakat.

Selain media grafis, mahasiswa juga mengedit dokumentasi video kegiatan. Proses ini melibatkan:

- a) Penyusunan narasi video.
- b) Pemotongan dan penggabungan video.
- c) Penambahan efek visual, teks, dan musik latar.

Video hasil editan digunakan sebagai bahan evaluasi internal serta sebagai dokumentasi kegiatan layanan kepada masyarakat. Produk yang dihasilkan dinilai dari aspek visual, kelengkapan informasi, dan daya tarik komunikasi.

Tahap pelaksanaan ini menunjukkan adanya sinergi positif antara mahasiswa magang dan pegawai Pegadaian Syariah UPS Cakranegara Mataram. Melalui pelaksanaan tugas harian, pengumpulan data, serta pemrosesan informasi, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman praktis, tetapi juga mampu menghasilkan karya yang mendukung efektivitas layanan syariah di lapangan. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan kompetensi mahasiswa, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi instansi mitra.

### **Tahap Evaluasi**

Tahap evaluasi merupakan langkah akhir dalam rangkaian pelaksanaan program kolaborasi antara mahasiswa magang Prodi Manajemen Pendidikan Islam dengan pegawai Pegadaian Syariah UPS Cakranegara Mataram. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur efektivitas program magang serta menilai kontribusi mahasiswa terhadap instansi mitra.

Hasil dari evaluasi menunjukkan adanya respon positif dari pegawai Pegadaian Syariah UPS Cakranegara Mataram, baik dari staf bagian operasional, customer service,

maupun pembimbing lapangan. Seluruh pihak memberikan apresiasi atas keterlibatan aktif dan kontribusi nyata mahasiswa selama masa magang.

Dalam evaluasi ini, peningkatan keterampilan mahasiswa terlihat signifikan, terutama dalam aspek teknis dan pelayanan. Mahasiswa magang dinilai telah mampu membantu proses administrasi layanan gadai syariah, memahami sistem kerja berbasis syariah, serta mampu menggunakan aplikasi internal Pegadaian dalam input data nasabah dengan baik dan teliti. Selain itu, mahasiswa juga turut andil dalam pembuatan materi sosialisasi layanan syariah kepada masyarakat, serta membantu pelaksanaan kegiatan promosi produk seperti Arrum, Rahn Tasjily, dan Arrum Haji.

Salah satu indikator utama keberhasilan program ini adalah produk dokumentasi kegiatan yang berhasil dibuat oleh mahasiswa, seperti rekap laporan mingguan, dokumentasi visual pelayanan, serta pembuatan desain media informasi berbasis syariah. Semua produk tersebut dievaluasi berdasarkan ketepatan, kesesuaian isi, dan daya guna dalam mendukung pelayanan publik.

Selain hasil kerja teknis, mahasiswa juga berperan aktif dalam mendukung pelayanan prima, yang tercermin dalam kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap ramah, serta kemampuan komunikasi yang baik terhadap nasabah. Pegawai menyatakan bahwa kehadiran mahasiswa memberikan dampak positif dalam mempercepat proses layanan dan membantu saat terjadi peningkatan volume transaksi harian.

Pembimbing lapangan dari Pegadaian Syariah UPS Cakranegara Mataram juga menyampaikan apresiasi terhadap mahasiswa magang, dengan menekankan bahwa mahasiswa menunjukkan sikap kerja yang disiplin, inisiatif tinggi, dan loyalitas dalam menyelesaikan tugas. Salah satu pernyataan dari pembimbing menyebutkan:

"Selama menjalani magang di sini, mahasiswa sangat membantu kami, baik dalam pelayanan langsung maupun pekerjaan administratif. Mereka cepat beradaptasi dan bekerja dengan etika yang baik. Kami berharap ke depan kerjasama ini terus berlanjut karena sangat bermanfaat, baik untuk instansi maupun bagi pengembangan mahasiswa itu sendiri."

Lebih jauh, kolaborasi ini juga menjadi solusi sementara atas keterbatasan jumlah staf saat beban pekerjaan meningkat, terutama dalam periode transaksi bulanan.

Kehadiran mahasiswa magang sangat membantu memperlancar arus layanan dan pengelolaan data.

Tahap evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan magang mahasiswa di Pegadaian Syariah UPS Cakranegara Mataram berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman praktis dan peningkatan kompetensi, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas operasional instansi mitra. Evaluasi ini menjadi dasar penting dalam pengembangan program magang yang lebih baik di masa mendatang.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, Upaya peningkatan kepuasan pelanggan di CPS pegadaian syariah cakranegara mataram dapat disimpulkan bahwa CPS Pegadaian Syariah Cakranegara telah menerapkan berbagai strategi yang menyeluruh dan saling mendukung dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi-strategi tersebut mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Syariah, serta penerapan sistem umpan balik yang responsif terhadap keluhan dan saran nasabah. Selain itu, inovasi produk dan program promosi, penyediaan fasilitas pelayanan yang nyaman, serta pendekatan personal yang kekeluargaan juga turut memperkuat kualitas layanan yang diberikan. Semua upaya ini menunjukkan komitmen lembaga dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah, tidak hanya secara transaksional tetapi juga secara emosional dan spiritual, sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan berbasis syariah yang amanah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan serta keberkahan bersama.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adolph, R. (2016a). 濟無*No Title No Title No Title*. 2(01), 1–23.

Adolph, R. (2016b). 濟無*No Title No Title No Title*. 1–23.

Darma, S. P., Purba, E. S., Novi, F., Munthe, Y., Pangaribuan, V., Purba, E. E., & Gaol, L. (2024). *PERKEMBANGAN PEGADAIAN SYARIAH DI INDONESIA DALAM 10 TAHUN TERAKHIR Grafik pertumbuha pegadaiansyariah 2013-2022*. 8(12), 163–169.

Ibrahim, & Aprilani. (2022). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH GADAI SYARIAH DENGAN GADAI KONVENSIONAL PADA PT. PEGADAIAN Tbk. Kota Mataram. *Manajemen Dan Akuntansi*, 8(2), 94–118.

Safitri, N. D., & Wati, A. (2023). Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia. *Muàşarah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 5(1), 22–32. <https://doi.org/10.18592/msr.v5i1.9375>