

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

HENI MISRIANI
NIM 17 0402 0206

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT
NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH LUWU**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

HENI MISRIANI

NIM 17 0402 0206

Pembimbing

ZAINUDDIN S, SE.,M.Ak.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Heni Misriani

NIM : 17 0402 0206

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di Pegadaian Syariah Luwu”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 28 Maret 2022

Yang membuat pernyataan



Heni Misriani

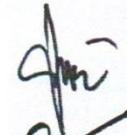
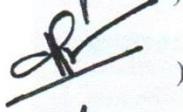
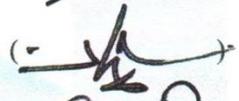
NIM 17 0402 0206

HALAMAN PENGESAHAN

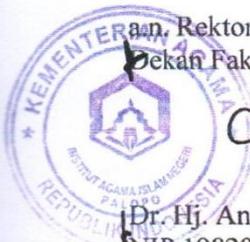
Skripsi berjudul Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Nasabah di Pegadaian Syariah Luwu yang ditulis oleh Heni Misriani, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0206, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 11 Mei 2022 Miladiyah bertepatan dengan 10 Syawal 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 05 Februari 2024

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Penguji I | () |
| 4. Akbar Sabani, S.E.I., M.E. | Penguji II | () |
| 5. Zainuddin S, S.E., M.Ak. | Pembimbing I | () |

Mengetahui:



Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 19820124 200901 2 006



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di Pegadaian Syariah Luwu”**.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasullullah SAW. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan.

Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Tumin Sumarjo dan ibunda Ramini, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta saudaraku yang selama ini membantu mendoakanku. Mudah-mudahan Allah SWT., mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Serta

terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, selaku Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr.H.Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Ibu Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Bapak Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr.Takdir, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Hendra Safri,SE., M.M selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah beserta staf yang telah membantu mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Bapak Zainuddin S, SE.,M.Ak. selaku Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Bapak Dr. Takdir, S.H.,M.H. selaku penguji I dan Bapak Akbar Sabani,S.EI.,M.E. selaku Penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam

penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Madehang, S.Ag.,M.Pd selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepada Kopda Mas'ud Zetya yang telah banyak membantu dan memberikan Support System kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada semua teman seperjuangan, dan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas PBS F), dan sahabatku, Nurul Khariyah, Eva Elviana, Darmawati, Ayu Tika Sari, yang selama ini membantu, memberi support dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi.

Semoga setiap bantuan doa, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah SWT menuntun kearah yang benar dan lurus. Aamiin.

Palopo, 20 Februari 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim.	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha.	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal.	Ž.	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S.	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D.	de (dengan titik bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik bawah).
ظ	Za	Z	zet (dengan titik bawah).
ع	'ain	'	apstrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf.	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (´).

2. *Vokal*

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal Bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal Bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, translitenya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	a
إ	<i>Kasrah</i>	I	i
أ	<i>Dammah</i>	U	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	<i>Fathah dan yā'</i>	Ai	A dan i
اُوْ	<i>Fathah dan wau</i>	Au	A dan u

:

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat atau huruf, translitenya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ... اِوْ	<i>Fathah dan alif atau ya'</i>	Ā	a garis di atas
يِ	<i>Kasrah dan ya'</i>	Ī	i garis di atas
وُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū	u garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan damma, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu transliterasinya dengan ha [ha].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭ fāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbnā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقَّ : *al-ḥaqq*

نُعِمْ : *nu'ima*

عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ʿ* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahulukan oleh huruf *kasrah* (سِسِيّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*al-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata Al-Qur'an (dari *Al-Qur'an*), Alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila

kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maṣlahah

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللهِ dīnullāh billāh

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

فِي رَحْمَةِ اللهِ hum fī raḥmatillāh

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramaḏān al-laḏī unẓila fīhi al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (Bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)
Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaī, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	: <i>subḥānahū wa ta 'ālā</i>
saw.	: <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
as	: <i>'alaihi al-salām</i>
H	: Hijrah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
l	: Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	: Wafat tahun
QS.../...:4	: QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli 'Imrān3:4
HR	: Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR HADIS	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Deskripsi Teori.....	9
1. Strategi	9
2. Pelayanan	16
3. Pegadaian Syariah	18
4. Minat	20
C. Kerangka Pikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Fokus Penelitian	26
C. Definisi Istilah.....	27
D. Desain Penelitian.....	27
E. Data dan Sumber Data	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Teknik Pengumpulan Data.....	29
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	31
I. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Al-Baqarah (2):283.....	3
---	---

DAFTAR HADIS

Hadis Tentang Pegadaian Syariah	20
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Penelitian
- Lampiran 4 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 5 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 6 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 7 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 8 Kartu Kontrol
- Lampiran 9 Berita Acara
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11 Daftar Hadir Ujian
- Lampiran 12 Nota Dinas Tim Verifikasi
- Lampiran 13 Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR ISTILAH

Rahn : Pegadaian Syariah

Social distancing : Jarak Sosial

Marhun Bih : Utang

Marhun : Barang

Siqhat : Ijab kabul

Tangible : Bukti langsung

Realibility : Keandalan

Assurance : Asuransi

ABSTRAK

Heni Misriani,2022. *“Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di Pegadaian Syariah Luwu”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Zainuddin.

Skripsi ini membahas tentang Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di Pegadaian Syariah Luwu. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan minat nasabah dan hambatan solusi pelayanan pada masa pandemi Pegadaian Syariah Luwu, Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang berfokus kepada deskripsi dan analisis. Adapun subjek penelitian adalah pihak Pegadaian Syariah Luwu. Data diperoleh dari data primer dengan mengumpulkan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian diolah dengan melakukan tahap editing, organizing, dan analyzing. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: Adapun hambatan yang dihadapi Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam memberikan pelayanan dipegadaian dimasa pandemi Covid-19 : banyak nasabah tidak dapat dilayani karna tidak menggunakan masker, terhambatnya Pegadaian Syariah dalam memberikan pelayanan yang baik karna larangan tatap muka, promosi produk baru kepada nasabah menjadi terhambat. Strategi pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam meningkatkan minat nasabah: menyediakan fasilitas yang nyaman kepada nasabah, memberikan keandalan dan ketetapan dalam pelayanan, memberikan daya tanggap karyawan dalam menangani masalah, memberikan pelayanan jaminan yang baik, memberikan kepedulian, pemahaman nasabah.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, Minat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam situasi lingkungan perusahaan yang penuh dinamika ini, strategi harus dapat menciptakan organisasi yang dapat memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam saat bersamaan dapat pula meningkatkan daya saing secara efektif dalam konteks lokal maupun regional bahkan dalam konteks global, dalam kata lain dunia usaha kini dituntut untuk mengembangkan strategi yang antisipatif terhadap kecenderungan-kecenderungan baru guna mencapai dan mempertahankan posisi pesaingnya.¹

Ungkapan bahwa manusia pada dasarnya tidak pernah merasa puas. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian kepada kepuasan maupun ketidakpuasan para nasabah telah semakin besar dan menjadi bagian vital dalam visi dan misi sebagian besar industri atau perbankan. Pada hakekatnya pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Pencapaian visi dan misi telah ditetapkan secara efektif dan optimal, merupakan prioritas utama setiap organisasi, baik yang berorientasi profit maupun non profit, agar hal tersebut dapat terpenuhi dengan baik, maka segala proses operasional organisasi harus dikonsepsi dan ditata sebaik-baiknya dimulai dari perencanaan program, sehingga pada tahap evaluasi hasil pelaksanaan, semuanya

¹ Napa J. Awat, "*Strategi Kepuasan Pelanggan*". (Yogyakarta: Liberty, 2008), 23.

harus ditata rapi dan teratur, sehingga setiap langkah dan tahapan yang dilalui dapat terbaca dan dipahami dengan jelas.

Pegadaian di Indonesia merupakan transaksi yang diminati setelah usaha perbankan, bahkan pada masyarakat ekonomi menengah ke bawah, lembaga ini merupakan mitra setia. Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang, yang mana untuk mendapatkan kepercayaan dari orang yang berpiutang, orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan. Barang jaminan penerima gadai (yang berpiutang).²

Seperti halnya di Pegadaian Syariah Luwu yang merupakan lembaga bisnis Islam yang memberikan pelayanan jasa gadai dengan menggunakan sistem syariah secara Profesional, sebagai pegadaian yang menggabungkan idealisme dan operasional usahanya dengan nilai-nilai rohani, yang kemudian pegadaian syariah dapat dijadikan sebagai alternatif jasa gadai di Luwu.

Pegadaian Syariah Luwu terus berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana yang murah dengan prosedur yang cepat dan sistem penyaluran kredit yang sangat sederhana.

Pegadaian Syariah atau Ar-rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atau pinjaman yang diterima lukanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam

² Lukman Hakim, “Prinsip-Prinsip Lembaga Keuangan Syariah”. (Jakarta:Erlangga,2019),

jaminan utang atau gadai.³ Dan dijelaskan dalam persepektif pegadaian syari'ah dan dijelaskan dalam Qs.Al-Baqarah:283

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمْنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ

الَّذِي أُوتِيَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ

قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿۲۸۳﴾

Terjemahnya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁴

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada orang yang melakukan transaksi kepada orang lain, dan pada saat itu tidak ada juru tulis

³ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* . (Jakarta: Gema Insan Press,2001), 19.

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.(Bandung: Fokus Media,2006).25

sehingga ia harus memberikan barang sebagai jaminan (gadai) kepada orang yang memberikan utang supaya ia merasa tenang melepaskan hutangnya.

Munculnya pandemic COVID-19 (*Corona Virus Disease*) meresahkan seluruh dunia termasuk di Indonesia, seiring mewabahnya virus corona atau COVID-19 ke ratusan Negara, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan tersebut dilaksanakan di seluruh Indonesia oleh pemerintah dengan dipandu secara terpusat oleh Kementerian Kesehatan RI.⁵ Masuknya virus tersebut ke Indonesia membuat pemerintah meningkatkan kesiagaan dan mengeluarkan kebijakan bagi seluruh masyarakat seperti membatasi hubungan sosial (*social distancing*), *Physical Distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Adanya kebijakan yang dikeluarkan pemerintah selama pandemi membuat masyarakat beradaptasi dengan peraturan yang ada khususnya pada perusahaan terutama yang bergerak dibidang jasa seperti Pegadaian Syariah, dalam memberikan pelayanan dimasa pandemi terbilang hal yang sangat sulit untuk dilakukan dikarenakan adanya penerapan protokol kesehatan seperti pembatasan jarak, mencuci tangan, memakai masker dan membatasi jumlah nasabah dalam ruangan. Dengan adanya penerapan protokol kesehatan dimasa pandemi hal ini merupakan suatu hal yang baru yang harus dijalankan Pegadaian Syariah maka dari itu dibutuhkan strategi khusus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan data yang saya peroleh pada Pegadaian Syariah selama pandemi

⁵ Dalinama Telaumbanua. "Urgensi Pembentukan Aturan Terkait Pencegahan Covid-19 di Indonesia" *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Agama* 12 No.1, (2020),59.

jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah mengalami peningkatan selama pandemi pada tahun 2019 sebanyak 5.726, pada tahun 2020 sebanyak 7.297 dan pada tahun 2021 sebanyak 7.627.

Dalam observasi awal yang dilakukan peneliti di Pegadaian Syariah Luwu, ada beberapa argumentasi yang didapatkan peneliti pada nasabah, yang dimana sejak pandemi COVID-19, pelayanan pihak nasabah menurun, ini dikarenakan diberlakukannya 3M, Mencuci Tangan, Memakai Masker, dan Menjaga Jarak, dan menghindari kerumunan warga, sehingga pihak pegadaian syariah tidak membuka pelayanan secara langsung namun melalui aplikasi *mobile* pegadaian syariah yang dimana faktanya hal tersebut bermasalah bagi nasabah yang gaptek, oleh karena itu banyak nasabah yang terkendala dengan pembayaran maupun melakukan cicilan di pegadaian syariah sendiri.⁶ Semenjak COVID-19 pelayanan pegadaian syariah luwu dilakukan secara online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, yang dimana aplikasi tersebut digunakan sebagai tempat pembayaran, menyicil, dan hal-hal lainnya.

Dengan adanya peningkatan nasabah dimasa pandemi dibutuhkan strategi khusus dalam melayani dan menarik minat nasabah agar terus menggunakan jasa perusahaan maka dari itu saya tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh terkait strategi pelayanan yang diterapkan pegadaian syariah dalam menarik minat nasabah di masa pandemi yang saya tuangkan dalam judul **“Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di Pegadaian Syariah Luwu.**

B. Batasan Masalah

⁶ Wawancara Ibu Adriani 13 Januari 2022

Adapun fokus penelitian yang akan disusun oleh peneliti adalah Strategi Pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dan juga kendala pelayanan dalam meningkatkan nasabah pada masa Pandemi Covid-19.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Hambatan Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di Pegadaian Syariah Luwu dan Solusi yang dihadapi Pegadaian Syariah Luwu dalam memberikan pelayanan dimasa pandemi?
2. Bagaimana Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di Pegadaian Syariah Luwu?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Hambatan dan Solusi Terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di Pegadaian Syariah Luwu.
2. Untuk Mengetahui Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah di Pegadaian Syariah Luwu.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis manfaat penelitian dalam tulisan ini adalah agar dapat menjadi tambahan literatur atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis serta pembaca mengenai strategi pelayanan, khususnya pengetahuan tentang strategi pelayanan yang berdasarkan Syariah Luwu.

2. Secara Akademis atau pembaca, manfaat penelitian ini dapat dijadikan wahana bagi penulis sendiri dalam menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan minat nasabah pada Pegadaian Syariah Luwu.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan yang dicantumkan dalam sebuah penelitian berguna membuktikan kebaruan serta keaslian dari penelitian. Berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan, ada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai kesamaan dan berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan seputaran dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan minat nasabah, namun disisi lain tentu ada beberapa yang berbeda yang terletak pada pokok masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini.

Beberapa penelitian adalah:

Aldrizal Syahputra (2021) dengan judul penelitian "*Strategi Pelayanan Terhadap Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Subrantas Pekanbaru Panam*", hasil penelitiannya ialah pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dan hasil data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif. Melalui metode tersebut disimpulkan bahwa strategi pelayanan terhadap nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru Panam dilakukan dengan beberapa bentuk.⁷ Yang membedakan dengan penelitian penulis hanya lokasi penelitian yang penelitian terdahulu meneliti di pekanbaru sedangkan penulis di Luwu.

⁷Aldrizal Syahputra, "*Strategi Pelayanan Terhadap Nasabah DI Pegadaian Syariah Cabang Subrantas Pekanbaru Panam*", 2016.

Eva Afionita Indriani (2020) dengan judul penelitian “*Strategi Pelayanan Karyawan Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah*” Hasil penelitian ini adalah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan Amanah dilihat dari pelayanan yang menggunakan 3S Senyum,Sapa,dan Salam. Selain itu Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin juga menjalankan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry walaupun ada beberapa kualitas pelayanan yang harus di perhatikan lagi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*realibility*), dan jaminan (*assurance*).⁸ Yang membedakan adalah subjeknya, penelitian terdahulu meneliti karyawan dan nasabah di pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dan sedangkan penelitian penulis meneliti tentang pegadaian syariah luwu.

Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah (2020) dengan judul penelitian “*Analisis Strategi Pelayanan Islam PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan islami yang diterapkan di Pegadaian Syariah terdapat beberapa macam pelayanan diantaranya pelayanan secara syariah Islam, pelayanan dalam pandangan Islam dilihat dari hasil analisis SWOT terdiri dari matrik IFAS yakni kekuatan dan kelemahan serta Matriks EFAS yakni peluang dan ancaman sehingga akan menunjukkan hasil dari analisis SWOT.⁹ Tidak ada yang

⁸ Manajemen Syariah et al., “*Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah*”(2020).

⁹ Kabupaten Banyuwangi, “*Analisis Strategi Pelayanan Islami (Pt.Pegadaian Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuwangi*” I, no (2020):121-136.

membedakan dengan penelitian terdahulu dan yang sekarang sama-sama menggunakan penelitian Analisis SWOT.

B. Landasan Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani *Strategis* yang berarti *generalship* atau sesuatu yang dikerjakan oleh para Jenderal Perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dahulu yang sering diwarnai perang dimana Jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang.

Strategi dijelaskan pada kamus bahasa Indonesia (KUBI) pengertian strategi adalah siasat perang, ilmu siasat perang, tempat yang baik menurut siasat perang, rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran. Sasaran diartikan suatu rencana kegiatan yang menyeluruh yang disusun secara sistematis dan bersifat umum, karena itu dapat diketahui oleh setiap orang dalam perusahaan maupun diluar perusahaan, tetapi taktik bagaimana perusahaan melaksanakan strategi itu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, harus dirahasiakan dan tidak semua orang dapat mengetahuinya.¹⁰

Strategi adalah rencana-rencana dan tindakan terpadu yang digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan dasar dari suatu organisasi bisnis maupun non bisnis.¹¹

Atau strategi merupakan satu kesatuan rencana yang komperenship dan terpadu

¹⁰ Iban Sofyan, *Manajemen Strategi: Teknik Penyusun Serta Penerapannya Untuk Pemerintah Dan Usaha* (Yogyakarta: Cet, I, 2015), 45.

¹¹ Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Edisi Ketiga*, (Yogyakarta: Karya Cipta, 2015), 33.

menghubungkan kondisi internal perusahaan dengan situasi lingkungan eksternal agar tujuan perusahaan tercapai.¹²

Strategi melaksanakan layanan sangat baik tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, namun tidak sedikit faktor yang harus kita pertimbangkan dengan cara teliti, disebabkan oleh upaya proses tingkat baik buruknya layanan berdampak penting terhadap budaya organisasi dengan cara keseluruhan, karena usaha penyempurnaan tingkat baik buruknya layanan berdampak penting terhadap budaya organisasi dengan cara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang harus mendapatkan perhatian terpenting adalah;

Pertama menentukan faktor utama kualitas layanan, kedua mengolah ekpentansi pelanggan, ketiga mengolah bukti kualitas pelayanan, keempat mendidikan konsumen tentang layanan, kelima menumbuh kembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

b. Tingkat-Tingkat Strategi

Berbagai organisasi bisnis dapat dikategorikan pada dua kategori utama, yaitu: organisasi bisnis yang hanya terlibat dalam satu bidang usaha dan organisasi bisnis yang terlibat dalam berbagai bidang usaha. Berangkat dari kategorasi demikian, dapat dikatakan bahwa untuk satu organisasi yang hanya terlibat pada satu bidang bisnis strateginya hanya dua tingkat, yaitu:¹³

¹² Sulistiyono, “*Studi Kualitatif Deskriptif Perilaku Konsumen Rilis Fisik Vynil DI Yogyakarta*” (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), 33.

¹³ Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategi* (Jakarta: PT. Bumi Aska, 2011), 28.

- a. Strategi pada tingkat korporasi.
- b. Strategi yang sifatnya fungsional.

Strategi pada tingkat korporasi merupakan tanggung jawab sekelompok orang yang menduduki posisi manajerial puncak, sedangkan perumusan dan penentuan strategi fungsional diserahkan kepada manager yang bertanggung jawab atas satu fungsi tertentu seperti produksi. Pemasaran, keuangan dan akunting, hubungan masyarakat dan lain sebagainya.

Lain halnya dengan organisasi yang terlibat dalam berbagai kegiatan bisnis. Korporasi demikian dikenal dengan berbagai nama seperti "*Group*" atau "Konglomerat", " *Holding Company*" atau lain yang sejenisnya. Pada korporasi yang "multi bisnis" terdapat tiga tingkat strategi, yaitu:

- a. Strategi tingkat Korporasi.
- b. Strategi pada tingkat bidang satuan bisnis.
- c. Strategi tingkat fungsional.

Satuan pada tingkat korporasi dirumuskan dan ditetapkan oleh kelompok orang yang menduduki jabatan manajemen puncak. Strategi pada tingkat bidang satuan bisnis dirumuskan dan diterapkan oleh para manager yang disertai tugas dan tanggung jawab oleh manajemen puncak untuk mengelolah bisnis yang bersangkutan. Strategi pada tingkat fungsional bersifat berkembang karena pada penanggung jawabnya hanya bertanggung jawab untuk merumuskan dan menetapkan strategi yang menyangkut bidang fungsional tertentu dari satu bidang bisnis.

Dengan pendekatan demikian, akan terwujud pengelolaan organisasi berdasarkan pendekatan sistem dimana korporasi dipandang dan diperlukan sebagai satu satuan yang utuh, terdiri dari berbagai komponen sebagai *sub system* dan dibagi menjadi satuan-satuan kerja fungsional yang semakin kecil, tetapi tetap merupakan bagian dari satuan yang lebih besar, berarti bahwa sasaran fungsional akan merupakan bagian dari sasaran kegiatan bisnis dan sasaran kegiatan bisnis merupakan bagian dari tujuan korporasi sebagai keseluruhan.

c. Strategi Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.¹⁴

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Strategi kadang identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir, bukan sebaliknya.

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005),

Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan strategi pelayanan, diantaranya adalah:¹⁵

1. Mengidentifikasi Misi Layanan/Jasa.

Artinya Pegadaian Syariah perlu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan pernyataan misi harus mencerminkan komitmen sebagai lembaga keuangan kepada layanan nasabah. Oleh karena itu, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengadakan riset pelayanan masyarakat sasaran. Kemudian langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan masyarakat terhadap Pegadaian Syariah.

2. Mengelola Harapan Nasabah.

Tidak jarang suatu lembaga keuangan berusaha lebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada nasabah maupun calon nasabah dengan maksud supaya mereka terpikat. Tetapi hal tersebut dapat menjadi bumerang bagi pegadaian syariah, karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan nasabah. Untuk itu yang dapat dijadikan pedoman yaitu “jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

3. Mendidik Nasabah Tentang Pelayanan.

Membantu nasabah dalam memahami suatu pelayanan merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan.

4. Mengelola Bukti Kualitas Jasa.

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi nasabah selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu, pelayanan merupakan

¹⁵ Ratminto dan Atik Septi, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005),

kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka nasabah memperhatikan bukti langsung yang berkaitan dengan pelayanan sebagai bukti kualitas.

5. Mengembangkan Budaya Kualitas.

Budaya kualitas merupakan sistem nilai yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi Pegadaian Syariah dan menyempurnakan kualitas secara terus-menerus.

6. Menindaklanjuti Pelayanan Penindaklanjutan.

Pelayanan diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah berjalan. Dalam rangka itu perusahaan perlu berinisiatif untuk menghubungi sebagian nasabah guna mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang mereka terima.

d. Strategi Pelayanan Pada Masa Pandemi.

Pandemi Covid-19 merupakan masalah yang serius untuk dihadapi dan diselesaikan bersama. Bagaimana tidak, pandemi tersebut berdampak pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat meskipun di tengah pandemi Covid-19. Adapun pelayanan berkualitas tersebut dilakukan dengan mengoptimalkan layanan berbasis elektronik dan memanfaatkan media sosial.

Namun, pelayanan berbasis elektronik memiliki kelebihan maupun kekurangan. Kelebihannya, pelayanan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan transparan.

Bahkan para ahli pun berpendapat demikian. Dwiyanto menjelaskan bahwa pelayanan berbasis elektronik dapat mempermudah interaksi masyarakat sebagai pengguna layanan kepada instansi penyelenggaraan layanan serta mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya Forman menjelaskan bahwa tujuan pelayanan berbasis elektronik adalah untuk memberikan kenyamanan dan aksesibilitas kepada masyarakat dalam pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut meskipun di tengah pandemi, namun pemerintah telah berupaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Sebagai contoh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pangkalpinang yang sudah menggunakan aplikasi WhatsApp dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Begitu pun BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi WhatsApp juga dalam pelayanannya.

Adapun kekurangan pelayanan berbasis elektronik adalah kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan berbasis elektronik. Kemudian, optimalisasi pelayanan elektronik pada daerah yang sulit mendapatkan jaringan internet. Bahkan, menariknya karakter masyarakat Indonesia yang lebih menyukai pelayanan secara tatap muka (langsung) sehingga hal inilah yang semakin memberikan tantangan terlebih pada masa pandemi. Berkaitan dengan hal tersebut, berdasarkan data Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung per bulan Agustus 2021 terkait cara penyampaian masyarakat terhadap laporan didominasi melalui PVL *On The Spot* (Penerimaan Laporan Secara Langsung di Kantor Penyelenggara Layanan Publik) sebanyak 34%. Bahkan, berdasarkan survei

yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 bahwa terdapat 70% masyarakat yang lebih senang menggunakan layanan secara langsung dibandingkan melalui elektronik.¹⁶

e. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan kepada pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta menyatukan berbagai keluhan pelanggan, menurut KBBI kata pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut Groonross pelayanan dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan memberi permasalahan konsumen/pelanggan. Definisi yang simple diberikan oleh *Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby* bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹⁷ Pelayanan adalah prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan pokok pihak lain (pembeli).¹⁸

¹⁶ Dirham, OMBUDSMAN RI, *Strategi Pelayanan pada masa Pandemi*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--strategi-pelayanan-publik-pada-masa-pandemi->

¹⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2013), 27.

¹⁸ Sukoco, *Pengantar Bisnis dan Modern Edisi Ketiga* (Semarang Setia Pustaka.2011).20

2. Bentuk Layanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam layanan, yaitu.¹⁹ Layanan dengan lisan, Layanan melalui tulisan dan Layanan melalui perbuatan. Ketiga layanan itu memang tidak selamanya berdiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

a. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- b. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- c. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- d. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- e. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan ngobrol.
- f. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

¹⁹ AS Moenir *Manajemen Pelayanan Umum DI Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksa.2014),17.

f. Pegadaian Syariah (*Rahn*)

1. Pengertian Pegadaian Syariah (*Rahn*)

Gadai dalam bahasa Arab disebut *Rahn*, *Rahn* menurut bahasa adalah; jaminan hutang, gadai, seperti juna dinamai *Al-Habsu*, artinya; Penahanan.²⁰ *Ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya, secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *Rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.²¹

Gadai menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara' sebagai tanggungan utang, dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima.²²

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ
 بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا
 الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝

Terjemahnya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang [180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah

²⁰ Munawir, *Kamus Al-Munawir* (Surabaya: Pustaka Progressif, 2007), 25.

²¹ Savid Sabiq, *Fiqh Sunnah, Beirut: Darul Kitab Al-Arabi'ed.* Cetakan I, Edisi III, (Jakarta: Erlangga, 2017), 14.

²² Ahmad Azhar Basyir, *Riba, Utang-Utang Dan Gadai* (Bandung: Al-Ma'arif), 11.

orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Sedangkan menurut Hasbi Ash Shiddieqy Rahn adalah akad yang objeknya menahan harga terhadap sesuatu hak yang mungkin diperoleh bayaran dengan sempurna darinya.²³

Jadi, kesimpulannya bahwa *Rahn* adalah menahan barang jaminan milik si peminjam (*Rahin*), baik yang bersifat materi atau manfaat tertentu, sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang diterima tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan (*Murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya dari barang gadai tersebut apabila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar hutang tepat pada waktunya sehingga pegadaian syariah mampu menjawab kebutuhan transaksi gadai syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan aman.

2. Syarat Gadai Syariah (*Ar-Rahn*)

Dalam menjalankan transaksi *Rahn* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

Syarat Aqid, adalah pihak-pihak yang melakukan perjanjian (*Shigat*). *Aqid* terdiri dari dua pihak yaitu: pertama, *rahin* (yang menggadaikan), yaitu orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digadaikan. Kedua, *murtahin*, (yang menerima gadai) yaitu, orang bank, atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).

²³ Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1984).17.

Marhun Bih (Utang) syaratnya jumlah atas marhun bih harus berdasarkan kesepakatan aqid.

Marhun (Barang) syaratnya adalah harus mendatangkan manfaat bagi murtahin dan bukan barang pinjaman.

Sighat (Ijab Qobul) syaratnya adalah sighat tidak boleh diselingi dengan ucapan yang lain. Ijab qobul dan diam terlalu lama pada waktu transaksi serta tidak boleh terikat oleh waktu.

Hadis Nabi riwayat Al-Bukhari dan Muslim dari ‘Aisyah RA, ia berkata:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ
إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ .

Terjemahnya:

“sesungguhnya Rasulullah SAW pernah membeli makanan dengan berutang dari seorang Yahudi, dan Nabi menggadaikan sebuah baju besi kepadanya.”²⁴

Berdasarkan hadis diatas menjelaskan bahwa Nabi Muhammad SAW pernah mempraktikan akad gadai atau ar-rahn dengan menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan harta (utang) dan membelanjakanya untuk membeli makanan, jadi tidak dapat dipungkiri lagi bahwa gadai diperbolehkan dalam Islam.

²⁴ Sanad Hadis: Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Salam telah menceritakan kepada kami Ya'laa telah menceritakan kepada kami Al A'masy dari Ibrahim dari Al Aswad dari 'Aisyah radliallahu 'anha. Bukhari, Shahih Bukhari juz.1..., p. 1021

g. Minat

1. Pengertian Minat

Pengertian Minat adalah suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikan lebih lanjut (Walgito).²⁵ Sedangkan menurut (Witherington) minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, seseorang, situasi maupun suatu soal tertentu yang menyangkut dengan dirinya atau dipandang sebagai sesuatu yang sadar.²⁶ Menurut (Jogiyanto), minat berperilaku adalah keinginan (Minat) seseorang untuk melakukan perilaku diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya dan bagaimana dia berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukan perilaku tersebut.²⁷ (Slameto) menyatakan Minat adalah kecenderungan jiwa yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas atau kegiatan. Jadi apabila seseorang berminat untuk memperhatikan suatu aktivitas dan melakukan aktivitas yang dilakukan pasti dengan dilandasi rasa senang dalam melakukannya. Jika menimbulkan rasa senang, maka seseorang dimasa yang akan datang akan terus-menerus ingin menggunakannya.²⁸

Fungsi Minat sangat berhubungan erat dengan perasaan dan pikiran. Manusia akan memberikan suatu penilaian, menentukan sesudah memilih pilihan yang diinginkan dan secara langsung mengambil suatu keputusan. Menurut (Saraswati), minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu yang timbul

²⁵ Bimo, Walgito. (2010). Pengantar Psikologi Umum, Yogyakarta: C.V. Andi

²⁶ Whitherington, H.C. Psikologi pendidikan. Jakarta: Aksara Baru, 1999

²⁷ Jogiyanto, 2007, Sistem Informasi Keperilakuan, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

²⁸ Slameto, (2013). Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jakarta: PT Rineka Cipta.

karena kebutuhan, yang dirasa atau tidak dirasakan atau keinginan hal tertentu. Kenyataan yang sebenarnya, Minat dapat berubah-ubah sesuai dengan kehendak yang diinginkan suatu individu yang bersangkutan.²⁹

Minat tidak hanya selalu bersifat tetap. Semakin panjang lama waktunya, minat yang akan dialami akan terjadi perubahan yang semakin besar. Begitu juga sebaliknya, apabila lama waktu semakin kecil, terjadinya perubahan minat dapat diminimalisir. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Minat adalah ketertarikan individu pada sesuatu yang sifatnya tetap agar lebih mengingat dan memperhatikan secara terus menerus yang diikuti dengan rasa senang untuk memperoleh sesuatu kepuasan dalam mencapai kepuasan pengguna teknologi. Seseorang akan lebih sering menggunakan teknologi, jika kepuasan yang dirasakan memiliki manfaatnya.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat.

Slameto menyatakan bahwa “Minat tidak dibawa sejak lahir, melainkan diperoleh kemudian. Minat terhadap sesuatu merupakan hasil belajar dan menyokong belajar selanjutnya.” Hal ini menggambarkan bahwa minat dapat ditumbuhkan dan dikembangkan. Minat tidak akan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dari dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan, maka minat tersebut dapat berkembang. Munculnya minat ini biasanya ditandai dengan adanya dorongan, perhatian, rasa senang, kemampuan, dan kecocokan atau

²⁹ Saraswati, Ekarini. 2003. Sosiologi Sastra Sebuah Pemahaman Awal, Malang: Bayu Media

kesesuaian. Timbulnya minat seseorang disebabkan oleh beberapa hal, yaitu rasa tertarik atau rasa senang, perhatian dan kebutuhan. Minat timbul karena perasaan senang serta tendensi yang dinamis untuk berperilaku atas dasar ketertarikan seseorang pada jenis-jenis kegiatan tertentu. Perasaan senang seseorang akan menimbulkan dorongan dalam dirinya untuk segera beraktifitas. Menurut (Smadi), faktor-faktor yang menimbulkan Minat dapat digolongkan sebagai berikut:

Faktor kebutuhan dari dalam. Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.

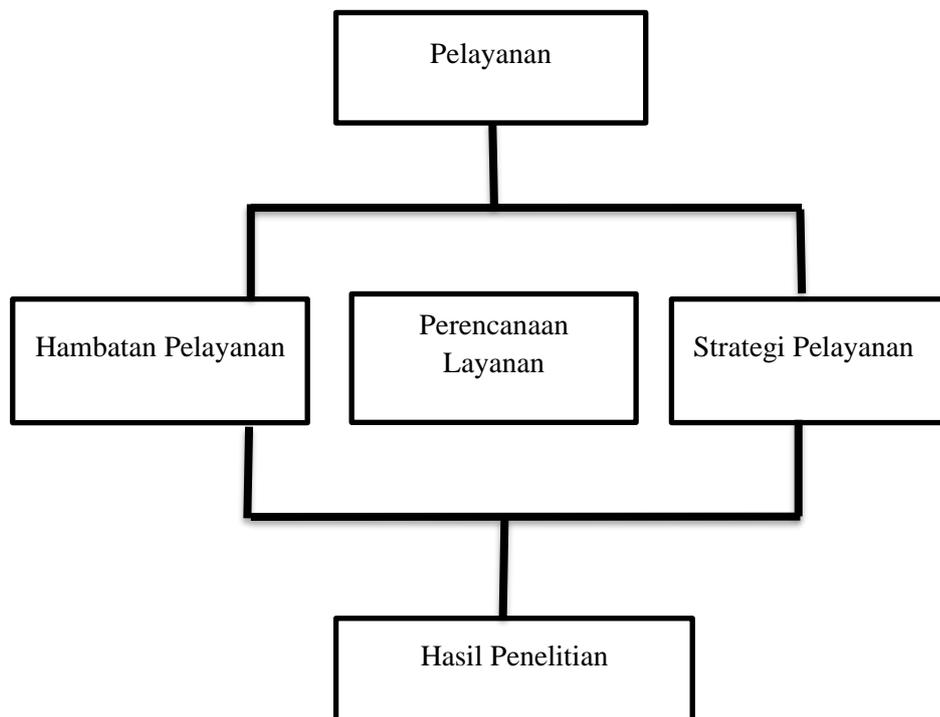
- a. Faktor motif sosial, timbulnya Minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.
- b. Faktor emosional. Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu kegiatan atau objek tertentu.³⁰

³⁰ Al-Smadi, M. dan S.A.AL-Wabel. (2012). The Impact Of E-Banking on the Performance of Jordanian Banks. Journal Of Internet Banking and Commerce.

C. Kerangka Pikir.

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang hubungan teori dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti.³¹

Tabel 2.1 Kerangka Pikir



³¹ Dan R&D Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, *Sugiyono* (Bandung: Alfabeta, 2015).12

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini dibentuk dari adanya variabel yang dianggap penting untuk diteliti. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan minat nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan untuk meningkatkan minat. Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Menurut Emzir metode kualitatif merupakan salah satu pendekatan yang secara primer menggunakan paradigma pengetahuan berdasarkan pandangan konstruktivitas (seperti makna jamak dari pengalaman individual, makna yang secara sosial dan historis dibangun dengan maksud mengembangkan suatu teori atau pola).³² Menurut Pollit dan Hungler (1990) pendekatan studi adalah metode penelitian yang fokusnya terletak pada penentuan dinamika mengenai pertanyaan lebih lanjut mengapa seseorang berpikir, melakukan sesuatu, atau bahkan mengembangkan diri. Keduanya juga berpendapat bahwa fokus tersebut sangat penting untuk metode studi kasus karena memang dibutuhkan analisis yang intensif. Fokus utamanya adalah alasan mengapa seseorang ingin mencapai suatu tujuan, bukan hasil atau pencapaian tujuan orang tersebut.³³

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan bagaimana strategi pelayanan dilakukan oleh Pegadaian Syariah Luwu.

³² Emzir, “*Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*”. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada),28.

³³ Yogyakarta: BPFE. O’Hara, Craig. 1999. *Philosophy Of Punk Chicago: AK Press*.
Pollit, D.D. And Hungler, B.P. (1999). Nursing Research.

C. Definisi Istilah.

1. **Strategi Pelayanan** adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut.
2. **Minat Nasabah** merupakan perilaku konsumen untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan mereka merasa tertarik kepada sesuatu,
3. **Pegadaian Syari'ah** Gadai Syari'ah atau rahn adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara sebagai jaminan hutang, hingga orang bersangkutan boleh mengambil hutang atau ia bisa mengambil sebagai (manfaat) barangnya itu.³⁴ Sementara pegadaian syariah adalah lembaga keuangan non bank yang berbentuk persero dan merupakan unit usaha syariah dari perusahaan gadai milik Negara (BUMN) yang membuka layanan jasa gadai dengan sistem syariah.

D. Desain Penelitian

Menggunakan metode kualitatif atau naturalistik karena dilakukan dalam keadaan ilmiah. Sugiyono menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti dalam keadaan alamiah dimana penelitian adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data secara induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

³⁴ Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah Di Indonesia: Konsep, Implementasi, Dan Institusionalisasi, Ed Cet. I* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004).17.

Objek alam yang dimaksud adalah objek apa adanya, tidak dimanipulasi sehingga kondisi saat memasuki objek, setelah diobjek dan setelah meninggalkan objek relatif tidak berubah.

E. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, untuk mendukung sebuah penelitian dibutuhkan data-data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya. Ada dua jenis data yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah dalam penelitian kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer.

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan pengambilan data langsung pada subjek yang diamati atau diwawancarai yang merupakan sumber data utama, sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto, atau film. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.³⁵ Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

2. Sumber Data Sekunder.

Data Sekunder adalah sumber diluar kata dan tindakan yang merupakan sumber kedua, dan tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.³⁶

³⁵ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung PT. Remaja Rosdakarya 2004).37.

³⁶ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004).h.39.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti ketika pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.³⁷ Tujuannya agar penelitian sistematis dan mudah, pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Ketiga instrumen ini akan digunakan dalam pengumpulan data dimana observasi akan dilakukan terhadap fasilitas yang ada pada Pegadaian Syariah dan proses yang berlangsung di dalamnya. Selanjutnya melakukan wawancara dengan pimpinan cabang terkait strategi pelayanan yang ada pada pegadaian syariah kemudian yang terakhir akan dilakukan dokumentasi untuk memperoleh data-data yang relevan dengan penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (Wawancara dan Angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi kondisi).

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 203.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara penelitian dan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau apa tanpa menggunakan mendalam (*in-depth interview*), yakni proses memperoleh keterangan untuk tujuan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.³⁸

3. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, disekolah, ditempat kerja, dimasyarakat dan autobiografi.

Metode ini digunakan dengan alasan dokumentasi digunakan karena sumber data yang stabil, kaya dan mendorong, berguna sebagai bukti untuk suatu penguji, tidak relatif, sehingga tidak sukar ditemukan dengan teknik kajian isi.

³⁸ Syahrudin Dkk, *Metologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2007).20.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif condong pada aspek validitas. Data yang ditemukan selama di lapangan bisa tidak akurat atau tidak valid apabila tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara permasalahan yang diambil peneliti dengan realita dilapangan. Sehingga dalam menguji keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti, dalam penelitian kualitatif, tidak hanya satu, tetapi terdapat banyak cara yang dapat dilakukan. Diantaranya adalah.

1. Tringulasi Data

Merupakan cara untuk memeriksa keabsahan data, dengan memanfaatkan suatu hal yang lain. Terdapat 4 macam tringulasi yang dapat digunakan sebagai cara untuk memeriksa data, diataranya: metode, penyidik, teori maupun pemanfaatan sumber.

2. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan merupakan salah satu teknik penguji keabsahan data dimana peneliti tetap berada dilapangan hingga pengambilan data permasalahan yang diteliti benar-benar terkumpul. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kekeliruan dan menghindari pengaruh kejadian yang sesaat dan tidak biasa. Perpanjangan keikutsertaan mengharuskan peneliti untuk turut serta pada lokasi yang dijadikan penelitian. Keikutsertaan tersebut dengan tujuan untuk membangun komunikasi yang baik, antara peneliti dengan subjek, sehingga dapat mempengaruhi tingkat validitas data yang diperoleh.

3. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan merupakan salah satu teknik pengujian keabsahan data, yang bertujuan untuk mencari intepretasi yang berkaitan dengan proses menganalisis dan mencari pengaruh yang dapat diperhitungkan maupun yang tidak dapat diperhitungkan, dalam penelitian. Teknik ini bertujuan juga untuk menemukan karateristik yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti untuk kemudian dijelaskan secara rinci.³⁹

I. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari responden melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi merupakan deskripsi tentang pendapat, pengetahuan, pengalaman dan aspek lainnya untuk dianalisis data berdasarkan langkah-langkah berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara rinci. Semakin banyak kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data

³⁹ Nusa Putra, *Research & Development. Dalam Penelitian Dan Pengembangan: Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 191-192.

merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara hingga sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informan tersusun yang berkemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi, dengan adanya penyajian data tentang objek yang diteliti maka peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dalam penelitian. Untuk itu maka peneliti harus selalu menguji apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan yang bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat dikumpulkan dilapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan berkembang menjadi teori yang *grounded*. Teori *grounded* adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan dilapangan dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus.⁴⁰

⁴⁰ Sugiyono, Kualitatif Dan R&D Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, (Bandung:Alfabeta, 2008).

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah

Sejarah berdirinya pegadaian mulai berdiri terjadi saat Vereenigde Oost Indische Compagne (VOC) suatu maskapai perdagangan dari Belanda datang ke Indonesia pada abad ke-18. Bank Van Leening adalah lembaga kredit yang memberikan kredit dengan sistem gadai yang didirikan oleh VOC untuk memperlancar perekonomiannya. Bank Van Leening yang pertama didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746 berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Van Imhoff. Setelah VOC dibubarkan pada tahun 1800, Indonesia berada dibawah pemerintahan Belanda. Pemerintah Belanda melalui Gubernur Jenderal Daendels mengeluarkan peraturan yang berisi barang apa saja yang bisa digadaikan seperti emas, perak, kain dan sebagian perabot rumah tangga, yang dapat disimpan dalam waktu yang relatif singkat.

Saat Inggris mengambil alih pemerintahan atas Indonesia dari Belanda (1811-1816), Gubernur Jenderal Thomas Stamford Raffles membubarkan Bank Van Leening dan mengeluarkan peraturan yang menyatakan bahwa siapa saja dapat mendirikan pegadaian dengan izin dari pemerintah setempat. Pemerintah mendapatkan pendapatan tambahan dari hasil penjualan lisensi ini.

Pada tahun 1816 Belanda kembali berkuasa di Indonesia, Pemerintah Belanda melihat bahwa pegadaian yang didirikan saat masa pemerintahan Inggris banyak merugikan masyarakat, pemegang hak banyak melakukan penyelewengan, mengeruk keuntungan untuk diri sendiri dengan sewenang-wenang menetapkan bunga pinjaman. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh lembaga penelitian yang dipimpin oleh Wolf Van westernode pada tahun 1900 menyarankan agar pegadaian ditangani oleh pemerintah sendiri agar dapat melindungi masyarakat peminjam dan agar dapat memberikan manfaat yang lebih. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Belanda mengeluarkan

Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang pada prinsipnya mengatur bahwa pendirian pegadaian merupakan monopoli dan arena itu hanya bisa dijalankan oleh pemerintah. Berdasarkan undang-undang ini maka didirikanlah Pegadaian Negara Pertama di Kota Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 1 April 1901. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun pegadaian.

Sejak awal kemerdekaan Indonesia pegadaian dikelola oleh pemerintah dan beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) mulai 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP No.7/1969 menjadi perusahaan Jawatan (Perjan) dan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan peraturan pemerintah No. 103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Pada tahun 2012, tepatnya 1 April 2012, bertepatan dengan ulang tahun Pegadaian ke 111, bentuk Badan Hukum Perum Pegadaian berubah dari Perum menjadi PT Pegadaian (Persero) sampai saat ini. Saat ini Pegadaian terus tumbuh memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat Indonesia. Bersamaan itu pula, kesadaran masyarakat (muslim) untuk bertransaksi ekonomi secara syariah mulai meningkat untuk bertransaksi bebas dari bunga dan kebutuhan masyarakat akan hadirnya pegadaian berbasis prinsip-prinsip syariah. Pegadaian Syariah Dewi Sartika Jakarta merupakan salah satu Pegadaian syariah yang pertama kali beroperasi di Indonesia. Kehadiran pegadaian ini merupakan hal yang sangat dinantikan oleh masyarakat karena memberikan pinjaman dalam bentuk pemberian uang kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai yang sesuai prinsip syariah.

Pegadaian Cabang Syariah Luwu adalah lembaga keuangan syariah non-bank yang merupakan bagian dari PT Pegadaian (Persero), beroperasi di provinsi Sulawesi selatan, tepatnya di kota palopo. Cabang Pegadaian Syariah Luwu mulai beroperasi pada tanggal 19 Juli 2004 sampai sekarang. Dalam artian Cabang Pegadaian Syariah Luwu sudah beroperasi selama 14 tahun dan mampu bertahan hingga saat ini. Perkembangannya tiap tahun semakin meningkat.

Adapun misi dari Pegadaian Syariah pada umumnya yaitu turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat (nasabah) dari praktek gelap praktek riba dan pinjaman yang tidak wajar serta bertujuan dalam rangka pemenuhan atau untuk menjawab kebutuhan sebagai masyarakat muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi pinjam-meminjam yang sesuai dengan syariah Islam. Sedangkan visi dari Pegadaian Syariah adalah pada tahun 2013 pegadaian menjadi “*Champion*” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai fidusia bagi masyarakat golongan menengah kebawah. Pada mulanya praktik gadai (Rahn) hanya dilakukan oleh kalangan masyarakat sebagai salah satu bentuk interaksi dan transaksi muammalah di antara mereka ketika membutuhkan dana. Seiring dengan kemajuan di bidang ekonomi, muncul pemikiran untuk menjadikan kegiatan gadai melalui lembaga ekonomi dan kemudian muncul lembaga berbentuk pegadaian yang jika dilihat dari geografis sangat memungkinkan ada sebuah lembaga yang berbentuk gadai yang mencoba dengan konsep Islam. Produk andalan yang ditawarkan oleh pegadaian syariah adalah Gadai Syariah. Adapun slogan pegadaian secara umum yaitu mengatasi masalah tanpa masalah, memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan dana tanpa bunga pinjaman.

2. Visi dan Misi Perusahaan.

Visi: “Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah”.

Misi: Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

- a. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

- b. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

3. Budaya Perusahaan Untuk Mendukung Terwujudnya Visi dan Misi Perusahaan.

Pegadaian telah menerapkan tata nilai dengan nama INTAN sebagai patokan dalam meningkatkan nilai-nilai budaya perusahaan yang harus dihayati dan dijalankan secara konsisten dalam keseharian oleh semua jajaran intan Pegadaian. Pegadaian berkomitmen untuk menerapkan tata nilai INTAN yang diterjemahkan dalam 10 perilaku Utama intan Pegadaian sebagai berikut:

1. Inovatif

Perilaku pegadaian syariah harus terlihat inovatif tujuannya agar pegadaian syariah mampu bersikap inisiatif, artinya dapat memberikan pelayanan yang bagus dan humble, kreatif artinya pegadaian syariah harus memiliki jiwa menciptakan sesuatu yang baru untuk nasabah dan produktif yang selalu memenuhi kebutuhan nasabah, dan tentunya berorientasi pada solusi bisnis.

2. Nilai Moral Tinggi

Penggadaian syariah harus menjunjung tinggi nilai moral, seperti taat beribadah karna bahwasanya sesuai dengan label syariah, penggadaian syariah harus patuh pada agama, dan juga bersikap jujur. Karena kejujuran adalah kunci untuk melakukan sesuatu, dan selain itu harus dibarengi dengan pikiran positif.

3. Terampil

Pegadaian syariah harus memiliki sikap terampil, karena dengan hal tersebut semua permasalahan yang terjadi didalam pegadaian syariah dapat terselesaikan dengan baik, selain terampil juga dapat berkompeten dibidang tugasnya, sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar, dan paling penting selalu mengembangkan diri.

4. Adi Layanan

Adi layanan yang dimaksud adalah pegadaian syariah dituntut untuk peka dan cepat tanggap, hal tersebut sangat penting jika terjadi sebuah permasalahan dalam pembiayaan dan cicilan, sehingga solusi dapat diberikan, selain itu harus empatik yang dimana relasi karyawan dengan nasabah harus baik, terlebih lagi harus santun dan ramah.

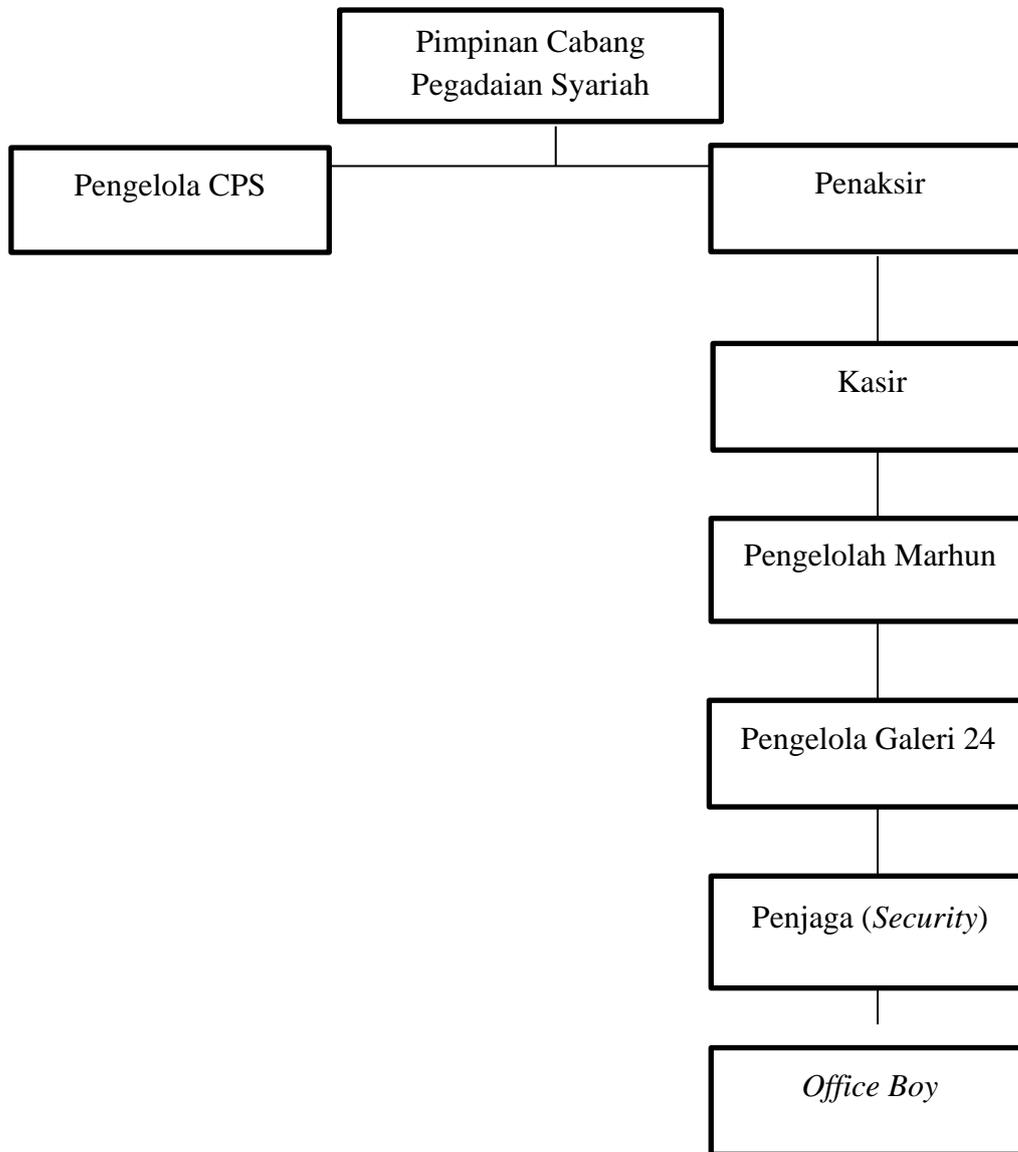
5. Nuansa Citra

Nuansa Citra yang dimaksud adalah pegawai pegadaian syariah harus dituntut untuk bangga sebagai insan pegadaian dengan hal tersebut semua aktivitas pegadaian dapat berjalan dengan lancar, dan tentunya bertanggung jawab atas asset, dan selalu menjaga reputasi perusahaan.

6. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero)

Cabang Pegadaian Syariah Luwu



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero)

Cabang Pegadaian Syariah Luwu

Berdasarkan struktur organisasi PT Pegadaian (Persero) Pimpinan Cabang dibantu oleh Pengelola CPS (Cabang Pegadaian Syariah), Penaksir, Pengelola Marhun, Kasir dan Customer Service. Adapun tugas tugasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang Mempunyai Tugas dan Target:

1. Menyusun rencana pengembangan bisnis pada cabang syariah yang di kelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada Deputi Bisnis.
2. Menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, dan rincian biaya untuk mendapatkan Rencana Kerja & Anggaran Perusahaan (RKAP) yang terintegrasi dengan baik dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya meliputi:
 - a. Target Kinerja.
 - b. Inisiatif strategis yang terintegrasi dengan tema RKAP yang ditetapkan.
 - c. Pengembangan infrastruktur penunjang operasional sesuai kebutuhan.
3. Menyusun KPI dan Target Setting berdasarkan RKAP yang telah disetujui dan melakukan cascading KPI kepada seluruh karyawan di unit kerjanya.
4. Mengelola asset cabang syariah untuk mendukung efektivitas operasional kantor cabang syariah dalam mencapai target kinerja.
5. Mengorganisir dan mengintegrasikan seluruh sumber daya yang ada di bawah koordinasinya untuk mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pengembangan bisnis berkelanjutan di cabang syariah yang dikelolanya.
6. Mengembangkan bisnis perusahaan sesuai dengan potensi cabang syariah yang dikelolanya termasuk melakukan sosialisasi dilingkungan yang memiliki potensi bisnis.
7. Meyakini, memastikan dan mengendalikan operasional cabang syariah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku guna memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
8. Menetapkan besarnya taksiran dan uang pinjaman sesuai dengan ketentuan dan batas kewenangannya.
9. Meyakini bahwa lelang telah dilaksanakan di cabang syariah sesuai ketentuan.

10. Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan moda kerja cabang syariah.
11. Melakukan pengendalian, pengawasan, pembinaan, motivasi, coaching and counseling untuk individu perorangan maupun seluruh karyawan dibawah koordinasinya (people manager).
12. Mengelola operasional dan memastikan cabang syariah sebagai delivery channel atau titik layanan produk-produk Perusahaan agar dapat berjalan lancar sesuai ketentuan dan SOP.
13. Mengembangkan bisnis (*Business development*) melalui strategi pelayanan dan strategi penjualan untuk mencapai target kinerja yang ditetapkan.
14. Bertanggung jawab meningkatkan pelayanan dari sisi Service Level Agreement (SLA), menerapkan standar perilaku pelayanan, menerapkan standar tampilan fisik dan peralatan cabang syariah yang dikelolanya sesuai dengan ketentuan.
15. Melaksanakan pengawasan yang efektif atas operasional cabang syariah.
16. Melakukan pemetaan potensi bisnis diseputar lingkungan cabang syariah (dengan radius tertentu) dan mendapatkan data potensi untuk penguatan program penjualan.
17. Melakukan koordinasi dengan Deputy Bisnis dalam menyusun rencana kerja terkait dengan program penjualan yang akan dilaksanakan untuk mendukung upaya pencapaian kinerja.
18. Mengusulkan Harga Pasar Setempat (HPS) kepada Deputy Bisnis.
19. Memastikan soft collection telah dijalankan.
20. Menyusun laporan sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.
21. Melaksanakan Business Continuty Plan (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
22. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

b. Pengelola Unit Pelayanan Syariah Berugas dan Target:

1. Membantu menyusun dan memetakan rencana pengembangan bisnis pada daerah tertentu atau lokasi yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada atasan.
2. Menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya guna untuk mendapatkan RKAP yang berintegrasi dengan baik, sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.
3. Menyusun KPI dan Target Setting berdasarkan RKAP yang telah disetujui dan cascading KPI kepada seluruh karyawan diunit kerjanya.
4. Mengorganisasi serta mengintegrasikan seluruh sumber daya yang ada dibawah koordinasinya untuk mencapai kinerja UPS dan fokus pada standarisasi pelayanan.
5. Menyakini, memastikan dan mengendalikan operasional cabang syariah dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
6. Melakukan pengendalian, pengawasan, pembinaan, motivasi, coaching and counseling baik untuk individu perorangan maupun seluruh karyawan dibawah koordinasinya (people manager).
7. Mengelola operasional UPS sebagai titik layanan produk-produk perusahaan sesuai ketentuan, prosedur dan kebijakan operasional.
8. Bertanggung jawab meningkatkan pelayanan baik dari sisi Service Level Agreement (SLA), menerapkan standar perilaku pelayanan, menerapkan standar tampilan fisik. Bangunan, infrastruktur, peralatan di UPS yang dikelolanya sesuai dengan ketentuan.
9. Menetapkan besaran taksiran dan uang pinjaman kredit sesuai batas kewenangannya.
10. Menangani barang jaminan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
11. Memonitor pinjaman yang jatuh tempo
12. Menangani barang jaminan yang bermasalahan dan barang jaminan yang telah jatuh tempo.
13. Membantu merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan pelanggan dicabang syariah.

14. Menyusun laporan operasional UPS mengenai keuangan, transaksi, administrasi maupun pelaporan lainnya.
15. Melakukan pengawalan operasional untuk memastikan operasional UPS.
16. Mengelola asset UPS dengan baik.
17. Menyusun laporan sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.
18. Melaksanakan Business Continuty Plan (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
19. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

c. Penaksir Bertugas dan Target:

1. Melaksanakan kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya secara cepat, tepat dan akurat.
2. Menetapkan uang pinjaman berdasarkan atas hasil penaksiran barang jaminan, sesuai kewenangannya.
3. Menyusun KPI dan Target Setting berdasarkan RKAP yang telah disetujui.
4. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui mutu serta nilai, dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang atau sebagai Tim Taksir Ulang.
5. Menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
6. Mengordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan administrasi dan penaksiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang syariah.
7. Melakukan monitoring kredit yang jatuh tempo.
8. Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas penaksir.
9. Melaksanakan Business Continuty Plan (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
10. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

d. Pengelola Marhun Bertugas dan Target:

1. Membantu menyusun KPI dan Target setting sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.

2. Melaksanakan pengelolaan barang jaminan untuk memastikan barang jaminan sesuai dengan database administrasi barang jaminan yang tercatat atau saldo buku gudang.
3. Melaksanakan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan untuk memastikan keamanan dan kebersihan gudang barang jaminan.
4. Menerima barang jaminan dari petugas yang berwenang dan meneliti isi barang jaminan untuk dicocokkan dengan dokumen administrasi atau daftar rincian barang jaminan sesuai ketentuan.
5. Mengeluarkan barang jaminan dan dokumen yang terkait dengan bisnis mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan serta keperluan lainnya sesuai ketentuan.
6. Mengelola serta merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam kondisi baik, aman, terawatt.
7. Melakukan pengurutan dan pengelompokan barang jaminan dan gudang bukan emas sesuai dengan rubric dan bulan pinjamannya serta melakukan penyimpanan secara tertib dan disiplin.
8. Melakukan pencatatan mutasi penerimaan atau pengeluaran semua barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.
9. Menyimpan dokumen pinjaman mikro, bisnis emas dan jasa lainnya.
10. Menyusun laporan atas pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan ruang lingkup bidang tugasnya.
11. Melaksanakan *Business Continuity Plan* (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
12. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

e. Kasir Bertugas dan Target:

1. Membantu menyusun KPI dan Target Setting sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya.

2. Melaksanakan pekerjaan penerimaan, perhitungan dan pembayaran uang serta melaksanakan tugas administrasi keuangan di unit kerja sesuai kewenangan dan SOP.
3. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilarang.
5. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan.
6. Melakukan pembayaran atas pengeluaran kantor sesuai dokumen pembayaran yang ditetapkan.
7. Melakukan penerimaan uang atas transaksi produk maupun kepentingan kantor berdasarkan dokumen atau bukti yang ditetapkan.
8. Melakukan perhitungan, pencatatan dan administrasi atas penerimaan serta pengeluaran uang yang dikelolanya sesuai dengan SOP.
9. Mengadministrasi dokumen dan bukti transaksi lainnya sebagai dasar penerimaan dan pengeluaran uang kas sesuai prosedur yang ditetapkan.
10. Menyusun laporan sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.
11. Melaksanakan *Business Continuity Plan* (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
12. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

f. Pengelolaan Galeri 24 Bertugas dan Target:

1. Membantu menyusun KPI dan Target Setting sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya.
2. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah, menyampaikan informasi mengenai produk dan pelayanan Perusahaan serta penanganan complain nasabah di konter Perusahaan untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.
3. Menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan dalam melayani nasabah misal: ketersediaan brosur, pamphlet, tabel harga, tabel perhitungan serta marketing kits lainnya.
4. Mengelola nasabah atau walk in customer yang ada dikonter dengan baik.
5. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai standar perilaku antara lain:

- a. Memberikan salam pembuka dan menanyakan kebutuhan nasabah.
 - b. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan memberikan solusi atas produk serta layanan yang dibutuhkan nasabah.
 - c. Menanyakan konfirmasi kepada nasabah bantuan yang dibutuhkan.
 - d. Memberikan salam penutup dan lain-lain.
6. Melakukan pengelolaan nasabah dengan baik, meliputi:
 - a. Menghubungi nasabah yang jatuh tempo lelang.
 - b. Menghubungi nasabah jatuh tempo uang kelebihan yang akan kadaluarsa.
 - c. Menghubungi nasabah yang tidak aktif bertransaksi.
 7. Menyusun laporan sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.
 8. Tugas pokok melaksanakan pelayanan terhadap penjualan dan pembelian kembali (buyback) Logam Mulia baik secara tunai atau angsuran.
 9. Melaksanakan *Business Continuity Plan* (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
 10. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan

7. Kegiatan Usaha

PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Luwu melakukan bermacam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Peminjaman dana disalurkan kepada nasabah yang memerlukan dan halal. Kegiatan usaha PT Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Luwu diantaranya.

- a. Pemberian Pinjaman (Gadai Syariah) kepada masyarakat menggunakan akad Rahn dan Ijarah, dengan masyarakat pemberian jaminan dengan menyerahkan barang bergerak maupun tidak bergerak seperti emas perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor sebagai jaminan dan pemberian iaminan yang ditentukan oleh taksiran nilai dan jumlah dari barang yang digadaikan.
- b. Penaksiran Nilai Barang layanan penaksiran barang ini berupa penilaian suatu barang yang bergerak baik berupa perhiasan, barang-barang elektronik seperti handphone dan laptop serta kendaraan bermotor.

- c. Penitipan barang (Ijarah), Pegadaian Syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa emas perhiasan, surat-surat berharga seperti sertifikat tanah, dan barang-barang berharga lainnya. Atas jasa titipan ini Pegadaian Syariah akan mengenakan biaya penitipan pada nasabah yang menggunakan jasa ini.
- d. ARRUM (Ar-Rahn Untuk Usaha Mikro Kecil) adalah skim pemberian pinjaman berprinsip syariah yang berdasarkan hukum gadai (Rahn) bagi para pengusaha Mikro dan Kecil untuk memberikan modal kerja atau tambahan modal usaha dengan sistem angsuran dan menggunakan jaminan BPKB motor/mobil.
- e. MULIA (Murabahah Logam Mulia Investasi Abadi), adalah jenis pembiayaan yang memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia secara tunai atau angsuran dengan proses cepat dan jangka waktu fleksibel.
- f. Tabungan Emas adalah produk layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas, hanya mulai dari ± 5000 nasabah sudah bisa menabung emas.
- g. Pegadaian, adalah produk yang menawarkan baik bagi karyawan, pengusaha kecil dan nasabah untuk memiliki kendaraan pribadi secara syariah. Dengan pembayaran yang dapat diangsur dengan prinsip syariah dan melalui proses pembiayaan yang mudah.
- h. ARRUM Haji merupakan pembiayaan guna pendaftaran ibadah haji. Pemberian pinjaman guna pendaftaran haji ini dengan jaminan emas senilai Rp. 7.000.000 dan bukti Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (SABPIH).
- i. RAHN Bisnis adalah fitur layanan pemberian pinjaman cepat dan aman yang tepat untuk pendanaan bisnis dengan agunan emas. Produk ini hadir bagi nasabah yang ingin menambah modal tetapi dengan cara menggadaikan barang.
- j. Multi Pembayaran Online, adalah jasa yang diberikan oleh pegadaian syariah kepada nasabah untuk melayani pembayaran berbagai macam tagihan seperti Listrik, Air

- (PDAM), telepon secara online. Layanan ini merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi.
- k. Remittance, merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif.
 - l. GLAB (Lab Gemologi Pegadaian) merupakan laboratorium untuk melakukan pengujian tentang keaslian dan jenis batu permata serta sertifikasi yang berguna untuk kepentingan investasi dan kepastian jual beli permata. Karena bagi Pegadaian “Tiap butir permata tidak pernah sama”.
 - m. Konsinyasi Emas adalah layanan titip jual emas batangan dipegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan dipegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan 5% diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.
 - n. Mitra MPO (Pegadaian Mobile) merupakan program kemitraan dari pegadaian dimana nasabah pegadaian bisa mendapatkan peluang bisnis elektronik payment langsung dari smartphone android yang dimiliki.

Adapun Data Nasabah yang tidak dilayani karena tidak mematuhi protokol kesehatan tahun 2021-2022.

Laki-laki	16
Perempuan	12

Sumber Data: Pegadaian Syariah

B. Pembahasan

1. Hambatan Yang Dihadapi Pegadaian Syariah Cabang Luwu Dalam Memberikan Pelayanan Di Pegadaian DI Masa Pandemi Covid-19.

Adapun penjelasan dibawah ini merupakan hambatan Pegadaian Syariah dalam memberikan pelayanan di Pegadaian Syariah selama masa pandemi.

Selama masa pandemi berlangsung pemerintah telah mengeluarkan peraturan yang dimana tidak boleh adanya kerumunan dan juga kerja dari rumah, sehingga Pegadaian Syariah membatasi pelayanan selama pandemi, menurut hasil wawancara peneliti dengan narasumber, dalam hasil wawancara karyawan Pegadaian Syariah mengatakan bahwa:

“Selama pandemi, kami membatasi layanan dipegadaian, dan adapun syarat untuk masuk kedalam ruangan yaitu harus menggunakan masker, jaga jarak dan tentunya didepan pintu telah disediakan cuci tangan sebelum masuk, hal tersebut merupakan hambatan bagi kami dalam melayani sepenuh hati nasabah yang datang, karna banyak nasabah yang tidak dapat dilayani karna tidak menggunakan masker, apalagi pada saat itu masker sedang langka”

Dalam wawancara tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa hambatan Pegadaian dalam pelayanan dimasa pandemi, nasabah banyak tidak dilayani karna tidak menggunakan masker, karna pada saat itu nasabah wajib menggunakan masker.

Pada wawancara yang dilakukan pada saat di Pegadaian, peneliti juga mendapatkan bahwa pelayanan Pegadaian Syariah yang terhambat memiliki dampak negatif karna nasabah tidak dapat mengetahui produk baru dari Pegadaian Syariah sehingga dapat mempengaruhi minat nasabah.

Adapun solusi yang dilakukan Pegadaian Syariah dalam hasil wawancara bersama dengan pihak Pegadaian Syariah dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Pihak Pegadaian Syariah menelpon secara pribadi kepada nasabah untuk sekedar mengingatkan pembayaran cicilan yang jatuh tempo, dan juga sekedar memperkenalkan produk baru karna adanya larangan tatap muka.
2. Pihak Pegadaian Syariah menyediakan masker khusus nasabah yang berkunjung ke Pegadaian untuk menghindari Virus.
3. Pihak Pegadaian Syariah menyediakan aplikasi Pegadaian Syariah mobile yang dapat diunduh di smartphone sehingga nasabah dapat terhubung dengan Pegadaian Syariah dimanapun dan kapanpun, dengan aplikasi Pegadaian Syariah mobile nasabah tidak perlu lagi kepegadaian syariah secara langsung karna akan dilayani didalam Pegadaian Syariah mobile, dan menghindari virus selama pandemi berlangsung.

2. Strategi Pelayanan Pegadaian Syariah Luwu Dalam Meningkatkan Minat Nasabah.

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan Pegadaian Syariah Cabang Luwu, bahwa strategi pelayanan yang dijalankan menggunakan 3S senyum, sapa, dan salam. Tapi pihak karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu juga memberikan pelayanan yang terbaik dan secara maksimal kepada nasabah melalui pelayanan yang ramah kepada nasabah, dapat melayani nasabah yang ingin bertanya diluar jam kerja melalui via

WhatsApp, pelayanan ataupun transaksi yang dilakukan juga menggunakan alat bantu dalam melakukan kegiatan seperti adanya komputer, telpon dan aplikasi Pegadaian Syariah yang memudahkan nasabah.

Pelayanan yang baik itu menurut Parasuraman, Zaithmail dan Berry ada lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, jaminan, empati, dan daya tangkap dari 5 dimensi itu hasil wawancara penulis dengan nasabah ternyata ada beberapa dimensi yang harus lebih diperhatikan lagi dengan beberapa aspek dimensi yang ada, agar nasabah merasa nyaman dan puas dalam melakukan pembiayaan pelayanan. Adapun dimensi-dimensi strategi pelayanan yang perlu diperhatikan lagi yaitu dimensi bukti langsung, keandalan dan jaminan.

Strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan melalui kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithml dan Berry. Suatu pelayanan dikatakan sebagai pelayanan yang baik apabila kualitas pelayanan telah dilakukan, oleh peneliti dibagi menjadi 5 dimensi yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithml dan Berry, yaitu:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah nyata meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi (Tjiptono, Fandy, 2012).

Dalam hal ini dilihat dari petugas biro jasa yang selalu siap memberikan layanan informasi kepada konsumen, (misalnya anda dapat menghubungi petugas kapan saja selama jam pelayanan 08.00-15.00 WIT... tersedianya sarana komunikasi yang baik, misalnya saluran telpon yang jernih tanpa adanya gangguan teknis). Meliputi hal-hal seperti ketersediannya ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang (computer, telepon dan lain-lain), ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai dan informasi yang cepat dan tepat.

Bukti langsung yang bisa dilihat pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu sebagai penunjang kualitas pelayanan meliputi fasilitas fisik yang berupa ruang tunggu,

ketersediaan fasilitas penunjang, ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai, dan informasi yang cepat dan tepat. Dapat dilihat dibawah ini:

1. Ruang Tunggu

Dalam melakukan proses pegadaian ataupun produk lainnya tentunya dibutuhkan ruang tunggu bagi nasabah yang melakukan pembiayaan. Sebelum menunggu biasanya nasabah mengambil nomor antrian yang dibantu oleh satpam. Setelah itu mereka duduk dibangku yang sudah disediakan sampai waktunyamereka dipanggil dan menyerahkan berkas atau persyaratan untuk melakukan pembiayaan pegadaian. Dalam hal menunggu ini tentunya dibutuhkan tempat yang nyaman rapi dan bersih, dari peneliti lihat dan hasil wawancara dengan salahsatu nasabah Ibu Manda menerangkan bahwa tempat tunggu yang disediakan pihak Pegadaian Syariah Cabang Luwu sudah rapi dan bersih, namun apabila banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi terkadang ada yang tidak mendapatkan tempat duduk (Manda, 2022).

2. Fasilitas Penunjang

Pegadaian Syariah Cabang Luwu menggunakan alat bantu dalam melakukan kegiatan baik itu pelayanan maupun transaksi yaitu computer, telpon dan aplikasi Pegadaian Syariah yang sudah disediakan oleh pihak Pegadaian (Fatimah, wawancara dengan pihak pegadaian,2022). Di aplikasi ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi khususnya pada pembiayaan pegadaian karna nasabah dapat melakukan pembayaran cicilan melalui aplikasi tersebut.

3. Tempat Parkir

Dalam melakukan transaksi tentunya nasabah yang pergi ke Pegadaian Syariah menggunakan alat transportasi baik itu berupa mobil ataupun sepeda motor. Dari hasil wawancara salah satu nasabah Ibu Syifa Aulia pembiayaan pegadaian bahwa parkiran yang disediakan kurang luas dan tidak ada juru parkir yang menata parkiran sehingga parkiran kendaraan ataupun mobil biasanya tidak beraturan yang membuat nasabah merasa

tidak nyaman.(Aulia,2022).

4. Penampilan Karyawan

Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang professional dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berpenampilan baik disetiap kegiatan pelayanan karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah, penampilan prima yang diberikan meliputi:

- a. Bersikap ramah (bersikap ramah, bertindak wajar, tidak dibuat-buat, dan disertai intonasi suara yang baik)

Peranan yang ramah dan melayani dengan baik terhadap nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang diberikan oleh para karyawan sangat membantu mempermudah keseluruhan proses dalam melakukan pembiayaan pegadaian dimulai dari pengantaran berkas sampai dengan pencairan kendaraan bermotornya. Hal ini dibuktikan dengan adanya sikap keramah tamahan parakaryawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam setiap kegiatan pelayanan terhadap nasabah.

Menurut Bapat Kamar *“dalam melakukan proses pengurusan pembiayaan pegadaian karyawan selalu ramah dalam melayani nasabah”* (Kamal,2022).

- a. Selalu rapi (berpenampilan rapi, bersih dan serasi, serta tidak menggunakan aksesoris atau make up yang berlebihan).
- b. Memakai baju yang seragam.
- c. Memberikan sambutan berupa senyum dan mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah.

5. Informasi yang Cepat dan Tepat.

Informasi yang diberikan kepada nasabah pegadaian harus cepat, tepat dan terpercaya. Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang professional dalam memberikan informasi mengenai berkas-berkas yang kurang lengkap dari nasabah maupun pelaksanaan survey dan yang lainnya harus secara cepat, tepat dan terpercaya, informasi tersebut meliputi: a. informasi mengenai waktu survey , b. Informasi mengenai waktu pencairan pembiayaan pegadaian.

Menurut Bapak Rusbandi salah satu nasabah pembiayaan pegadaian mengatakan:

“informasi yang diberikan berupa waktu survei ataupun pencairan pegadaian diberitahu lewat telpon, kita diingatkan walaupun kita sudahdiberitahu sebelumnya tapi apabila dekat hari H nya kita diberitahu lagi”. (Rusbandi,2022

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, Fandy,2012). Hal ini berarti karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu harus memberikan jasanya secara tepat waktu. Dimensi ini berkaitan dengan kepuasan nasabah, apabila keandalan ini sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan nasabah akan meningkat terhadap produk pembiayaan pegadaian, meliputi:

1. Ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan
2. Keandalan dalam proses pelayanan

Pegadaian Syariah Cabang Luwu memberikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan pegadaian yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan dalam dimensi ini meliputi:

1. Tepat waktu saat pelaksanaan survey ataupun pencairan pembiayaan pegadaian.

Artinya pada saat pelaksanaan survey ataupun pencairan pembiayaan pegadaian dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Dalam

pengaplikasiannya Pegadaian Syariah Cabang Luwu telah melaksanakan kegiatan dengan waktu yang telah ditetapkan, walaupun begitu terkadang waktu pelaksanaan survey ataupun pencairan pembiayaan pegadaian bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi nasabah ataupun kendaraan bermotornya yang tersedia. Akan tetapi, dalam pelaksanaan yang ada dalam lapangan sedikit meleset dari perkiraan dikarenakan kesibukan nasabah sehingga sulitnya mencari waktu survey ataupun tidak adanya kendaraan yang diinginkan nasabah di dealer yang mengakibatkan nasabah harus menunggu dan tidak menutup kemungkinan nasabah akan mencancelnya. Terbukti dengan pernyataan salah satu karyawan.

Pegadaian Syariah bahwasanya untuk mengatur pertemuan untuk melakukan survey terkadang terkendala dengan kesibukan nasabahnya sendiri dan merk kendaraan yang diinginkan nasabah terkadang bisa indend di dealer yang mengakibatkan nasabah harus menunggu sehingga bisa terjadinya nasabah mencancel melakukan pembiayaan pegadaian tersebut. (Saputra, pegawai pegadaian syariah, 2022).

Menurut Ibu Isnani salah satu nasabah pembiayaan pegadaian mengatakan.

“karena kesibukannya sehingga untuk bertemu agak sedikit susah dan mengakibatkan prosesnya agak lama”(Isnani,2022).”

Dan Ibu Siti Fatimah dalam proses pencairan pembiayaan pegadaian sangat bertele-tele dan lambat bahkan dia harus menunggu kurang lebih satu bulan baru kendaraan yang dia inginkan baru sampai kerumahnya, menurut dia yang membuat bertele-tele dan memperlambat dari tim survey yang berbelit-belit, dari yang dijanjikan satu minggu lagi sampai hampir satu bulan itupun dia selalu mengunjungi pihak pegadaian sekiranya bisa cepat diproses karna pihak tim survey selalu menjanjikan tapi kendaraanya tidak sampai-sampai padahal kata pihak survey kendaraan yang dia inginkan ada atau tidak indent. Dan itu juga menyebabkan Ibu Siti Fatimah merasa merugi karna dia harus menutup tokonya apabila harus pergi ke Pegadaian Syariah untuk menanyakan kapan pembiayaan kendaraanya dapat diambil. (Fatimah, Nasabah, 2022).

2. Keandalan Karyawan dalam Pelayanan

Keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dibuktikan dengan pernyataan Bapak Rendy sebagai karyawan tim mikro (survey) menyatakan syarat menjadi tim mikro (survey) dia harus mempunyai pengalaman kerja sebelumnya, bisa bekerjasama dengan tim, minimal pendidikan D3, dan mempunyai IPK 3,00 (Raditya,2022).

Selain tim survey karyawan yang lainpun juga memiliki kriteria khusus untuk menjadi karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu yaitu harus berpenampilan menarik, rajin, jujur, dan bertanggung jawab, mampu mengoperasikan computer menggunakan Microsoft Office (Ms. Excel, Word, Power Point). Bersedia ditempatkan diseluruh cabang daerah, pendidikan minimal D3 (Saputra, pegawai pegadaian syariah,2022).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tangkap adalah kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap (Tjiptono, Fandy, 2012). Karyawan dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan keinginan nasabah dan karyawan dengan segera memberikan tanggapan masalah yang dihadapi nasabah, meliputi:

1. Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah
2. Ketersediaan karyawan menjawab pertanyaan nasabah

Daya tangkap yang bisa dilihat Pegadaian Syariah Cabang Luwu untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan nasabah diantaranya meliputi:

1. Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah

Latar belakang dan perbedaan sifat nasabah produk pembiayaan pegadaian yang berbeda-beda dengan tingkat pemahaman tentang pelayanan. Karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk bertanya langsung kepada karyawan mengenai hal-hal yang kurang jelas tentang proses pembiayaan pegadaian baik dilakukan pada saat jam kerja ataupun diluar jam kerja.

Hal ini sesuai dengan pernyataan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu Bapak Saputra bahwa nasabah ingin bertanya dalam hal menyangkut pembiayaan pegadaian baik itu dalam bentuk bertemu langsung di Pegadaian Syariah atau lewat media elektronik dipersilahkan, ini semua bertujuan untuk mempermudah para nasabah untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang menyangkut tentang pembiayaan pegadaian dan lain sebagainya. (Saputra, pegawai pegadaian syariah,2022).

Dalam menanggapi masalah karyawan juga selalu tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah Pegadaian Syariah baik itu tentang proses dalam melakukan pembiayaan pegadaian ataupun masalah yang lainnya.

2. Ketersediaan karyawan menjawab pertanyaan nasabah.

Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam proses pembiayaan pegadaian melakukan komunikasi langsung terhadap nasabah. Dengan menjelaskan prosedur-prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam melakukan pembiayaan pegadaian. Dalam memberikan penjelasan tersebut karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu memberikan kesempatan untuk bertanya tentang penjelasan yang disampaikan oleh pihak karyawan tersebut. (Fatimah, Wawancara dengan pihak pegadaian,2022).

Menurut Ibu Isnani salah satu nasabah pembiayaan pegadaian mengatakan diperbolehkannya bertanya atau berkonsultasi pada jam kerja ataupun diluar jam kerja selama karyawan tersebut tidak sibuk, kita boleh bertanya masalah proses atau prosedur-prosedur dalam melakukan pembiayaan pegadaian yang belum kita pahami saat karyawan menjelaskan sebelumnya. Saat itu saya bertanya via whatshap karna saya masih kurang mengerti penjelasan yang dijelaskan ditempat tersebut mengenai bagaimana tentang biaya-biaya yang harus dibayar dan biaya angsuran setiap bulannya. (Isnani,2022).

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Tjiptono, Fandy,2012). Meliputi:

1. Jaminan memberikan pelayanan.
2. Keamanan dalam melakukan pembiayaan pegadaian.

Pegadian Syariah Cabang Luwu dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri nasabah dalam melakukan pembiayaan pegadaian diantaranya meliputi:

1. Jaminan memberikan pelayanan pembiayaan pelayanan dengan baik.

Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Luwu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sesuai SOP yang ada di Pegadaian tersebut. Tapi menurut nasabah Ibu Syifa Aulia saat dia melakukan pembiayaan pegadaian dia merasa kurang penjelasan mengenai biaya-biaya seperti adanya biaya administrasi, sehingga uang yang dibayar biasanya melebihi dari uang muka yang ada karna adanya tambahan-tambahan biaya yang lain tersebut. (Aulia,2022).

Pernyataan Ibu Manda dibenarkan oleh pegawai Pegadaian Syariah Cabang Luwu Bapak Saputra dia menerangkan bahwa bisa terjadi keluhan dari nasabah mengenai biaya-biaya tersebut, padahal itu sudah merupakan ketentuan dari pembiayaan pegadaian dan ini terjadi kemungkinan karena adanya miss komunikasi antara nasabah dengan pihak karyawan ataupun pihak survey dilapangan yang kurang menjelaskan. Tapi dalam hal ini karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu selalu memperbaiki pelayanannya dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah pembiayaan pelayanan (Saputra, pegawai pegadaian syariah,2022).

2. Keamanan dalam melakukan pembiayaan pegadaian

Memberikan rasa aman terhadap nasabah pembiayaan pegadaian menimbulkan kenyamanan dalam melaksanakan proses transaksinya. Terbukti karena Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam melakukan pembiayaan pegadaian mempunyai karyawan-karyawan yang sudah berpengalaman dibidangnya selain itu dalam pembiayaan pegadaian juga terdapat asuransi yang dapat menjamin keamanan nasabah yaitu asuransi yang dapat menjamin keamanan nasabah yaitu asuransi jiwa dan asuransi bermotor (Raditya,2022).

e. Kepedulian (*Empathy*)

Kepedulian yaitu berusaha untuk mengetahui dan memahami nasabah dan kebutuhannya (Tjiptono, Fandy 2012). Maksudnya karyawan memberikan perhatian kepada nasabah secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan nasabah, meliputi:

1. Kemampuan karyawan dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi nasabah.
2. Pemahaman terhadap kebutuhan nasabah.
3. Perhatian terhadap nasabah.

Dalam dimensi ini Pegadaian Syariah Cabang Luwu memberikan perhatian kepada nasabah meliputi:

a. Memberikan perhatian

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi dengan si penyampaian keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan complain dengan si pemberi layanan merupakan langkah mempengaruhi penyelesaian masalah.

Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu memberikan perhatian kepada nasabah menyangkut pelayanan yang diberikan pada saat melakukan pembiayaan pegadaian. Bentuk perhatian yang diberikan salah satunya berupa mendengarkan nasabah serta

memberikan informasi dalam bahasa yang dimengerti. Hal ini membantu para nasabah dalam melaksanakan seluruh kegiatan proses pembiayaan pegadaian.

Dalam hasil wawancara terhadap karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu bahwa dalam proses pengurusan berkas karyawan selalu menjelaskan dan memberikan arahan kepada nasabah dalam melakukan proses pembiayaan pegadaian. Dan selanjutnya akan dilakukan oleh tim mikro (Survei) ke tempat tinggal pihak nasabah dan memastikan apakah nasabah memang benar-benar sudah memenuhi persyaratan dalam melakukan pembiayaan pegadaian (Fatimah, Wawancara dengan pihak pegadaian,2022).

Menurut Ibu Siti Fatimah salah satu nasabah mengatakan

“Pada saat mengurus berkas para karyawan sangat peduli kepada nasabah salah satunya menanyakan bagaimana keadaan ibu sekarang (Fatimah, Nasabah,2021).

f. Berempati dalam menerima keluhan

Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Luwu menyediakan waktu memberikan perhatian untuk mendengarkan keluhan nasabah serta mencari jalan keluar sampai tuntas. Menurut penulis Pegadaian Syariah Cabang Luwu sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan pegadaian walaupun ada beberapa dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dikembangkan oleh **Parasuraman, Zaithmal dan Berry**. Tapi pihak Pegadaian Syariah Cabang Luwu selalu mengevaluasi pelayanan yang diberikan mereka dan memperbaikinya supaya nasabah selalu merasa nyaman dan puas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam hasil penelitian yang telah peneliti susun, adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Hambatan dan Solusi yang dihadapi Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam memberikan pelayanan dipegadaian dimasa pandemi Covid-19.

Adapun hambatan sebagai berikut:

- a. Banyak nasabah tidak dapat dilayani karna tidak menggunakan masker
- b. Terhambatnya Pegadaian Syariah dalam memberikan pelayanan yang baik karna larangan tatap muka
- c. Promosi produk baru di Pegadaian Syariah kepada nasabah menjadi terhambat.

Solusi pada hambatan sebagai berikut:

- a. Pihak Pegadaian Syariah menelpon secara pribadi nasabah untuk sekedar mengingatkan pembayaran cicilan yang jatuh tempo, dan juga sekedar memperkenalkan produk baru karna adanya larangan tatap muka
- b. Pihak Pegadaian Syariah menyediakan masker khusus nasabah yang berkunjung kepegadaian syariah untuk menghindari virus

c. Pihak Pegadaian Syariah menyediakan aplikasi Pegadaian Syariah Mobile yang dapat diunduh di Smartphon sehingga nasabah dapat terhubung dengan Pegadaian Syariah dimanapun dan kapanpun, dengan aplikasi Pegadaian Syariah Mobile nasabah tidak perlu lagi kepegadaian syariah secara langsung krna akan dilayani didalam pegadaian syariah mobile, dan menghindari virus selama pandemi berlangsung.

2. Strategi pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam meningkatkan minat nasabah:

- Menyediakan fasilitas yang nyaman kepada nasabah
- Memberikan keandalan dan ketetapan dalam pelayanan
- Memberikan daya tanggap karyawan dalam menangani masalah
- Memberikan pelayanan jaminan yang baik
- Memberikan kepedulian, pemahaman nasabah

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikan saran kepada Pegadaian Syariah, Nasabah, dan Penulis adalah;

a. Agar tetap menjaga pelayanan yang baik dan juga memperbaiki kekurangan yang masih ada dalam pelayanan Pegadaian Syariah agar dapat menunjang minat nasabah.

- b. Untuk nasabah terus melakukan transaksi yang ada di Pegadaian Syariah Luwu dengan segala strategi pelayanan dan kenyamanan yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah.
- c. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan strategi pelayanan yang digunakan Pegadaian Syariah sangatlah bagus untuk menarik minat nasabah dalam masa pandemi covid-19, hanya saja pihak pegadaian syariah membatasi masyarakat untuk bertransaksi dikarenakan harus mematuhi protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A., *Gadai Syari'ah di Indonesia konsep, implementasi dan institusional*. Yogyakarta: Gajahmada Uiversity Press, 2006.
- Arthur J. Keown, David F. Scott, Jr, John D. Martin, J. William Petty, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, Edisi Satu, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Basu Swastha dan Hani Handoko, *Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Liberty Edisi Pertama
- Darmawi, Herman. *Manajemen Risiko*. Bumi Aksara, Jakarta, 2005 Dedy Akhmadi, " *Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Pembiayaan pada PT. Federal International Finance (FIF) Syariah*", Skripsi, Jakarta: Perbangkan syariah, UIN Syarif Hidayatullah, 2020.
- Emmaett J. Vaughan dan Curtis M. Elliott, *Fundamental of Risk and Insurance*, New York: John Willey & Sons Inc, 1978
- Flanagan, R., & Norman, G. *Risk Management and Construction*. Cambridge: University Press. 1993
- Hanafi, *Manajemen Risiko Operasional*, Jakarta: PT Elex Computindo. 2006
- Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1984), 86.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2011), 107 – 108
- Idzhar Jaya Nugraha, Akmal Riyadi Wastra dan Lislis Imamah Ichdayati, *Strategi Penangana Risiko Oprasional Pemasaran Produk Teh Celup Hijau Walini 20 Industry Hilir The PT Perkebunan Nusantara VIII, Bandung Jawa Barat*, Jurnal, 2020
- Kasidi. *Manajemen Risiko*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2011
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada), 246. M.
- Farid Wajdi, Anto Agus Setyawan, Syamsudin dan Muzakar Isa, *Manajemen Risiko Bisnis UMKM Di Kota Surakarta*, jurnal ekonomi, 2020
- Nur Azizah, " *Strategi Promosi dalam Menarik Minat Nasabah Koperasi BMT-UGT Sidogiri di Klampis Bagkalan Madura*", Skripsi, Surabaya: Menejemen Dakwah, IAIN Sunan Ampel, 2020

Nafiani Nanik, ”*Strategi Promosi Produk Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya*”, Skripsi, Surabaya: Menejemen Dakwah, IAIN Sunan Ampel, 2020.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga Jilid 5 1995

Ratih Ardia Sari, “*Analisis Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang*”, Skripsi, Surabaya: Menejemen Dakwah, IAIN Sunan Ampel, 2020

Sri Nurhayati, *Akutansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 266.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*,(Bandung: Alfabeta, 2010), h. 23

Taufik Hidayat, *Buku Pintar Investasi Syariah*, (Jakarta Selatan: PT Trans Media, 2011), Cetakan Pertama, 147.

Tuturtika, *Proposal Penelitian*”, 12 Maret 2016 [https://:Tuturtika.wordpress.com](https://Tuturtika.wordpress.com)

LAMPIRAN – LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana pendapat ibu/bapak tentang pelayanan yang baik?
2. Bagaimana strategi dalam pegadaian syariah pada masa pandemi?
3. Apakah ada perbedaan layanan pada saat sebelum pandemic dan pada saat pandemic dalam pelayanan pegadaian syariah
4. Apa apa saja yang diperbuat dalam pelayanan pegadaian syariah pada masa pandemi?
5. Bagaimana perencanaan pelayanan pegadaian syariah dalam menarik nasabah?
6. Apakah pelayanan pegadaian syariah dapat memberikan respon baik nasabah dimasa pandemi?
7. Apa-apa saja yang dilakukan pegadaian syariah dalam mempertahankan pelayanan yang baik?
8. Apakah pelayanan pegadaian syariah dapat membuat nasabah tertarik?
9. Apakah dengan pelayanan baik pegadaian syariah dapat menambah jumlah nasabah?
10. Apakah ada hambatan dalam menyusun strategi pelayanan di pegadaian syariah?
11. Bagaimana ibu/bapak mengatasi hambatan tersebut?





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : J. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpom : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 47/IP/DPMPPTSP/II/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Dibenarkan Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Dibenarkan Pempinahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: HENI MISRIANI
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Perum. Pajalesang Permai Blok C6 Kota Palopo
Pekerjaan	: Pelajar/Mahasiswa
NIM	: 1704020206

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH LUWU

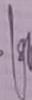
Lokasi Penelitian	: PT. PEGADAIAN SYARIAH LUWU CABANG KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 24 Januari 2022 s.d. 24 Februari 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 25 Januari 2022
 pl. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP





MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.SI
 Pangkat : Pembina Tk.I
 NIP : 19780611 199612 1 001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapdinas Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. ~~Dinas~~ instansi terkait dilaksanakan penelitian

DOKUMENTASI







RIWAYAT HIDUP

Heni Misriani, lahir di Malili pada tanggal 19 Maret 1998. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Tumin Sumarjo dan ibu Ramini. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Lakawali, Kec. Malili, Kab. Luwu Timur, Provinsi

Sulawesi Selatan. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 231 Lakawali. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 3 Malili hingga tahun 2014. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Malili. Pada saat menempuh pendidikan di SMA, penulis aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler seperti Paskibraka dan Pramuka. Setelah lulus SMA di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Selama menempuh pendidikan di bangku kuliah, penulis aktif dalam mengikuti beberapa organisasi seperti:

1. Anggota Tapak Suci IAIN Palopo tahun 2017-2020
2. Anggota Kelompok Studi Ekonomi Islam Sharia Economic Association (KSEI SEA) IAIN Palopo tahun 2018-2019

Selain itu penulis juga aktif mengikuti kegiatan relawan TAGANA (Taruna Siaga Bencana) Kota Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di Pegadaian Syariah Luwu". Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact person penulis : heni_misriani0206@iainpalopo.ac.id