

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM  
MENGATASI MASALAH ANTARA KARYAWAN  
DAN NASABAH PADA PEGADAIAN  
SYARIAH CABANG 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*



Oleh:

**SALZABILA**

18 0402 0011

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

**2023**

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM  
MENGATASI MASALAH ANTARA KARYAWAN  
DAN NASABAH PADA PEGADAIAN  
SYARIAH CABANG 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*



**Oleh:**

**SALZABILA**

18 0402 0011

**Pembimbing:**

**Nur Ariani Aqidah S.E., M.Sc**

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

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salzabila

NIM : 18 0402 0011

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana di kemudian hari pernyataan 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 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



NIM: 18 0402 0011

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Efektifitas Manajemen Konflik dalam Mengatasi Masalah antara Karyawan dan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang ditulis oleh Salzabila Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1804020011, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 8 November 2022 Miladiyah bertepatan dengan 13 Rabiul Akhir 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 11 November 2022

### TIM PENGUJI

- |   |                   |         |
|---|-------------------|---------|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H                | Ketua Sidang      | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.            | Penguji I         | (.....) |
| 4. Muh. Abdi Imam, S.E., M.Si., Ak., CA | Penguji II        | (.....) |
| 5. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc        | Pembimbing        | (.....) |

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Takdir, S.H., M.H  
NIP 19790724 2003121 002

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Hendro Satri, S.E., M.M  
NIP 19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu”.

Shalawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya yang telah memperjuangkan dan menyebarkan ajaran agama Islam sehingga membawa peradaban perkembangan ilmu pengetahuan yang dirasakan sampai saat ini. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana S1 (strata satu) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Sehingga penelitian Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penelitian Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti meyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Abbas dan Ibu Wahida yang telah mengasuh dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Sungguh peneliti

memperssembahkan kepada mereka berdua semoga senantiasa dalam limpahan kasih sayang Allah SWT serta selalu mendoakan peneliti setiap saat dan memberikan banyak dukungan dalam penyusunan Sripksi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H.Muammar Arafat, S.H.,M.H, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E, M.M dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti menuntut ilmu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Palopo.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Binis Islam, Dr. Takdir, S.H., M.H, Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. MUH. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA, serta Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Hendra Safri, S.E.,M.M beserta staf yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Nur Ariani Aqidah S.E, M.Sc selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam proses ini.
5. Nurdin Badjo, S.Pt., M.M selaku penguji I dan Muh. Abdi Imam, S.E., M.Si., Ak., CA selaku penguji II, yang telah memberikan arahan untuk

menyelesaikan Skripsi ini.

6. Dr. Takdir, S.H., M.H, selaku dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama ini sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini, serta seluruh staf yang telah membantu dalam pelayanan akademik.
8. Kepala Perpustakaan, Mahadeng, S.Ag., M.Pd., Beserta pegawai mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan Skripsi ini.
9. Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu, Recky Rendy yang telah memberikan informasi dan mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian untuk dijadikan penelitian Skripsi.
10. Ucapan terkhusus kepada ibu Muliati dan Supardi selaku orang tua kedua saya.
11. Saudara-saudara saya Riswanto, Zulfikar, Selvi, Tsabitah Haurah, Aila Varisha, Ahmad Azhar dan Nadifha Zareen yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuanganku Citra Dewi, Arhami, Isra Lestari, Novita sari, Rahma Afresa, Adelia Putri, Nurul Afida dan Ayu Fatmalasari serta seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-satu.
13. Sahabat-sahabat saya Muh.Hidayat dan Rifahmi Sudarmin
14. Sahabat serta teman-teman seperjuangan khususnya kelas PBS A Angkatan 2018 yang selalu setia mendampingi, memberikann semangat,

memberikan bantuan selama proses pembelajaran di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

15. Seluruh teman-teman organisasi PMI yang turut andil dalam penyelesaian Skripsi ini.
16. Terimakasih untuk diri sendiri yang telah berjuang sampai tahap ini, terima kasih sudah mau menemani, sudah bertahan dan selalu menjadi pendamping setia. Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini meskipun banyak hambatan dan ketegangan namun dapat dilewati dengan baik.
17. Dan Seluruh pegawai dalam lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu ada dukungan dan motivasi yang tak terhingga dan dari berbagai pihak. Semoga bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah Swt.

Palopo, 29 Agustus 2022

Peneliti,

Salzabila  
NIM:1804020011

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB 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	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṡa'	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
---	-----	---	----

ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍad	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpadiberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengantanda (').

## 2. Vokal

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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>ḍammah</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
اي	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
أو	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *haulā*

### 3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ   اِ   اُ   يِ   ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
وِ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*  
رَمَى : *ramā*  
قِيلَ : *qīla*  
يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Tā' marbūṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, makatā' *marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

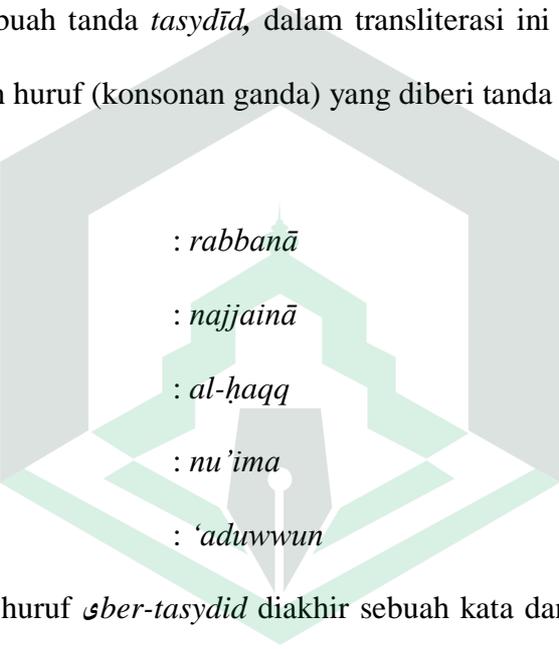
Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-ḥikmah</i>

#### 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	: <i>rabbānā</i>
نَحْنُ	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُعَمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ber-tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah*, maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

#### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *lam ma'rifah* (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang di

transliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi* yahmaupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung ynag mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> ( <i>az-zalzalāh</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

#### 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 dilambangakan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum di bakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menja dibagian dari perbendaharaan

bahasa Indonesia, atau sudah 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'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka wajib ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarḥ al-Arba 'īn al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-maṣlahah*

#### 9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِالله *billāh* دِينُ الله *dinullāh*

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

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ : *hum fi 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 menulis 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 awal 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 wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila 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 Abū (bapak dari) sebagai nama 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: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

## ***B. Daftar Singkatan***

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>subhānahūwa 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 QSĀli 'Imrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia
BPO	= Business Proses Outsourcing

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
B. Deskripsi Teori.....	10
1. Teori Keagenan .....	10
2. Efektivitas.....	11
3. Ukuran Efektivitas .....	13

4. Manajemen Konflik .....	14
5. Faktor-faktor Penyebab Konflik .....	16
6. Strategi Manajemen Konflik.....	19
C. Kerangka Pikir .....	26
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	28
B. Fokus Penelitian .....	28
C. Definisi Istilah.....	28
D. Desain Penelitian .....	30
E. Data dan Sumber Data .....	30
F. Instrumen Penelitian .....	31
G. Teknik Pengumpulan Data.....	32
H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	32
I. Teknik Analisis Data.....	34
J. Lokasi Penelitian.....	36
K. Subjek dan Informan Penelitian.....	36
<b>BAB IV. DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>37</b>
A. Deskripsi Data.....	37
1. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Luwu.....	37
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Luwu.....	38
3. Struktur Organisasi .....	38
4. Operasional Gadai Syariah Cabang Luwu .....	41
B. Analisis Data .....	48
1. Penyebab Terjadinya Konflik Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu.....	48
2. Manajemen Konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu .....	51
C. Pembahasan	
1. Penyebab Terjadinya Konflik Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu.....	53

2. Manajemen Konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Simpulan.....	60
B. Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



## DAFTAR KUTIPAN HADIS

Ayat mengenai segala sesuatu harus dikerjakan secara teratur.....58



## DAFTAR TABEL

Table 4.1 Penggolongan Marhun Bih (Uang Pinjaman) dan Biaya Administrasi.....	46
Table 4.2 Perhitungan Tarif Jasa Simpanan.....	48



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara

Lampiran 3 Nota Dinas Pembimbing

Lampiran 4 Nota Dinas Penguji

Lampiran 5 Tim Verifikasi Naskah Skripsi

Lampiran 6 Berita Acara Seminar Hasil

Lampiran 7 Dokumentasi Selama Penelitian

Lampiran 8 Riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Salzabila, 2022**, *“Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Nur Ariani Aqidah S.E, M.Sc.

Penelitian ini membahas tentang Efektivitas Manajemen Konflik Antara Karyawan dan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Jenis penelitian ini dilakukan dengan penelitian lapangan dan sifat penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan analisis deduktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Bentuk konflik yang terjadi di Pegadaian Syariah Cabang Luwu, seperti nasabah yang sering kali ganti nomor Handphone, nasabah kadang lupa akan waktu tenggang pembayaran. Dari kasus ini disebabkan oleh kurangnya membaca dan kurang memahami mengenai prosedur yang ada pada Pegadaian Syariah. 2) Cara mengatasi konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu, dengan menerapkan sistem pendekatan emosional yang dapat dikatakan efektif dan sesuai dengan syariat islam karena dapat diatasi dengan baik tanpa ada unsur kekerasan.

Kata Kunci: Efektivitas, Manajemen Konflik, Masalah

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Konflik merupakan suatu peristiwa atau kejadian yang tidak dapat dihindari oleh siapa pun. Konflik melekat erat dalam jalinan kehidupan. Baik individu, kelompok maupun organisasi yang selalu terlibat dalam konflik. Konflik terjadi sejak keberadaan manusia di dunia ini, seiring dengan semakin majunya pola pikir manusia maka semakin hari keberadaan konflik semakin berkembang dan kompleks.<sup>1</sup>

Konflik bisa saja ditemui tanpa disengaja, baik disadari ataupun tidak. Konflik bisa saja tiba-tiba muncul dan hadir di tengah-tengah kesibukan seorang bekerja, bermasyarakat, beragama, berbangsa dan bernegara. Dimanapun kita berada, konflik bisa saja terjadi. Jika tidak karena diri sendiri, dapat disebabkan oleh perilaku orang lain.<sup>2</sup>

Ada dua macam konflik yang terjadi, yaitu konflik substantif dan konflik emosional. Konflik substantif meliputi adanya paham yang tidak sesuai mengenai hal-hal seperti: tujuan-tujuan, alokasi sumber daya, kebijakan-kebijakan, serta penugasan-penugasan. Sedangkan konflik emosional timbul karena perasaan marah, ketidakpercayaan, ketidaksenangan, takut dan sikap menentang, maupun bentrokan-

---

<sup>1</sup>Kusworo, “*Manajemen Konflik Dan Perubahan Dalam Organisasi*”, (Sumedang: Alqaprint Jatinangor, 2019), 6-7.

<sup>2</sup>Weni Puspita, “*Manajemen Konflik Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi Dan Pendidikan*”, (Yogyakarta: CV Budi Utomo, 2018), 1.

bentrok kepribadian. Kedua macam konflik ini akan selalu muncul pada setiap organisasi.<sup>3</sup>

Seorang pemimpin yang ingin memajukan organisasinya harus mempunyai gaya pemimpin yang efektif dimana sesuai dengan kondisi lingkungan, psikologis, dan sarana dan prasarana dari organisasi tersebut. Gaya kepemimpinan disesuaikan dengan kondisi situasi divisi dan unit yang telah ditentukan karena jika terjadi perbedaan divisi dan unit maka akan merubah kondisi organisasinya. Seorang pemimpin harus memahami kapan harus menggunakan gaya kharismatik, otoriter, demokratis, ataupun moralis. Selain itu juga harus memiliki pengetahuan, keterampilan, informasi yang lengkap dan baik dalam proses menyortir suatu keputusan yang tepat yang dapat mempengaruhi penataan dalam suatu organisasi, agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.<sup>4</sup>

Setiap organisasi atau perusahaan sudah menyiapkan cara manajemen konflik untuk mengatasi adanya potensi-potensi konflik yang akan muncul, begitu pula pada Pegadaian syariah cabang Luwu. Dalam pengelolaan perusahaan pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu.

Pegadaian merupakan salah satu Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB) di Indonesia yang bergerak pada tiga bisnis yaitu gadai, pembiayaan dan jasa lainnya.

---

<sup>3</sup>Rusdiana, "*Organisasi Lembaga Pendidikan*", (Bandung: Pusat Penelitian Dan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 2021), 202.

<sup>4</sup>Apriyanto, "*Pengantar Manajemen*", (Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2020), 32

Selain melayani bisnis secara konvensional, Pegadaian juga memiliki unit bisnis Syariah yang produknya sesuai dengan syariat Islam, yaitu Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah memberikan solusi keuangan dengan berbagai produk andalan berbasis gadai (Rahn) dan pembiayaan. Adapun akad utama yang digunakan pada produk Pegadaian Syariah adalah akad Rahn. Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn dijelaskan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan dengan adanya penerima barang, manfaatnya, pemeliharaan dan penyimpanan, biaya pemeliharaan barang dan penjualan.<sup>5</sup>

Di Pegadaian Syariah cabang Luwu apabila seseorang ingin meminjam uang, calon peminjam tinggal membawa barang pribadi dan menunjukkan diloket penaksir. Diloket penaksir tersebut barang akan dinilai petugasnya dan akan diberi tahu mengenai berapa nilai gadai dari barang tersebut. Bila penggadai tidak menebus kembali barang tersebut, pegadaian akan melelang barang tersebut. Dan lelang akan dilakukan dengan sepengetahuan pemiliknya. Sesuai dengan namanya, pegadaian adalah tempat dimana seseorang bisa datang meminjam uang dengan barang-barang pribadi sebagai jaminannya. Dimana motto pegadaian adalah *“Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”*.

Sesuai dengan observasi awal yang telah dilakukan peneliti bahwa pada perjalanannya, sering kali terjadi ketidakserasian keinginan antara pihak pegadaian

---

<sup>5</sup> Sahabat Pegadaian, *“Mengenal Pegadaian Syariah: Solusi Keuangan Sesuai Syariat”*, Mei 12, 2020, <https://sahabatpegadaian.com/artikel/inspirasi/mengenal-pegadaian-syariah-solusi-keuangan-sesuai-syariat>

dengan debitur dalam hal penaksiran, seperti pada saat barang gadai (emas) nasabah di uji karatnya, ada rasa khawatir saat penaksir menentukan jumlah pinjaman, biasanya jumlah pinjaman yang dikeluarkan oleh pegadaian lebih kecil dari keinginan nasabah. Tidak hanya dalam penaksiran, nasabah kadang terlena dengan waktu jatuh tempo dan nasabah sering kali ganti nomor Handphone.

Berdasarkan dengan uraian diatas, sehingga mendorong penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul *“Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dengan Nasabah Pada Pegadaian Syariah”*.

#### **B. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah. Maka, dalam penelitian ini hanya memfokuskan untuk meneliti bagaimana efektivitas manajemen konflik antara karyawan dan nasabah pada pegadaian syariah cabang luwu.

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penyebab terjadinya konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu?
2. Bagaimana manajemen konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Untuk menganalisis penyebab terjadinya konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu.
2. Untuk menganalisis cara mengatasi konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dimaksudkan antara lain sebagai berikut:

#### **1. Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai efektivitas manajemen konflik pada pegadaian syariah, serta dapat menjadi rujukan dalam sebuah referensi untuk penelitian berikutnya.

#### **2. Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan bahan data yang lebih akurat dan diharapkan bisa menambah wawasan keilmuan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan terhadap penerapan manajemen konflik pada Pegadaian.

### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika pada penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan pada penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika pada penelitian ini sebagai berikut.

**BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

## **BAB II: KAJIAN TEORI**

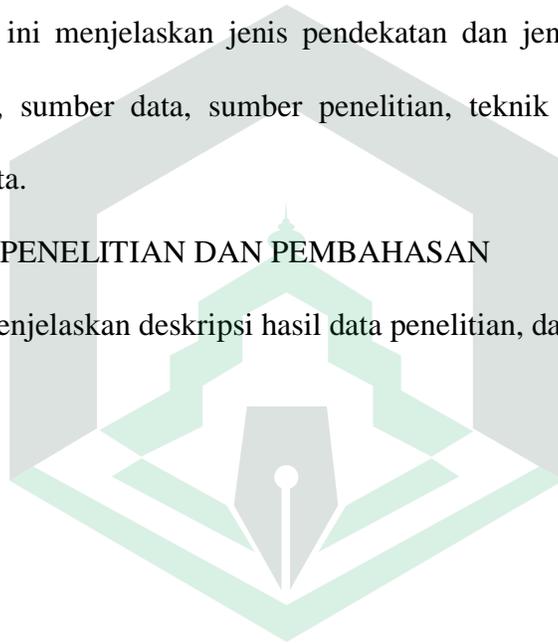
Pada bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan, teori-teori yang mendukung penelitian, dan kerangka pikir.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan jenis pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, sumber penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan deskripsi hasil data penelitian, dan pembahasan.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan acuan dan bahan perbandingan. Selain itu, juga menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini, maka peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu:

1. Uswatun Hasanah, dalam penelitiannya yang berjudul “*Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Lembaga Pendidikan Islam.*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen konflik di lembaga pendidikan Islam merupakan salah satu cara yang efektif dalam meningkatkan produktifitas kerja. Kunci dari efektifitas manajemen konflik di lembaga pendidikan Islam adalah kemampuan dan inovasi pimpinan lembaga dalam mengkombinasikan atau memilih yang terbaik antara beberapa strategi manajemen konflik yang ada mulai dari tabayyun, musyawarah, tahkim, islah, dan strategi lainnya. Oleh karena itu, pimpinan lembaga pendidikan Islam harus berupaya untuk terus meningkatkan kemampuan, wawasan, serta inovasi dalam mengelola konflik yang terjadi sehingga upaya peningkatan kualitas kerja dapat terus dilaksanakan secara lebih optimal.<sup>6</sup>
2. Indras Astuti, dalam penelitiannya yang berjudul “*Manajemen Konflik Dalam Pengembangan Budaya Organisasi Kemahasiswaan*”. Hasil penelitian ini

---

<sup>6</sup> Uswatun Hasanah, “*Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada Lembaga Pendidikan Islam*”, Jurnal Kependidikan Islam 10, no.1 (2020): 1, <http://103.88.229.8/index.php/idaroh/article/viewFile/6448/3603>

3. menunjukkan bahwa Strategi pengelolaan konflik dalam pengembangan budaya organisasi kemahasiswaan yakni dengan mencari penengah kemudian mencari titik permasalahan dan mendiskusikan bersama dalam penyelesaian konflik, mahasiswa KSR ini juga menggunakan rasa kekeluargaan untuk mengatasi konfliknya, didamaikan oleh pengurus lain bukan ketua KSR, selain itu juga mendewasakan yang lain agar tidak terjadi konflik. Faktor pendukung pengelolaan konflik dalam pengembangan budaya organisasi kemahasiswaan karena adanya rasa kekeluargaan dan solidaritas yang tinggi antar sesama, memiliki kreativitas untuk mengembangkan potensi dan menambah pengalaman, dan pengurus yang mudah diajak berdiskusi. Faktor penghambatnya yakni pasifnya anggota dan kurang dewasanya mereka berfikir menyebabkan hambatan suatu organisasi. Hasil pengelolaan konflik dalam pengembangan budaya organisasi kemahasiswaan di KSR ini sudah baik karena mahasiswa mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi dan professional dalam melaksanakan tugasnya, meski dalam kondisi pandemi. Dan untuk tindak lanjut kedepannya masih bersifat kondisional, karena mahasiswa di KSR ini masih mempertahankan strategi-strategi yang lama.<sup>7</sup>
4. Rama Dhini Permasari Johar dan Hamda Sulfinadia dalam penelitiannya yang berjudul *“Manajemen Konflik Sebagai Upaya Mempertahankan Keutuhan*

---

<sup>7</sup>Astuti Indras, *“Manajemen Konflik Dalam Pengembangan Budaya Organisasi Kemahasiswaan”*, (Studi Kasus Pada KSR-PMI Unit IAIN Ponorogo). Diss. IAIN Ponorogo, 2021:2, [http://etheses.iainponorogo.ac.id/17090/1/211217026\\_INDRAS%20ASTUTI\\_MANAJEMEN%20PENDIDIKAN%20ISLAM.pdf](http://etheses.iainponorogo.ac.id/17090/1/211217026_INDRAS%20ASTUTI_MANAJEMEN%20PENDIDIKAN%20ISLAM.pdf)

*Rumah Tangga*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ada 5 gaya manajemen konflik yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge, yakni gaya kompetisi, gaya kolaborasi, gaya menghindar, gaya akomodasi dan gaya kompromi. Berdasarkan 5 gaya tersebut, gaya yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Desa Lempur Tengah adalah gaya kompromi. Selain itu, perlu digaris bawahi bahwa Islam sudah memberikan solusi terbaik terhadap penyelesaian konflik yang terjadi antara suami dan istri di dalam rumah tangga, yang pada intinya tahapan-tahapan tersebut selalu berupaya untuk menyelesaikan konflik dengan cara perdamaian dan terhindar dari pada perceraian.<sup>8</sup>

Adapun perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu terletak pada objek, waktu, dan lokasi penelitian. Penelitian ini fokus pada bagaimana penyebab, cara mengatasi dan bagaimana efektivitas manajemen konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Dan persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya yaitu sama-sama mengarah ingin mengetahui bagaimana penerapan manajemen konflik.

---

<sup>8</sup>Rama Dhini Permata Sari, Hamda Sulfinadia, “*Manajemen Konflik Sebagai Upaya Mempertahankan Keutuhan Rumah Tangga*”, Jurnal Al-Ahkam 221, no .1 (2020):47, <https://core.ac.uk/download/pdf/335289437.pdf>

## B. Deskripsi Teori

### 1. Teori Keagenan (Agency Theory)

Teori keagenan didasarkan pada permasalahan keagenan yang biasanya muncul ketika suatu perusahaan di perusahaan yang terpisah dari kepemilikannya. Perusahaan adalah peran yang memberikan kesempatan kepada berbagai partisipan untuk berkontribusi dalam bentuk modal, keahlian serta tenaga kerja dalam rangka memaksimalkan keuntungan jangka panjang. Partisipan yang berkontribusi pada modal disebut sebagai pemilik dan partisipan yang berkontribusi dalam keahlian dan tenaga kerja disebut pengelola perusahaan atau agen. Dengan adanya dua partisipan ini menyebabkan adanya permasalahan mengenai peran yang harus dibentuk untuk menyeimbangkan kepentingan yang berbeda di antara keduanya. Menurut Eisenhard, teori keagenan dilandasi oleh tiga asumsi, yaitu:

#### a. Asumsi Tentang Sifat Manusia

Asumsi tentang sifat manusia menekankan bahwa manusia memiliki sifat untuk mementingkan diri sendiri (self interest), memiliki keterbatasan rasionalitas (bounded rationality), dan tidak menyukai risiko (risk aversion).

#### b. Asumsi tentang keorganisasian

Asumsi keorganisasian adalah adanya konflik antar anggota organisasi, efisiensi sebagai kriteria produktivitas, dan adanya asymmetric information antara prinsipal dan agen.

c. Asumsi tentang informasi

Asumsi tentang informasi adalah bahwa informasi dipandang sebagai barang komoditi yang bisa diperjual belikan.<sup>9</sup>

Teori keagenan ditekankan untuk mengatasi dua permasalahan yang biasanya terjadi dalam hubungan keagenan. Dimana masalah yang biasanya timbul seperti: keinginan dari tujuan pemilik dan ketidak sesuaian pemilik dengan agen dan yang sulit dipahami dari apa yang telah dilakukan oleh agen.<sup>10</sup>

2. Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil atau bisa juga sesuatu yang dilakukan yang mencapai tujuan yang memuaskan. Efektivitas tidak lepas dari suatu hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai.<sup>11</sup>

Efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata efektif yang merupakan sebagai pengaruh, efek, akibat, atau dapat membawa hasil. Secara umum efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas adalah dimana kondisi dinamis yang

---

<sup>9</sup>Ernie Hendrawaty, “*Excess Cash Dalam Perspektif Teori Keagenan*”, (Bandar Lampung: Aura CV. Anugrah Utama Raharja, 2017), 27-28

<sup>10</sup>Ibid, 29

<sup>11</sup>Muhammad Sawir, “*Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*”, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 126

serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan program yang telah ditentukan.<sup>12</sup>

Menurut Siagian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang dan jasa dari kegiatan yang telah dilakukan. Pendapat lain oleh Handayanigrat bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dan menurut Winardi efektivitas merupakan suatu hasil yang dicapai seorang pekerja sehingga dibandingkan mengenai hasil yang sudah dicapai dalam jangka waktu yang tertentu.

Mengenai berbagai pendapat para ahli yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan bagaimana pekerjaan dilakukan dengan baik dan sejauh mana seseorang dapat mengerjakannya dengan baik sesuai prosedur yang telah ada. Dapat diartikan jika sesuatu yang telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan rencana, dapat dikatakan bahwa efektif.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Muh. Yusri Abadi, "*Efektivitas Kepatuhan Terhadap Protokol Kesehatan Covid-19 Pada Pekerja Sektor Informal Di Kota Makassar*", (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2021), 1

<sup>13</sup>Aswar Annas, "*Interaksi Pengambilan Keputusan Dan Evaluasi Kebijakan*", (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2017), 74

### 3. Ukuran Efektivitas

Menurut Duncan yang dikutip Richard dalam bukunya mengatakan bahwa ukuran efektivitas ada tiga, yaitu:

#### a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian merupakan seluruh usaha pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu proses. Maka dari itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagiannya maupun tahapan periodenya. Pencapaian tujuan berpengaruh pada seberapa lama dan target yang menjadi tolak ukur yang efektif.

#### b. Integrasi

Integrasi merupakan ukuran mengenai tingkat kemampuan di suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya, integrasi menyangkut proses sosialisasi.

#### c. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya yang bisa dijadikan sebagai tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Radita Arindya, "*Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak Dan Gas Bumi*", (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 68.

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa kategori pendekatan yang dapat digunakan dalam organisasi untuk mengukur efektivitasnya, yaitu:

a. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Pendekatan ini yakni mengukur efektivitas dari input, pendekatan ini mengutamakan suatu keberhasilan dalam organisasi untuk mendapatkan sumber daya, baik berupa fisik ataupun nonfisik sesuai dengan kebutuhan organisasi.

b. Pendekatan proses (*process approach*)

Pendekatan ini merupakan pendekatan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

c. Pendekatan sasaran (*goals approach*)

Pendekatan ini merupakan dipusatkan pada output dengan mengukur keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai suatu pencapaian yang sesuai dengan rencana.<sup>15</sup>

4. Manajemen Konflik

Manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengelola. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Pengelolaan tersebut dilakukan untuk

---

<sup>15</sup>Radita Arindya, “Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak Dan Gas Bumi”, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 67.

mendayagunakan sumber daya yang dimiliki dan dikoordinir secara maksimal sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan rencana. Manajemen sering dikatakan sebagai ilmu, kiat, dan profesi.<sup>16</sup>

Dari pengertian diatas, terdapat dua kata kunci, yaitu seni dan proses. Proses merupakan sebagai langkah yang sistematis untuk pencapaian suatu tujuan. Adapun langkah-langkah dalam manajemen adalah melakukan perencanaan, kemudian pengorganisasian, selanjutnya pengarahan serta diakhiri dengan pengawasan. Di sisi lain, jika suatu proses ini dijalankan dengan benar, maka dapat dikatakan sebagai seni. Berdasarkan uraian tersebut, manajemen dapat disimpulkan sebagai suatu seni dan/atau proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>17</sup>

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Sedangkan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konflik merupakan percekocan, perselisihan, dan pertentangan. Konflik diartikan dimana ada pertentangan antara keinginan dan tindakan antara pihak satu dengan pihak lainnya yang dapat mengakibatkan stress dan emosi yang dapat mengganggu aktivitas. Konflik dalam suatu organisasi karena adanya ketidaksesuain dalam penggunaan sumber daya yang ada dalam suatu organisasi sehingga dapat menimbulkan

---

<sup>16</sup>Umar Sidiq, *"Manajemen Madrasah"*, (Ponogoro: CV Nata Karya, 2018), 2.

<sup>17</sup>Edi Sugiono, dkk, *"Pengantar Manajemen Panduan Menguasai Ilmu Manajemen"*, (Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2019), 4.

perselisihan dan perbedaan pendapat. Dan jika konflik tidak diatasi dengan baik maka akan berpengaruh mengakibatkan kerugian di organisasi tersebut.<sup>18</sup>

Menurut Robbins bahwa konflik merupakan proses usaha secara sengaja yang dibuat oleh pihak A untuk mengimbangi usaha pihak B dengan suatu bentuk penutupan kesempatan yang sama, dimana bertujuan sebagai menggagalkan usaha B dalam mencapai tujuan untuk memajukan kepentingannya.<sup>19</sup>

Dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik merupakan suatu pendekatan yang dilakukan untuk berkomunikasi dengan pelaku konflik. Pelaku konflik ini biasanya mempengaruhi kepentingan yang ada dalam suatu organisasi. Manajemen konflik adalah langkah yang dilakukan untuk mengolah suatu masalah, perbedaan, dan pertentangan yang ada dalam suatu organisasi agar mendapatkan solusi dari konflik yang terjadi.<sup>20</sup>

#### 5. Faktor-faktor penyebab konflik

Faktor-faktor yang menyebabkan munculnya konflik dalam organisasi, diantaranya:

- a. Konflik nilai, yaitu konflik terjadi karena perbedaan nilai. Konflik terjadi karena dua pihak memberikan nilai yang berbeda atas apa yang menjadi objek

---

<sup>18</sup> Nenny Ika Putri Simarmata, dkk, “*Manajemen: Sebuah Pengantar*”, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 170.

<sup>19</sup> Eko Sudarmanto, dkk, “*Manajemen Konflik*”, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 2

<sup>20</sup> Ibid, 171

konflik. Konflik nilai terdiri dari perbedaan rasa percaya, keyakinan, bahkan ideologi atas apa yang diperebutkan.

- b. Kurangnya komunikasi, yaitu konflik bisa terjadi karena dua pihak kurang berkomunikasi. Kegagalan berkomunikasi karena dua pihak tidak dapat menyampaikan pikiran,
- c. perasaan, dan tindakan. Sehingga membuka jurang perbedaan informasi di antara kedua pihak yang mengakibatkan konflik.
- d. Kepemimpinan yang kurang efektif atau pengambilan keputusan yang tidak adil.
- e. Ketidakcocokkan peran, yaitu konflik terjadi karena adanya ketidakcocokkan peran dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang.
- f. Produktivitas rendah, yaitu konflik terjadi karena hasil atau keluaran dari dua pihak atau lebih yang bekerja sama tidak mendapat keuntungan dari kerja sama tersebut.
- g. Konflik yang belum terpecahkan, yaitu konflik terjadi karena ada permasalahan yang belum terselesaikan, tidak ada proses saling memaafkan dan saling mengampuni.
- h. Perubahan keseimbangan, yaitu konflik terjadi karena perubahan alam atau organisasi mengalami mutasi atau rotasi.
- i. Kebutuhan untuk membagi sumber-sumber daya yang terbatas.

j. Perbedaan dalam mencapai tujuan.<sup>21</sup>

Dalam sebuah organisasi ada beberapa tingkatan konflik yang biasanya terjadi, yaitu:

- a. Konflik individu (intrapersonal), merupakan konflik internal yang terjadi dalam diri seseorang. Konflik interpersonal biasanya terjadi ketika individu harus memilih dua atau lebih dari tujuan yang saling bertentangan dan bimbang mana yang harus dipilih untuk dilakukan. Seperti, seorang manajer mungkin merasa konflik intrapersonal dengan loyalitas terhadap profesi keperawatan, loyalitas terhadap pekerjaan dan loyalitas kepada pasien.
- b. Konflik antara individu (interpersonal), konflik interpersonal terjadi antara dua orang atau lebih, dimana nilai, tujuan, dan keyakinan berbeda. Konflik ini biasanya terjadi karena seseorang secara konstan berinteraksi dengan orang lain sehingga ditemukan perbedaan. Misalnya, seorang manajer mengalami konflik dengan bawahannya, atasannya dan sesama manajer.
- c. Konflik intra kelompok, yaitu konflik yang terjadi ketika seseorang di dalam kelompok melakukan kerja yang berbeda dari tujuan. Misalnya, seorang perawat tidak mendokumentasikan rencana tindakan perawatan pasien sehingga dapat mempengaruhi kinerja perawat lainnya dalam satu tim untuk mencapai tujuan perawatan diruangan tersebut.

---

<sup>21</sup>Arif Yusuf Hamali, Eka Sari Budihastuti, *“Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi”*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 241.

- d. Konflik intergroup, merupakan konflik yang terjadi antar kelompok. Konflik intergroup biasanya terjadi karena adanya saling ketergantungan, perbedaan persepsi, perbedaan tujuan, dan meningkatnya tuntutan keahlian. Konflik ini muncul ketika masing-masing kelompok bekerja untuk mencapai tujuan kelompoknya. Sumber dari konflik ini dari kendala untuk mencapai kekuasaan dan otoritas dan keterbatasan prasarana.
  - e. Konflik intra organisasi, yaitu konflik yang terjadi antar bagian dalam suatu organisasi. Misalnya, pimpinan dengan bawahan yang tidak sependapat tentang cara terbaik dalam menyelesaikan sesuatu.
  - f. Konflik interorganisasi, yaitu konflik yang terjadi karena mereka saling ketergantungan antara satu dengan lainnya dalam menyelesaikan sesuatu.<sup>22</sup>
6. Strategi Manajemen Konflik
- Pengelola konflik di suatu lembaga perlu memiliki keterampilan khusus dalam mengelola dan mendiagnosa konflik. Dengan keterampilan yang dimiliki, pengelola konflik diharapkan bisa memadukan teori dan praktik di lapangan, sehingga muncul strategi mengelola konflik yang efektif. Hendyat Sutopo telah merangkum sejumlah strategi mengelola konflik yang bisa dijadikan alternatif pilihan, diantaranya yaitu:

---

<sup>22</sup>Eko sudarmanto, dkk, "*Manajemen Konflik*", (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 38-40

a. Kolaborasi

Strategi ini digunakan dalam situasi yang memungkinkan kedua belah pihak peduli untuk saling kompromi. Mereka memandang konflik yang terjadi adalah bagian dari dinamika sehingga kedua belah pihak saling belajar untuk memahami serta mengerti satu sama lain. Mereka sadar bahwa perselisihan yang terjadi tidak lepas dari adanya perbedaan perspektif terhadap suatu hal. Karenanya, kedua belah pihak berupaya untuk saling membangun konsensus atau kesepakatan yang didasari oleh persahabatan. Di tengah munculnya kesadaran kedua belah pihak, maka konflik bisa diatasi dengan jalan meminta mereka untuk terus saling memahami dan berupaya merumuskan solusi baru atas persoalan yang dijadikan polemik sehingga menghasilkan komitmen serta kepuasan bersama.

- b. Kompromi. Strategi ini digunakan apabila kegigihan maupun kerjasama antarpihak yang terlibat konflik berada dalam tingkat sedang. Kedua belah pihak merasa enggan untuk melakukan kolaborasi, karena isu yang diusung masing-masing sudah terlanjur kompleks dan mengakar cukup dalam. Di tengah situasi seperti ini, sebagian pihak yang tidak terlibat konflik memandang tujuan yang hendak dicapai jauh lebih penting dari konflik yang terjadi. Karena itu, mereka yang tidak terlibat konflik dapat dimanfaatkan sebagai penengah di antara dua pihak yang berselisih. Dalam posisi sebagai penengah, penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan tawar menawar tentang hal-hal yang sedang diselisihkan. Proses kompromi yang dilakukan

memang sulit untuk memuaskan kedua belah pihak, sehingga hal ini sangat memungkinkan adanya pengorbanan dari salah satu atau kedua belah pihak terkait dengan aspek-aspek tertentu.

- c. Penghindaran Diri. Strategi ini diambil apabila seseorang atau pimpinan yang tidak terlibat konflik memandang bahwa isu yang diangkat tidak penting dan cenderung remeh. Situasi seperti ini memang sangat memungkinkan bagi seorang pimpinan untuk menghindari konflik, karena mereka menilai ada persoalan lembaga pendidikan yang jauh lebih penting daripada mengurus hal-hal yang remeh. Untuk itu, mereka yang tidak terlibat konflik umumnya menghindari polemic tersebut dengan jalan mendelegasikan pihak-pihak lain yang dipandang tepat agar dapat mengatasinya secara lebih efektif.
- d. Penyesuaian Diri. Strategi ini digunakan jika antar pihak yang sedang konflik memiliki kekeliruan, baik dalam hal 22 persepsi maupun bertindak. Kedua belah pihak disadarkan agar tidak hanya berpikir untuk diri sendiri maupun kelompok. Karena itu mereka perlu diajak untuk berpikir dan bertindak yang membawa dampak lebih besar demi kemaslahatan bersama. Penyesuaian ini sangat penting agar mereka yang terlibat konflik senantiasa berusaha untuk memuaskan pihak-pihak lain, menjaga keharmonisan dan stabilitas lembaga pendidikan atas sikap kooperasi dan persahabatan. Dengan jalan penyesuaian diri, mereka dapat saling belajar dari kesalahan yang telah atau sedang dilakukan.

- e. **Negosiasi.** Strategi negosiasi dilakukan apabila antarpihak yang sedang terlibat konflik memiliki posisi yang sama-sama kuat. Mereka juga memiliki solusi masing-masing yang dapat diterima semua pihak demi kemajuan lembaga pendidikan. Di dalam situasi ini, negosiasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan pihak ketiga untuk melakukan bargaining agar ditemukan solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Selain itu, proses negosiasi juga sangat memungkinkan bagi salah satu kedua belah pihak melakukan pengorbanan terhadap suatu hal yang diperjuangkan demi kesepakatan bersama. Dengan demikian, strategi negosiasi tidak semuanya berakhir pada prinsip menang-menang, tetapi kadang juga menang-kalah, demi kelangsungan lembaga pendidikan.<sup>23</sup>

Selain yang telah diuraikan diatas, ada beberapa pendekatan yang bisa dilakukan juga dalam penanganan konflik, yaitu:

- a. **Musyawaharah**

Musyawaharah dilakukan agar pihak-pihak yang bertentangan dapat mencari penyelesaian terbaik bagi masalah yang sedang dihadapi, bukan mencari kemenangan sepihak. Tujuan musyawarah agar masing-masing mendapatkan yang diinginkan sehingga kedua pihak tidak ada yang dikalahkan.

Langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

---

<sup>23</sup> Farid Setiawan, “*Mengelola Konflik di Lembaga Pendidikan Islam*” (Jurnal Pendidikan Islam, 7 No 1, 2018), 421-422.  
<https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/tadib/article/viewFile/3801/2252>

- 1) Lakukan identifikasi masalah, dengan mencari informasi dari pihak-pihak yang konflik atau yang mengetahui konflik.
- 2) Pertemuan kedua pihak dalam forum dialog yang dipandu oleh pimpinan.
- 3) Pimpinan memantau realisasi hasil musyawarah.

b. Campur tangan pihak ketiga

Campur tangan pihak ketiga diperlukan apabila pihak-pihak yang bertentangan tidak ingin berunding atau telah mencapai jalan buntu. Heine dan Kerk mengatakan bahwa untuk mencegah pertikaian antara anggota yang menyebabkan stagnansi meta-organisasi, maka diperlukan arsitektur organisasi yang menyelesaikan perselisihan internal melalui penegakan eksternal.

c. Konfrontasi

Konfrontasi dilakukan dengan mempertemukan pihak-pihak yang sedang berkonflik untuk diminta pendapatnya secara langsung dalam rapat/siding, dan pimpinan bertindak sebagai moderator. Cara seperti ini dapat dijadikan suatu penyelesaian konflik secara rasional dan salah satu harus menerima pendapat dan pendirian pihak lain yang didasari oleh alasan yang lebih rasional dan benar.

d. Tawar-menawar (Bargaining)

Tawar-menawar adalah pengendalian konflik melalui proses pertukaran persetujuan dengan maksud mencapai keuntungan kedua pihak yang sedang berkonflik. Dalam proses tawar-menawar intinya adalah tidak mengharuskan

pihak-pihak yang berkonflik untuk menyerahkan sesuatu yang dianggap penting bagi kelompoknya.<sup>24</sup>

Agar konflik tidak menjadi lebih besar dan berbahaya, maka konflik tersebut perlu diselesaikan, adapun beberapa cara untuk menyelesaikan konflik yaitu:

a. Intergrating (Problem Solving)

Pihak-pihak yang berkepentingan secara bersama-sama mengidentifikasi masalah yang dihadapi, kemudian mencari, mempertimbangkan, dan memilih solusi alternatif pemecahan masalah. Gaya ini cocok untuk memecahkan isu-isu kompleks yang disebabkan oleh kesalahpahaman (misunderstanding), tetapi tidak sesuai untuk memecahkan masalah yang terjadi karena sistem nilai yang berbeda. Kelemahan utamanya adalah memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaian masalah.

b. Obliging

Seseorang yang bergaya obliging lebih memusatkan perhatian pada upaya untuk memuaskan pihak lain daripada diri sendiri. Gaya ini sering pula disebut smooting karena berupaya mengurangi perbedaan-perbedaan dan menekankan pada persamaan atau kebersamaan diantara pihak-pihak yang terlibat. Kekuatan strategi ini terletak pada upaya untuk mendorong terjadinya kerja sama. Adapun kelemahannya, penyelesaian bersifat sementara dan tiak menyentuh masalah pokok yang ingin dipecahkan.

---

<sup>24</sup>Achmad Hasan Nasrudin, dkk, “*Manajemen Konflik Dan Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah*”, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 9, No.1 (2021): 10-11, <https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/tjmpi/article/view/1888>

c. Dominating

Orientasi pada diri sendiri yang tinggi, dan rendahnya kepedulian pada kepentingan orang lain, mendorong seseorang untuk menggunakan taktik “saya menang, kamu kalah”. Gaya ini sering disebut memaksa (forcing) karena menggunakan legalitas formal dalam menyelesaikan masalah. Gaya ini cocok digunakan jika cara-cara yang tidak populer hendak diterapkan dalam penyelesaian masalah, masalah yang dipecahkan tidak terlalu penting, dan waktu untuk mengambil keputusan sudah mepet. Sebaliknya, gaya ini tidak cocok untuk menangani masalah yang menghendaki partisipasi dari mereka yang terlibat. Kekuatan utama gaya ini terletak pada minimalnya waktu yang diperlukan. Adapun kelemahannya, sering menimbulkan kejengkelan atau rasa berat hati untuk menerima keputusan oleh mereka yang terlibat

d. Avoiding

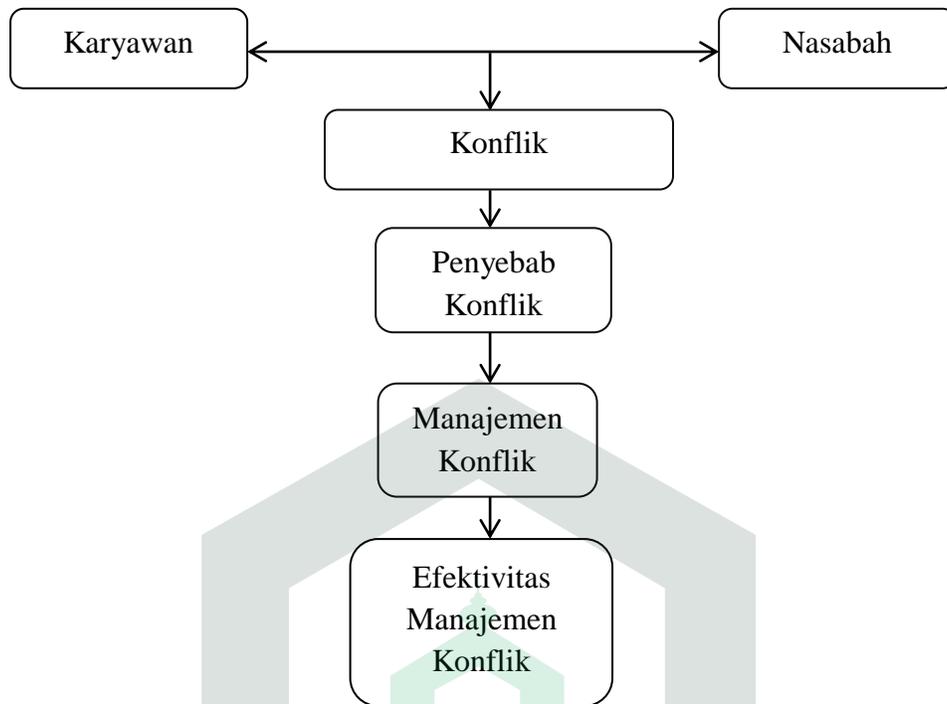
Tindakan ini dilakukan jika salah satu pihak menghindari dari situasi tersebut secara fisik ataupun psikologis. Sifat tindakan ini hanya menunda konflik yang terjadi. Situasi menang-kalah juga terjadi di sini. Menghindari konflik bisa dilakukan jika masing-masing pihak mencoba untuk mendinginkan suasana, membekukan konflik untuk sementara. Dampak kurang baik bisa terjadi jika pada saat yang kurang tepat, konflik meletus kembali, ditambah lagi jika salah satu pihak menjadi stres karena merasa masih memiliki utang menyelesaikan persoalan tersebut.

e. **Compromising**

Gaya ini menempatkan seseorang pada posisi moderat, yang secara seimbang memadukan antara kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain. Ini merupakan pendekatan saling memberi dan menerima (*give-and-take-approach*) dari pihak-pihak yang terlibat. Kompromi cocok digunakan untuk menangani masalah yang melibatkan pihak-pihak yang memiliki tujuan berbeda, tetapi memiliki kekuatan yang sama. Misalnya, dalam negosiasi kontrak antara buruh dan majikan. Kekuatan utama dari kompromi adalah pada prosesnya yang demokratis dan tidak ada pihak yang merasa dikalahkan. Akan tetapi, penyelesaian konflik kadang bersifat sementara dan mencegah munculnya kreativitas dalam penyelesaian masalah.

**C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir dalam penelitian ini dimaksudkan untuk lebih mengarahkan teori serta memberikan kemudahan dalam menentukan kerangka dasar untuk menganalisis penelitian yang akan dilakukan.



Berdasarkan gambar diatas penulis memberikan penjelasan dimana karyawan dan nasabah merupakan pelaku utama dalam terjadinya konflik di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Dimana tujuannya untuk mengetahui bagaimana penyebab konflik, bagaimana cara mengatasi konflik dan bagaimana sehingga dikatakan efektif dalam mengelola manajemen konflik yang diterapkan di PegadaianSyariah Cabang Luwu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dimana penelitian ini di fokuskan pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisa secara dalam sampai tuntas. Oleh karena itu, data yang dihasilkan dalam penelitian ini tidak berupa angka-angka namun data dinyatakan secara simbolik berupa kata-kata yang tuliskan.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini memuat mengenai rincian pertanyaan tentang cakupan atau topik-topik yang akan diungkap atau digali dalam penelitian ini. Fokus penelitian di penelitian ini merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah.

#### **C. Definisi Istilah**

Untuk mengetahui lebih jelas tentang arah pembahasan, maka peneliti memberikan pengertian dari setiap kata yang ada dalam rangkaian judul yang diangkat sebagai berikut:

1. Konflik Karyawan dan Nasabah

Menurut Stoner dan Freeman konflik merupakan ketidaksepakatan tentang alokasi sumber daya yang langka atau perselisihan tentang tujuan, status, nilai, persepsi atau kepribadian.<sup>25</sup>

## 2. Penyebab konflik

Kekuasaan adalah salah satu faktor penyebab konflik. Setiap individu yang memiliki kekuasaan biasanya selalu mempertahankan kekuasaan yang dimiliki. Di samping itu, ada beberapa pihak yang tidak setuju dan ingin menggantikan posisi tersebut.<sup>26</sup>

## 3. Cara Mengatasi Konflik

Cara mengatasi konflik dapat dilakukan dengan mengidentifikasi konflik secara bijaksana, adil dan efisien dengan berbagai metode. Seperti, stimulasi konflik, pengurangan atau penekanan konflik dan penyelesaian konflik.<sup>27</sup>

## 4. Efektivitas Manajemen Konflik

Efektivitas merupakan suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup>Albertus Fenanlampir, *“Manajemen Konflik Dalam Olahraga (Solusi Pemecahan Konflik Dalam Dunia Olahraga Di Indonesia)*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), 2

<sup>26</sup>Suharno, *“Pendidikan Multikulturisme Konsep, Tata Kelola, dan Praktik Penyelesaian Konflik Multikultural”*, ( Cirebon: Insania,2021), 11.

<sup>27</sup>Eko Sudarmono, *“Manajemen Konflik”*, (Medan, Yayasan Kita Menulis, 2021), 5

<sup>28</sup>Ratna Ekasari, *“Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi”*, (Malang: AE Publishing, 2020), 21

Manajemen Konflik adalah upaya yang direncanakan dan dilakukan sebagai usaha untuk mengakhiri konflik. Manajemen konflik tersebut dapat dilakukan oleh kedua pihak yang terlibat konflik ataupun melalui bantuan pihak ketiga. Jika dikaitkan kepada konflik yang terjadi di suatu organisasi, maka manajemen konflik dalam suatu organisasi adalah upaya yang dilakukan oleh seseorang yang sedang terlibat konflik untuk mencari solusi atau penyelesaian terhadap masalah yang ada dalam suatu organisasi.<sup>29</sup>

#### **D. Desain Penelitian**

Penulis akan melakukan penelitian menggunakan penelitian kualitatif atau yang lebih dikenal dengan istilah pencarian alamiah (*Naturalistic Inquiry*) karena menekankan pada pemahaman situasi alamiah partisipan, lingkungan dan tempat penelitian. Penelitian ini sangat bergantung pada kondisi atau situasi yang benar-benar terjadi pada apa yang sedang berlangsung sesuai dengan keadaan dan kenyataan lingkungan. Penelitian ini diangkat dari lingkungan, pengalaman dan keadaan faktual bukan dari praduga, asumsi, maupun konsep peneliti. Hal tersebut mengharuskan penulis masuk dan mendalami situasi politik, ekonomi, budaya, yang berlaku di lingkungan penelitian. Tujuan utama dari penelitian ini ialah menemukan bagaimana efektivitas manajemen konflik pada pegadaian syariah cabang luwu.

---

<sup>29</sup>Rama Dhini Permasari Johar, Hamda Sulfinadia, “*Manajemen Konflik Sebagai Upaya Mempertahankan Kebutuhan Rumah Tangga*”, Jurnal Al-Ahkam 21, No.1 (2020), 38

## **E. Data dan Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama dilapangan. Data primer diambil langsung dari sumber pertamanya yang bersumber dari kata-kata atau tindakan dari sumber penelitian dilapangan dengan mengamati atau mewawancarai. . Data primer yang penulis maksudkan adalah data yang penulis peroleh langsung dari lapangan yaitu informasi dari Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Adapaun data primer dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara dan observasi penulis terhadap pihak terkait.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya dari biro statistik, majalah, atau publikasi lainnya. Data sekunder merupakan data atau informasi penunjang penelitian yang didapat dari studi literature, buku, jurnal, internet, dan studi kepustakaan lain.<sup>30</sup>

## **F. Instrumen Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara. Dalam hal ini untuk memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data peneliti menggunakan instrumen pendukung pengumpulan data seperti, pedoman wawancara dan dokumentasi (vidio maupun

---

<sup>30</sup>Elma Sutriani, Rika Octaviani, “Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data”, Februari 11, 2019, <https://osf.io/preprints/inarxiv/3w6qs/>

suara). Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang biasanya dilakukan untuk mengetahui informasi dari suatu peristiwa yang terjadi yang didasari dengan pengetahuan dan gagasan dan harus objektif dan bisa dipertanggung jawabkan. Yang dilakukan dengan pengamatan langsung dilingkungan tersebut.<sup>31</sup>

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan antara pihak yang satu dengan lainnya dan dilakukan dengan tatap muka dengan tujuan yang telah ditentukan.<sup>32</sup>

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data penelitian dalam bentuk gambar, video atau tulisan.

---

<sup>31</sup>Muhammad Ilyas Ismail, “*Evaluasi Pembelajaran*”, (Depok: Rajawali Pers, 2020), 131

<sup>32</sup>Rina Febriana, “*Evaluasi Pembelajaran*”, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2019), 50

## H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan kriteria untuk mempelajari keaslian data, yaitu mengutamakan data atau informasi diatas sikap dan angka. Pada penelitian yang menggunakan metode kualitatif, data yang dikumpulkan oleh peneliti harus valid, karena dalam pengumpulan data, peneliti perlu menjaga keabsahan data agar data yang diperoleh tidak invalid. Ada beberapa kriteria yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data yaitu:

### 1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Kepercayaan atau uji kredibilitas pada data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, diskusi dengan rekan kerja, triangulasi, studi kasus negatif dan cek keanggotaan.

### 2. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan dalam penelitian kualitatif terkait dengan pertanyaan sampai studi mana yang dapat diterapkan atau digunakan dalam konteks lain. Transferabilitas tergantung pada pengguna, ketika hasil penelitian dapat digunakan dalam pengaturan dan situasi sosial lainnya. Oleh sebab itu, peneliti harus menghasilkan laporan yang jelas, rinci dan sistematis agar dapat dipercaya. Jadi pembaca menjadi jelas dan memutuskan apakah temuan dapat diterapkan di tempat lain.

### 3. Kebergantungan (*dependability*)

Pengujian ini dilakukan dengan mengaudit seluruh proses dalam penelitian. Sering terjadi dimana tidak melakukan semua proses penelitian tetapi peneliti tetap bisa memberikan data. Jadi, uji dependabilitas ini harus dilakukan. Pengujian ini biasanya diaudit oleh sekelompok auditor ataupun pembimbing untuk memeriksa seluruh kegiatan yang dilakukan peneliti selama proses penelitian. Jika peneliti tidak memiliki atau tidak mampu menunjukkan kegiatannya di lapangan, maka dependabilitas dari penelitian itu dipertanyakan.

### 4. Kepastian (*confirmability*)

Pengujian ini mirip dengan pengujian realibilitas, sehingga pengujian dapat dilakukan pada waktu yang sama. Pengujian ini berarti peneliti menguji hasil dari penelitiannya. Jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian telah memenuhi kriteria konfirmabilitas.<sup>33</sup>

## I. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menurut Miles Matthew dan Michael Huberman terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan data yaitu:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah teknik pengelolaan data dengan bentuk analisis yang menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu

---

<sup>33</sup>Elma Sutriani, Rika Octaviani, "Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data", Februari 11, 2019, <https://osf.io/preprints/inarxiv/3w6qs/>

dan mengorganisasi data sehingga data dapat diambil kesimpulan dan verifikasi. Setelah data di reduksi maka disajikan dalam format tertentu, seperti table atau bagan dan sebagainya yang disertai dengan uraian naratif sehingga memudahkan untuk dibaca.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Data yang disajikan perlu disusun secara sistematis berdasarkan kriteria tertentu, seperti uraian konsep kategori, dan lain-lain. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga yang dilakukan setelah penyajian data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan

data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang dipercaya.<sup>34</sup>

## **J. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang terletak di Jalan Andi Tendriadjeng, Kelurahan Ponjolae, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan.

## **K. Subjek dan Informan Penelitian**

Dalam suatu penelitian, informan adalah pihak penting karena sebagai sumber mendapat informasi atau data. Informan adalah orang-orang yang membantu peneliti yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan, pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu, nasabah yang mengambil pinjaman di Pegadaian Syariah Cabang Luwu, serta semua pihak yang berhubungan dan dapat memberikan informasi serta tanggapan terkait data yang dibutuhkan dalam penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung

---

<sup>34</sup>Umrati, Hengki Wijaya, “*Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*”, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2020), 106

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Palopo**

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003. Kemudian berdiri beberapa Pegadaian Syariah di berbagai daerah, salah satu cabangnya yang bermula berada di Jalan Andi Tadda dan dipindahkan sekarang di Jalan Andi Tendriadjeng, kelurahan Ponjalae, kecamatan Wara Timur, Kota Palopo.

Pegadaian Syariah Cabang Luwu berdiri sejak tahun 2013, yang hadir untuk memberikan pelayanan/jasa keuangan berbasis syariah bagi masyarakat Kota Palopo. Keberadaan pegadaian syariah Palopo merupakan tempat pegadaian yang strategis, mudah dijangkau karena alat transportasi mudah ditemui, dan letaknya yang berada di jalan Andi Tendriadjeng yang merupakan pusat keramaian kota dan sebagai penghubung jalan ke palopo, Pegadaian Syariah Andi Tendriadjeng sangat dikenal masyarakat luas. Pegadaian Syaiah Cabang Luwu, memiliki ahli taksir yang dengan cepat menaksir, beberapa nilai riil barang jaminan tersebut. Biasanya nilai taksiran lebih rendah dari nilai pasar hal ini dimaksud apabila terjadi kemacetan terhadap pembayaran pinjaman,

maka dengan mudah pihak pegadaian melelang jaminan yang diberikan nasabah dibawah harga pasar.<sup>35</sup>

## **2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Luwu**

### **a. Visi Pegadaian Syariah Cabang Luwu**

Pada tahun 2013 Pegadaian Syariah Cabang Luwu menjadi “champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

### **b. Misi Pegadaian Syariah Cabang Luwu**

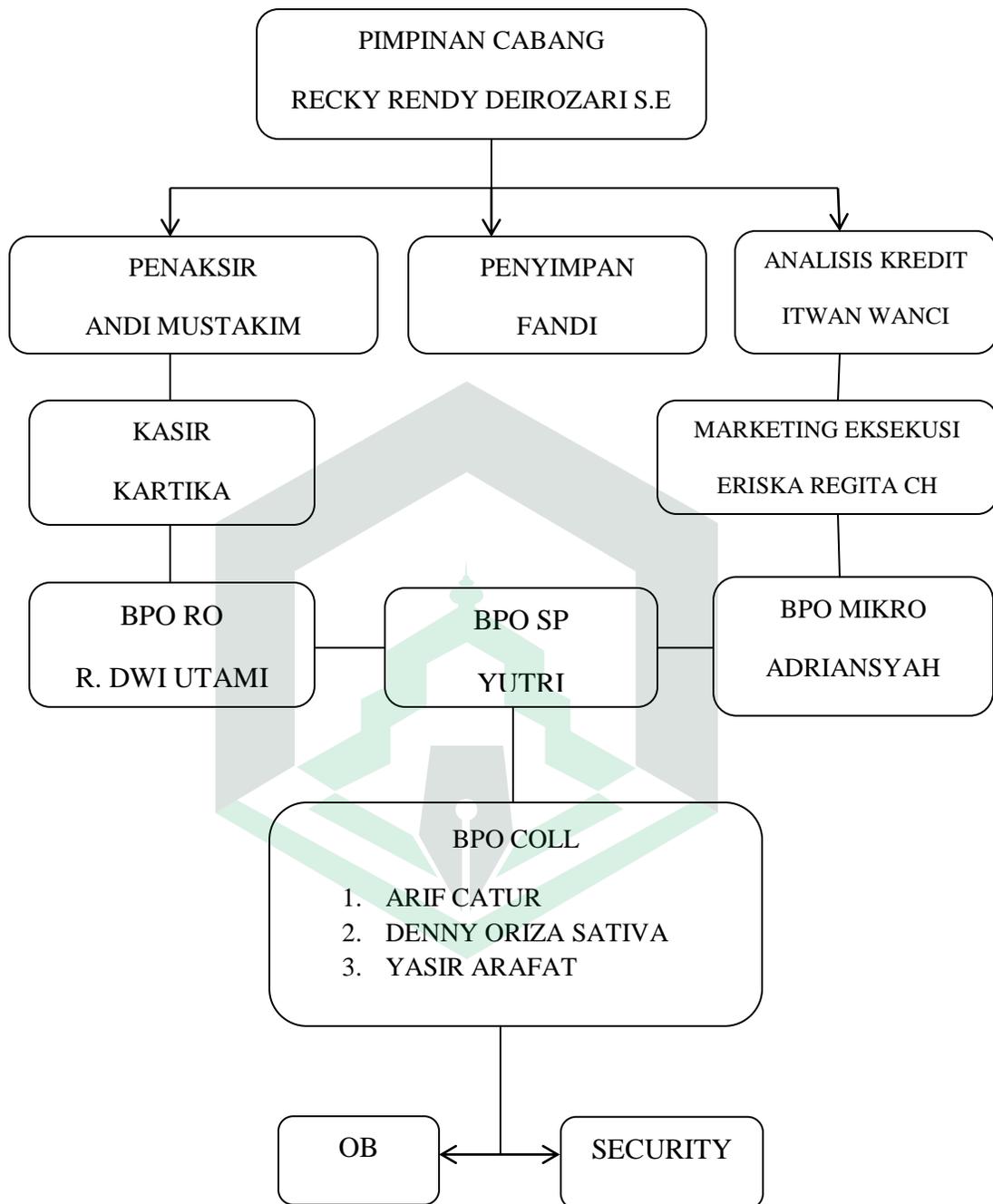
- 1) Membantu program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman kepada usaha mikro dan kecil.
- 2) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- 3) Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

## **3. Struktur Organisasi**

Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang terletak di jalan Andi Tendriadjeng Kota Palopo, Struktur Organisasinya dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>35</sup>Dokumentasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu, Pada Tanggal 20 Juni 2022



Adapun tugas-tugas dari masing-masing organisasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah:

- a. Pimpinan cabang, sebagai pemimpin pelaksanaan teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pimpinan cabang juga bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah dan membantu kelancaran pelaksanaan tugas Kantor Cabang.
- b. Penaksiran cabang, bertugas menaksir marhun barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.
- c. Penyimpan, bertugas mengurus gudang barang jaminan emas dan dokumen kredit dengan cara menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan serta mengadministrasikan barang jaminan dan dokumen sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan dan dokumen kredit.
- d. Kasir, bertugas melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan UPC.
- e. Security, bertugas untuk mengamankan harta perusahaan dan seluruh lingkungan kantor dan sekitarnya.

- f. Office Boy, bertugas untuk menjaga kebersihan baik itu didalam gedung maupun diluar gedung.

#### 4. Operasional Gadai Syariah Cabang Luwu

##### a. Kegiatan Usaha Pegadaian

Kegiatan usaha pada pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah:

- 1) Memberikan pinjaman bagi masyarakat dengan sistem syariah.
- 2) Memberikan pembiayaan dan memfasilitasi investasi bagi masyarakat yang ingin memiliki emas batangan dengan system angsuran dan berbasis syariah.
- 3) Melayani *multipayment online* seperti: pembayaran listrik, telepon, pengiriman uang dari dalam dan luar negeri bekerja sama dengan western union.<sup>36</sup>

##### b. produk dan jasa Pegadaian

Menurut Recky Rendy, Pegadaian Syariah Cabang Luwu telah mengembangkan atau memasarkan 5 produk yaitu sebagai berikut:

##### 1) Rahn

Rahn adalah perjanjian utang piutang dengan menahan barang sebagai jaminan atas hutang. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua hutang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi. Marhun tidak boleh dimanfaatkan Oleh Murtahin kecuali

---

<sup>36</sup>Recky Rendy Deirozari, (Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 20 Juni 2022.

seizing Rahin, dengan tidak mengurangi nilai Martun dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.

Rahn adalah produk yang paling disukai oleh nasabah. Dimana Rahn merupakan produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip syariah dengan melalui proses cepat dan aman, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan ijarah (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).

*Seperti yang dikatakan oleh Andi Mustakim:*

*“Ar-Rahn (Gadai Syariah) adalah salah satu produk yang unggul disini. Rahn merupakan pinjaman yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai syariah berupa emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor”.*<sup>37</sup>

## 2) Mulia

Sekarang di Pegadaian sudah memiliki produk Mulia, dimana produk ini adalah layanan investasi emas batangan secara angsuran perorangan di outlet Pegadaian dengan proses yang cepat dan mudah.

Pada produk Mulia akad yang digunakan adalah Murabahah dimana terjadinya kesepakatan bersama antara pihak Pegadaian dengan nasabah atas jumlah pembelian Logam Mulia yang disertai dengan keuntungan dan biaya yang telah disepakati. Berinvestasi melalui logam mulia merupakan salah satu cara agar nasabah lebih mudah untuk menabung untuk masa depan. Seperti,

---

<sup>37</sup>Andi Mustakim (Penaksir Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 20 Juni 2022.

menunaikan Ibadah Haji, persiapan biaya pendidikan sekolah anak dan untuk membeli rumah dan kendaraan.<sup>38</sup>

3) Amanah

Amanah merupakan produk Pegadaian Syariah yang berupa cicilan kendaraan. Pinjaman yang ditawarkan yakni minimal Rp 5 Juta-Rp 45 Juta dengan jangka waktu pinjaman 12-60 bulan. Dalam produk Amanah, nasabah dikenakan biaya administrasi (*mu'nah akad*) sebesar Rp 200 ribu untuk mobil dan Rp 70 Ribu untuk motor. Di pegadaian Syariah tidak dikenakan bunga, namun ada biaya pemeliharaan barang (*mu'nah*). Biaya *mu'nah* untuk Amanah itu adalah 0.95% dikali harga kendaraan.

4) Arrum BPKB

Sesuai dengan namanya, Arrum BPKB merupakan produk Pegadaian Syariah berupa pembiayaan syariah untuk pengembangan UMKM dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor. Pembiayaan yang berjangka waktu mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan dimana nasabah harus menjadikan BPKB sebagai barang agunan untuk pinjaman dengan plafon Rp 1 Juta- Rp 400 Juta. Untuk biaya *mu'nah* ditetapkan sebesar 1% dari pinjaman, pinjaman Rp 100 Juta ke atas tidak dikenakan *mu'nah akad*.

---

<sup>38</sup>Recky Rendy (Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 20 Juni 2022

### 5) Arrum Haji

Arum Haji merupakan produk Pegadaian Syariah yang berupa pembiayaan untuk mendapatkan porsi nomor antrean ibadah Haji secara syariah. Jaminan yang digunakan adalah emas. Biaya administrasi pinjaman ini yakni sebesar Rp 270 ribu dengan pinjaman minimal Rp 1,9 juta dan maksimal Rp 25 juta dalam jangka waktu 1-5 tahun. Selain biaya administrasi, nasabah akan dikenakan biaya tambahan yang akan dipergunakan untuk biaya pemeliharaan barang jaminan yang dititipkan.<sup>39</sup>

#### c. Kategori Barang Gadai

Secara umum hampir semua barang bergerak dapat digadaikan di Pegadaian seperti barang perhiasaan, kendaraan, barang elektronik, barang rumah tangga, mesin-mesin, tekstil dan barang lain yang dianggap bernilai. Namun ada juga barang-barang bergerak tertentu yang tidak dapat digadaikan. Jenis barang bergerak yang dapat diterima sebagai barang jaminan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu yaitu:

- 1) Barang elektronik, seperti: Televisi, Kulkas, Kamera, dan lain-lain
- 2) Kendaraan, seperti: Sepeda, Motor, dan Mobil
- 3) Perhiasan, seperti: Emas, Intan, Mutiara dan lain-lain

Adapun barang yang tidak dapat dijadikan barang gadai di Pegadaian Syariah Cabang Luwu seperti:

---

<sup>39</sup> Recky Rendy (Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 20 Juni 2022

- 1) Kendaraan milik pemerintahan
- 2) Senjata api
- 3) Kendaraan yang sangat besar
- 4) Hasil bumi: Padi, jagung, ubi dan lain-lain
- 5) Binatang ternak: sapi, kambing, kerbau dan lain-lain
- 6) Barang seni yang sulit ditaksir.

d. Penggolongan Marhun Bih dan Biaya Administrasi

Pihak pegadaian dapat menjamin keutuhan dan keamanan *marhun* yang dijadikan sebagai jaminan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Mengenai hal itu proses transaksi pinjam-meminjam pada system gadai syariah membutuhkan perlengkapan kerja seperti kursi, alat tulis kantor dan perlengkapan lainnya, serta biaya tenaga kerja. Bukan itu saja, *rahin* akan dijamin pada perusahaan asuransi. Itu sebabnya ada biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah, dimana besarnya sesuai dengan taksiran dan jumlah pinjaman nasabah yang ditentukan oleh pihak pegadaian yang sesuai dengan ketentuan penggolongan *marhun*. Berikut merupakan penggolongan marhun bih berdasarkan tingkat pinjaman/plafon dan besar biaya administasi yang harus dibayar.

**Tabel 4.1 Penggolongan *Marhun Bih* (Uang Pinjaman) dan Biaya Administrasi**

<b>Gol</b>	<b>Plafon Marhun Bih (Rp)</b>	<b>Biaya Administrasi</b>
A	20.000-150.000	1.000
B	151.000-500.000	3.000
C1	501.000-1.000.000	8.000
C2	1.005.000-5.000.000	15.000
C3	5.010.000-10.000.000	25.000
C4	10.050.000-20.000.000	40.000
D1	20.100.000-50.000.000	60.000
D2	50.100.000-200.000.000	100.000

Sumber: Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu (2022)

Menurut Ricky Rendy besar *Marhun bih* dihitung berdasarkan nilai taksiran. Dimana nilai taksiran ditetapkan dari harga pasar barang. Penentuan nilai taksiran mengikuti ketentuan dalam buku taksiran dan surat edaran yang berlaku pada system syariah. Sedangkan besarnya nilai pinjaman dihitung dari persentase nilai taksiran juga digunakan sebagai dasar perhitungan penetapan besarnya jasa pinjaman, untuk memudahkan dalam penetapan tarif, maka besarnya tarif dapat dihitung atas dasar kelipatan nilai taksir per Rp 10.000.<sup>40</sup>

<sup>40</sup>Recky Rendy (Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 21 juni 2022.

Andi Mustakim menambahkan bahwa dalam menentukan besarnya pinjaman yang dapat diperoleh *Rahin* bisa dihitung dari nilai *Marhun* yang ditaksir dan pinjaman sebesar 90% dari nilai taksiran dan harga disesuaikan dengan HPS (Harga Pasar Setempat), kemudian dilihat *Marhun* tersebut termasuk dalam golongan *Marhun-bih* yang dimana sehingga dapat ditentukan berapa besar biaya administrasi yang harus dibayar oleh *Rahin*. Terakhir dihitung tarif ijarah yang harus dibayar oleh *rahin* sesuai dengan jenis *Marhun* yang dimiliki.

e. Prosedur Pemberian Kredit

Recky Rendy mengatakan bahwa Prosedur dalam pemberian kredit di Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah calon nasabah datang langsung ke loket penaksir dan menyerahkan barang yang akan dijadikan jaminan dan menunjukkan surat bukti diri seperti KTP. Barang jaminan tersebut kemudian diteliti kualitasnya untuk menaksir dan menetapkan harganya. Berdasarkan hasil taksiran yang dibuat penaksir, kemudian ditetapkan berapa besar uang pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah.<sup>41</sup>

f. Mekanisme Operasional dan Perhitungannya

Operasional Pegadaian Syariah menggambarkan hubungan di antara nasabah dan pegadaian. Adapun teknis operasional pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

---

<sup>41</sup>Recky Rendy (Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 23 Juni 2022.

- 1) Nasabah menjaminkan barang kepada pegadaian syariah untuk mendapatkan pembiayaan, kemudian pegadaian menaksir barang jaminan untuk dijadikan dasar dalam memberikan pembiayaan.
- 2) Pegadaian Syariah dan nasabah menyetujui akad gadai yaitu mengenai beberapa hal, seperti biaya gadai, jatuh tempo dan sebagainya.
- 3) Pegadaian Syariah menerima biaya gadai, seperti biaya penitipan, biaya pemeliharaan, penjagaan dan biaya penaksiran yang dibayar pada awal transaksi oleh nasabah.
- 4) Nasabah menebus barang yang digadaikan setelah jatuh tempo.

Adapun perhitungan tarif jasa simpanan sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Perhitungan Tarif Jasa Simpanan**

No	Jenis Simpanan	Tarif Jasa Simpanan
1	Emas, Perak dan lain-lain	Rp. 10.000/ 10 hari
2	Kendaraan Bermotor	Rp. 10.000/ 10 hari
3	Barang Elektronik	Rp. 10.000/ 10 hari

Sumber: Wawancara Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu (2022)

## **B. Analisis Data**

### **1. Penyebab Terjadinya Konflik Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu**

Konflik pada dasarnya adalah suatu proses yang biasanya dimulai dengan suatu pihak yang tidak merasa senang oleh pihak lain mengenai suatu hal.

Terjadinya konflik dalam suatu perusahaan disebabkan karena adanya kepentingan yang berbeda dari dua atau lebih komponen pada perusahaan.

Pegadaian merupakan lembaga keuangan Non Bank milik pemerintah yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan ketentuan khusus, yaitu secara hukum gadai. Dimana hukum gadai pada perusahaan ini merupakan kewajiban calon peminjam atau nasabah untuk menyerahkan hartanya sebagai agunan kepada kantor pegadaian disertai dengan pemberian hak kepada pegadaian untuk melakukan penjualan (lelang) pada kondisi yang telah ditentukan.

Pegadaian telah berubah dengan ketentuan baru. Cukup membawa agunan, siapa pun bisa untuk mendapatkan pinjaman sesuai dengan nilai taksiran barang tersebut. Agunan dapat berupa apa saja, seperti benda dan bernilai ekonomis. Disamping itu, pemohon juga perlu menyerahkan surat atau bukti kepemilikan dan identitas diri untuk mengisi data di form yang telah disediakan pihak pegadaian. Adapun sumber penyebab terjadinya konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Berdasarkan wawancara oleh pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu bahwa:

*“konflik yang muncul biasanya disebabkan oleh faktor eksternal dimana kurangnya membaca dan pemahaman nasabah mengenai sistem gadai yang ada di pegadaian, seperti: Nasabah sering kali mengganti nomor Handphone mereka tanpa ada konfirmasi kepada pihak pegadaian. Jika dalam pegadaian itu sendiri apabila ada hal yang ingin diubah dan data yang ingin diganti,*

*apakah itu ingin pindah domisili atau data pribadi lainnya yang sudah dipakai untuk kelengkapan berkas dan sudah di isi melalui form yang telah disediakan oleh pihak pegadaian. Terlebih dahulu harus melaporkan hal tersebut ke pihak pegadaian. Sehingga dapat memudahkan kepada pihak pegadaian jika ada hal yang diberitahukan kepada nasabah.”*

*“Dan juga biasanya menjadi konflik pada pegadaian syariah yaitu terkait dengan masalah slogan pegadaian “mengatasi masalah tanpa masalah”, dimana slogan ini terkesan sangat sederhana di pandangan masyarakat bahwa pegadaian mengatasi masalah sangat cepat. Disaat nasabah membutuhkan uang lalu menggadaikan barang dan menebusnya setelah jatuh tempo (asumsinya jumlah yang diambil seperti jumlah yang akan dikembalikan nantinya). Seperti salah satu nasabah ketika penaksiran barang gadainya hal yang di inginkan oleh pihak penggadai tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, seperti penggadai yang menggadai Handphone.”<sup>42</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara oleh nasabah Nursiah bahwa:

*“Penaksir di Pegadaian Syariah hanya bisa memberikan pinjaman sebesar Rp 800.000 padahal barang itu masih terhitung baru dan harganya lebih dari 2 kali lipat jumlah yang ditaksir. 2 minggu kemudian barang sudah ditebus dan*

---

<sup>42</sup>Recky Rendy (Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 23 Juni 2022.

*ternyata jumlah uang yang harus dikembalikan bukan Rp 800.000 tetapi Rp 808.000 sebagai biaya pemeliharaan”.*<sup>43</sup>

Dari sini kita mengetahui bahwa benar di Pegadaian membebankan bunga kepada penggadai tetapi di Pegadaian Syariah disebut sebagai biaya pemeliharaan. Seperti yang telah diuraikan diatas ada beberapa penggolongan pemeliharaan pembiayaan yang sudah ditentukan, dan batas akhir penebusan adalah 4 bulan terhitung sejak barang digadaikan.

Menurut penaksir Pegadaian Syariah Cabang Luwu bahwa:

*“di Pegadaian penaksiran dilakukan hanya untuk mengetahui nilai ekonomis suatu barang dan melihat apakah barang tersebut terjamin, supaya diantara nasabah dan pihak pegadaian tidak terjadi keraguan dan adanya unsur penipuan atas barang yang dijamin dan penaksiran sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Dimana mekanisme perhitungan sewa modal bagi nasabah yang diberikan mengacu pada barang jaminan, maka untuk mempermudah administrasi dilakukan penggolongan uang pinjaman yang telah ditetapkan dengan surat keputusan direksi”.*<sup>44</sup>

## **2. Manajemen Konflik Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu**

Dalam menghadapi konflik yang timbul di Pegadaian Syariah Cabang Luwu, perusahaan ini mengelola masalah yang timbul sehingga menjadi masalah

---

<sup>43</sup>Nursiah (Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 23 Juni 2022

<sup>44</sup>Andi Mustakim (Penaksir Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 23 Juni 2022

yang dapat berguna untuk kepentingan dan perkembangan Pegadaian itu sendiri. Pegadaian Syariah Cabang Luwu sebelumnya sudah melakukan identifikasi terhadap kemungkinan akan terjadinya konflik. Dimana manajemen konflik yang diterapkan oleh pegadaian yaitu cermat dalam menilai tingkat konflik dan hal-hal apa yang kemungkinan akan terjadi sehingga dapat dihindari adanya kekerasan dan mendorong perubahan perilaku positif bagi pihak terkait, dengan cara menerapkan pendisiplinan, mematuhi aturan yang ada, dan memperbaiki komunikasi dengan sesama anggota terutama dengan nasabah.

Setiap perusahaan dalam skala besar maupun kecil tentunya memiliki beragam masalah didalamnya. Itulah sebabnya Pegadaian Syariah Cabang Luwu memerlukan penyelesaian konflik yang tepat dalam manajemen konflik antara karyawan dan nasabah agar semua masalah dapat terpecahkan tanpa adanya proses hukum.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu bahwa:

*“untuk menghindari terjadinya konflik di Pegadaian Syariah Cabang Luwu kami menggunakan sistem manajemen konflik dengan pendekatan emosional, dimana terlebih dahulu kami diskusikan dengan nasabah apa yang menjadi*

*kendalanya, menerapkan kedisiplinan, memberikan pemahaman mengenai aturan yang berlaku dan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah”.*<sup>45</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan pendekatan emosional dengan mendiskusikan dengan baik tentang masalah yang ada dan sabar dalam menghadapi nasabah serta memberikan pemahaman mengenai aturan yang ada.

Adapun metode yang digunakan dalam penyelesaian konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu bahwa:

*“Ketika terjadinya konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu kami menggunakan metode kolaborasi, kompromi, penghindaran diri, negosiasi dan konfrontasi. Dimana ketika ada masalah internal yang sulit untuk diselesaikan, maka ditangani langsung oleh pihak yang berwajib, sebelum membawa ke rana hukum kami juga melakukan pembinaan hati. Seperti berdasarkan dalam al-Qur’an yang dinyatakan bahwa perlu ada ta’liful qulub (kesatuan hati) dengan pendekatan spiritual. Dimana seorang karyawan dan nasabah merupakan saudara meskipun diruang lingkup yang*

---

<sup>45</sup>Recky Rendy (Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 1 Juli 2022

*berbeda. Dengan adanya pendekatan seperti ini dapat meminimalisir konflik yang akan terjadi”.*<sup>46</sup>

## **C. Pembahasan**

### **1. Penyebab Terjadinya Konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi penyebab adanya konflik di Pegadaian Syariah Cabang Luwu, yaitu:

#### **a. Nasabah sering mengganti nomor Handphone**

Nasabah yang sering gonta-ganti nomor handphone menyulitkan pihak pegadaian untuk menghubungi nasabah untuk memberitahukan jika ada informasi yang ingin disampaikan, hal ini yang dapat menimbulkan masalah antara pihak pegadaian dan nasabah jika tidak ada konfirmasi terlebih dahulu jika ada data pribadi yang ingin di ubah.

#### **b. Kurang memahami aturan yang berlaku**

Karena kurangnya membaca dan pemahaman nasabah tentang pegadaian serta informasi tentang pegadaian, padahal dalam surat terdapat semua informasi tentang gadai yang berlaku di pegadaian karena rata-rata nasabah pegadaian malas dalam membaca aturan yang ada sehingga nasabah yang kurang paham bagaimana sistem yang berlaku yang pada akhirnya membuat kesimpulan

---

<sup>46</sup>Recky Rendy (Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu), Wawancara, Pada Tanggal 24 Juli 2022

sendiri dan dapat menimbulkan masalah yang tidak di inginkan oleh pihak pegadaian.

c. Masalah slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”

Slogan ini terkesan sangat sederhana dimata masyarakat bahwa pegadaian mengatasi masalah sangat cepat dan tanpa masalah. Seperti nasabah yang ingin menggadai barang dan harus sesuai dengan taksirannya. Disini muncul masalah baru dimana ketidak serasian keinginan antara pihak pegadain dan nasabah. Terkadang nasabah juga terlena dengan jatuh tempo pembayaran yang telah disepakati, dan ini yang sangat sering menimbulkan konflik.

Mengenai masalah yang diuraikan diatas penelitian ini sudah ada yang meneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Harmah dengan judul “*Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Polewali (Analisis Manajemen Syariah)*”. Bahwa dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa penyebab terjadinya konflik di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Polewali, disebabkan oleh kurang membaca dan pemahaman mengenai sistem dan konsep gadai yang ada pada pegadaian.

## **2. Manajemen Konflik Pada Pegadaian Syariah**

a. Cara Menghindari Konflik

Manajemen konflik yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Luwu bertujuan untuk membatasi dan menghindari kekerasan yang akan terjadi. Pihak Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam manajemen konflik menjalankan beberapa metode. Berdasarkan dari hasil wawancara bahwa ada

beberapa metode yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Luwu, yaitu:

- 1) Menerapkan Kedisiplinan
- 2) Mematuhi aturan yang dibuat oleh pihak pegadaian
- 3) Memperbaiki komunikasi dengan nasabah.

Adapun manajemen konflik lain yang dilakukan adalah yang didapat dari hasil wawancara tersebut bahwa manajemen konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan pendekatan emosional dengan mendiskusikan dengan baik tentang masalah yang ada dan sabar dalam menghadapi nasabah serta memberikan pemahaman mengenai aturan yang ada.

#### b. Cara Penyelesaian Konflik

Dalam penyelesaian konflik yang berdasarkan dari uraian diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa penyelesaian konflik yang terjadi di Pegadaian Syariah Cabang Luwu menggunakan beberapa metode, yaitu:

##### 1) Konfrontasi

Strategi ini dilakukan dengan mempertemukan pihak-pihak yang sedang berkonflik untuk diminta pendapatnya secara langsung dalam rapat. Cara seperti ini dapat dijadikan suatu penyelesaian konflik secara rasional dan salah satu harus menerima pendapat dan pendirian pihak lain yang didasari oleh alasan yang lebih rasional.

##### 2) Penghindaran diri

Strategi ini diambil apabila seseorang atau pimpinan yang tidak terlibat konflik memandang bahwa isu yang diangkat tidak penting dan cenderung remeh. Situasi seperti ini memang sangat memungkinkan bagi seorang pimpinan untuk menghindari konflik, karena mereka menilai ada persoalan lembaga pendidikan yang jauh lebih penting daripada mengurus hal-hal yang remeh. Untuk itu, mereka yang tidak terlibat konflik umumnya menghindari polemic tersebut dengan jalan mendelegasikan pihak-pihak lain yang dipandang tepat agar dapat mengatasinya secara lebih efektif.

### 3) Negosiasi

Strategi negosiasi dilakukan apabila antarpihak yang sedang terlibat konflik memiliki posisi yang sama-sama kuat. Mereka juga memiliki solusi masing-masing yang dapat diterima semua pihak demi kemajuan lembaga pendidikan. Di dalam situasi ini, negosiasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan pihak ketiga untuk melakukan bargaining agar ditemukan solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Selain itu, proses negosiasi juga sangat memungkinkan bagi salah satu kedua belah pihak melakukan pengorbanan terhadap suatu hal yang diperjuangkan demi kesepakatan bersama. Dengan demikian, strategi negosiasi tidak semuanya berakhir pada prinsip menang-menang, tetapi kadang juga menang-kalah, demi kelangsungan lembaga pendidikan.

### 4) Kompromi

Strategi ini digunakan apabila kegigihan maupun kerjasama antarpihak yang terlibat konflik berada dalam tingkat sedang. Kedua belah pihak merasa enggan untuk melakukan kolaborasi, karena isu yang diusung masing-masing sudah terlanjur kompleks dan mengakar cukup dalam. Di tengah situasi seperti ini, sebagian pihak yang tidak terlibat konflik memandang tujuan yang hendak dicapai jauh lebih penting dari konflik yang terjadi. Karena itu, mereka yang tidak terlibat konflik dapat dimanfaatkan sebagai penengah di antara dua pihak yang berselisih. Dalam posisi sebagai penengah, penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan tawar menawar tentang hal-hal yang sedang diselisihkan. Proses kompromi yang dilakukan memang sulit untuk memuaskan kedua belah pihak, sehingga hal ini sangat memungkinkan adanya pengorbanan dari salah satu atau kedua belah pihak terkait dengan aspek-aspek tertentu.

Dan jika ada masalah yang sulit untuk diselesaikan maka ditangani oleh pihak yang berwajib. Sebelum membawa ke pihak yang berwajib, Pegadaian Syariah Cabang Luwu dalam menyelesaikan masalah pihak pegadaian juga melakukan pembinaan hati yang sesuai dengan al-Qur'an bahwa perlu adanya ta'liful qulub (kesatuan hati) dengan pendekatan spiritual.

Didalam pandangan islam, segala sesuatu yang dikerjakan harus rapi, benar, tertib dan teratur serta prosesnya harus diikuti dengan baik, tidak boleh dilakukan

asal-asalan. Hal tersebut merupakan prinsip utama dalam ajaran islam, dimana Rasulullah bersabda dalam hadis yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يُتَّقِنَهُ

Terjemahan:

*“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas)”*.<sup>47</sup>

Dari uraian penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Dwi Vita Lestari dengan judul *“Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah pada Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Cabang Tuanku Tambusai”*. Menunjukkan bahwa pencegahan konflik yang dilakukan seperti menerapkan kedisiplinan, pertimbangan pengalaman, dan mendengarkan secara aktif serta memperbaiki komunikasi. Dan cara penyelesaian konflik dengan cara: dominasi (penekanan), memaksa, membujuk, penghindaran, serta kompromi.

Dapat disimpulkan bahwa cara penyelesaian konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu sudah efektif karena sudah menggunakan manajemen konflik dengan baik, seperti yang dijelaskan dalam buku yang ditulis oleh Muslich yang berjudul *“Manajemen Konflik Suatu Pendekatan Konstruktif”* bahwa dalam penyelesaian konflik harus dilakukan dengan metode konfrontasi dan kompromi, dimana dalam penyelesaian konflik di Pegadaian Syariah Cabang Luwu ini sudah menerapkan metode tersebut. Dan dalam mengatur karyawan selalu menerapkan kedisiplinan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan saling bekerja sama agar terhindar dari

---

<sup>47</sup>Marhum Sayyid Ahmad al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahaadits wa al-Hukmu alMuhammadiyah*, Surabaya: Daar an-Nasyr al-Misriyyah, 34

suatu masalah yang tidak diinginkan, serta memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada nasabah sehingga tercipta kepuasan antara kedua pihak. Di Pegadaian Syariah Cabang Luwu juga dalam penyelesaian konflik sudah sesuai dengan syariat Islam karena tidak adanya unsur kekerasan dalam penyelesaian konflik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Penyebab terjadinya konflik antara karyawan dan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu, disebabkan oleh faktor eksternal, dimana nasabah malas membaca dan memahami tentang sistem dan kebijakan gadai yang ada pada pegadaian dan dapat dikatakan sesuai dengan manajemen syariah karena sistem penaksiran barang gadai tidak terdapat unsur penipuan ataupun saling merugikan.
- b. Proses penyelesaian konflik pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu dapat dikatakan efektif, karena adanya kedisiplinan serta komunikasi yang baik. Dan dapat dikatakan sesuai dengan manajemen syariah karena tidak terdapat unsur-unsur kekerasan dalam menyelesaikan konflik.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Kepada pihak Pimpinan agar selalu melakukan pengawasan, evaluasi dan pemberian motivasi untuk mengetahui dan memastikan apakah pelaksanaan program berjalan sesuai dengan harapan dan ketentuan atau tidak.

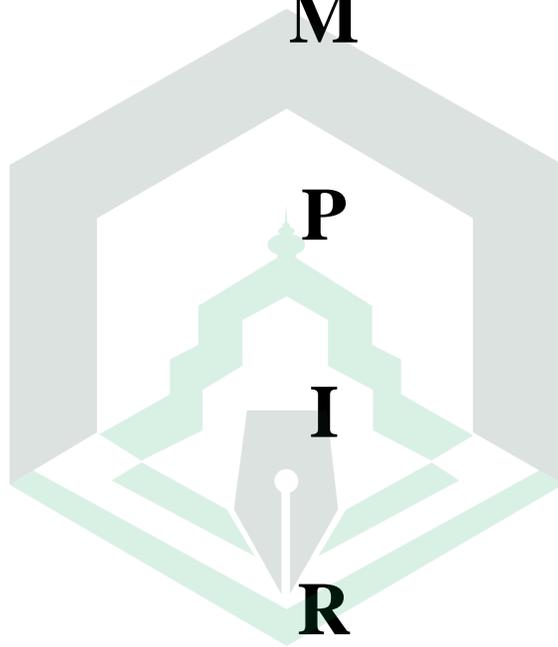
2. Kepada pihak penaksir Pegadaian agar selalu melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan pedoman agar jadi lebih baik.
3. Kepada pihak nasabah agar selalu senantiasa menyampaikan apa saja kendala dan keluhan kepada pihak yang terkait dengan Pegadaian, supaya dapat diselesaikan dengan baik



**L**

**A**

**M**



**P**

**I**

**R**

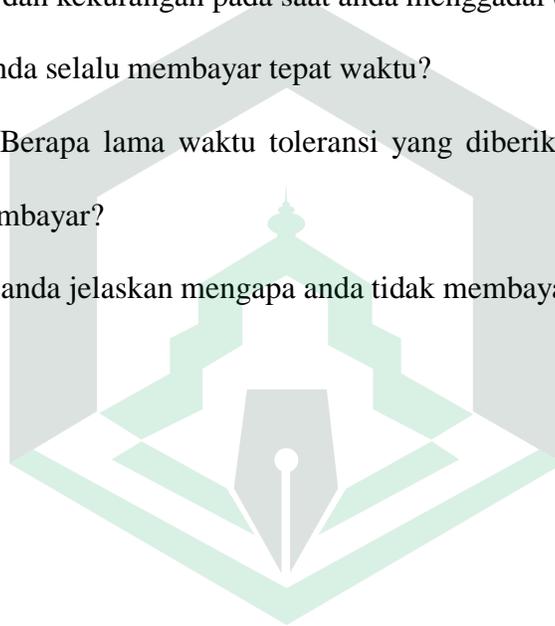
**A**

**N**

*Lampiran: Pedoman Wawancara*

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA UNTUK NASABAH

1. Apakah anda mengetahui tentang Pegadaian Syariah?
2. Apakah anda pernah menggadai di pegadaian syariah?
3. Setelah menggunakan jasa pegadaian syariah, apakah anda dapat menjelaskan kelebihan dan kekurangan pada saat anda menggadai di pegadaian syariah?
4. Apakah anda selalu membayar tepat waktu?
5. Biasanya Berapa lama waktu toleransi yang diberikan jika anda tidak tepat waktu membayar?
6. Dapatkah anda jelaskan mengapa anda tidak membayar tepat waktu?



## DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PEGAWAI

1. Ada berapa banyak nasabah yang menggunakan jasa pegadaian syariah?
2. Dalam menggunakan jasa pegadaian apakah ada masalah yang biasanya muncul?
3. Masalah seperti apa saja yang pernah terjadi di pegadaian syariah ?
4. Apa yang menyebabkan timbulnya suatu masalah di pegadaian syariah?
5. Apakah ada aturan tentang nasabah yang menggadai di pegadaian syariah?
6. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu masalah yang timbul di pegadaian syariah?
7. Bagaimana cara mengatasi agar meminimalisir terjadinya konflik antara karyawan dan nasabah di pegadaian syariah?
8. Apakah di pegadaian syariah sudah efektif dalam mengelola konflik?
9. Apakah ada faktor yang mempengaruhi keefektifitasan dalam mengatasi konflik di pegadaian syariah?

*Lampiran: Surat Keterangan Wawancara*

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yadi Mustaking  
Alamat : Pegadaian Syariah Cabang Luwu  
Pekerjaan : Penaksir

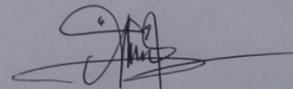
Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

Nama : Salzabila  
Nim : 18 0402 0011  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program studi : Perbankan Syariah  
Judul skripsi : Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal, 14 Juni-14 Juli 2022 dan menggali lebih mendalam informasi yang di butuhkan untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi.

Palopo, 8 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Yadi Mustaking

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : Recky Rendy Derozari.

Alamat : Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Pekerjaan : Pimpinan Pegadaian Cabang Luwu

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

Nama : Salzabila

Nim : 18 0402 0011

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program studi : Perbankan Syariah

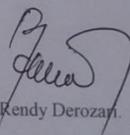
Judul skripsi : Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Alamat : Desa Malela, Kecamatan Suli, Kabupaten Luwu

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 14 juni-14 Juli 2022 dan menggali lebih mendalam informasi yang di butukan untuk melengkapi data dalam penyusunan skripsi.

Palopo, 8 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

  
Recky Rendy Derozan.

*Lampiran:*

#### DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PEGAWAI

1. Berapa banyak nasabah yang menggunakan jasa pegadaian syariah?  
=Banyak
2. Dari keseluruhan nasabah yang menggadai apakah ada nasabah yang sering berkonflik?  
=tentu saja banyak
3. Coba bapak sebutkan Konflik seperti apa yang biasanya terjadi pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu?  
= nasabah lupa akan tenggat waktu pembayaran, nasabah yang sering gonta ganti nomor HP, dan beberapa nasabah yang menganggap remeh masalah slogan “mengatasi masalah tanpa masalah”.
4. Selain yang telah disebutkan bapak diatas apakah masih banyak konflik yang terjadi dalam menggunakan jasa pegadaian?  
= ya masih banyak, seperti perbedaan antara penaksir dengan pihak nasabah yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah dengan jumlah pinjaman yang diberikan
5. Dari beberapa konflik yang telah disebutkan coba bapak jelaskan bagaimana cara untuk menghindari konflik yang akan terjadi?  
=kami selalu menerapkan kedisiplinan, mematuhi aturan yang dibuat oleh pihak pegadaian dan memperbaiki komunikasi dengan nasabah. Selain itu

kami juga menggunakan pendekatan emosional dengan mendiskusikan dengan baik apa yang menjadi kendala oleh pihak nasabah

6. Apa yang menyebabkan timbulnya suatu konflik di pegadaian syariah?

= yang menyebabkan timbulnya suatu konflik pada pegadaian syariah cabang luwu dikarenakan oleh pihak nasabah itu sendiri karena malasnya memahami aturan yang ada

7. Apakah ada aturan tentang nasabah yang menggadai di pegadaian syariah?

= tidak ada, semua berhak menggadai di pegadaian syariah dengan membawa kelengkapan berkas

8. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu konflik yang timbul di pegadaian syariah?

= setelah terjadi konflik pada pegadaian syariah maka yang akan dilakukan adalah kami menggunakan 4 metode. Yaitu, konfrontasi, penghindaran diri, negosiasi, dan kompromi

9. Dari keempat metode ini manakah yang lebih efektif dalam menyelesaikan konflik? Dan kenapa bisa dikatakan efektif?

= jadi dari keempat metode ini yang paling efektif dilakukan adalah metode konfrontasi. Karena dimana metode ini mempertemukan kedua belah pihak untuk mengeluarkan semua apa yang menjadi kendalanya dan diselesaikan dengan berdiskusi

10. Bagaimana cara mengatasi agar meminimalisir terjadinya konflik antara karyawan dan nasabah di pegadaian syariah?

=jadi untuk meminimalisir terjadinya konflik pada pegadaian syariah cabang luwu, kami selalu menerapkan kedisiplinan dan selalu mendiskusikan dengan nasabah apa yang menjadi kendalanya. Selain kami juga selalu mensosialisasikan mengenai produk pegadaian syariah cabang luwu

11. Apakah di pegadaian syariah sudah efektif dalam mengelola konflik?

=menurut kami bahwa kami sudah efektif dalam mengelola konflik karena kami sudah menggunakan manajemen konflik dengan baik, dimana kami mengatur karyawan agar dapat terhindar dari konflik yang tidak diinginkan, serta kami selalu memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah agar tercipta kepuasan antara kedua pihak. Dan cara penyelesaian konflik di pegadaian syariah cabang luwu sesuai dengan syariat islam yang tanpa adanya kekerasan dalam menyelesaikan konflik.

Untuk nasabah yang kurang memahami aturan yang berlaku kami selalu memberikan pemahaman mengenai aturan yang telah dibuat. Untuk nasabah yang sering gonta ganti nomor hp kami selalu menghubungi pihak keluarga yang bisa dihubungi dan mengunjungi rumahnya. Dan untuk mengatasi masalah mengenai slogan bahwa kami selalu memberikan pemahaman bahwa dipegadaian bukan berarti dalam menyelesaikan konflik tidak ada kendala yang akan dihadapi.

## DAFTAR PERTANYAAN UNTUK NASABAH

1. Apakah anda mengetahui tentang Pegadaian Syariah?  
=Ya saya tau
2. Apakah anda pernah menggadai di pegadaian syariah?  
= saya sudah beberapa kali menggadai di pegadaian syariah
3. Setelah menggunakan jasa pegadaian syariah, apakah anda dapat menjelaskan kelebihan dan kekurangan pada saat anda menggadai di pegadaian syariah?  
= setelah saya menggadai di pegadaian tidak ada kekurangan yang saya dapatkan karena pegawai selalu memberikan pelayanan yang bagus dan selalu mengadakan sosialisasi untuk memberikan pemahaman mengenai system gadai pada pegadaian syariah cabang luwu
4. Apakah anda selalu membayar tepat waktu?  
=tidak, karena kadang saya lupa akan tenggat waktu jatuh tempo
5. Setelah anda lupa untuk membayar apakah dari pihak pegadaian selalu memhungi ibu?  
=ya saya selalu ditelfon untuk mengingatkan bahwa sudah jatuh tempo
6. Lalu bagaimana jika ibu mengganti nomor hp, dan pihak pegadaian susah menghubungi ibu?  
=jika saya mengganti nomor hp, ada pihak keluarga yang dihubungi. Dan jika tidak bisa juga pihak pegadaian selalu mengujungi rumah kami
7. Biasanya Berapa lama waktu toleransi yang diberikan jika anda tidak tepat waktu membayar?

= biasanya dari pihak pegadaian kami diberikan waktu 1 minggu untuk melunasinya

8. Dapatkah anda jelaskan mengapa anda tidak membayar tepat waktu?

= kadang saya lupa jatuh tempo dan saya bingung berapa yang seharusnya saya bayar

9. Dari konflik yang ibu sebutkan bagaimana dari pihak pegadaian untuk mengatasi konflik ini?

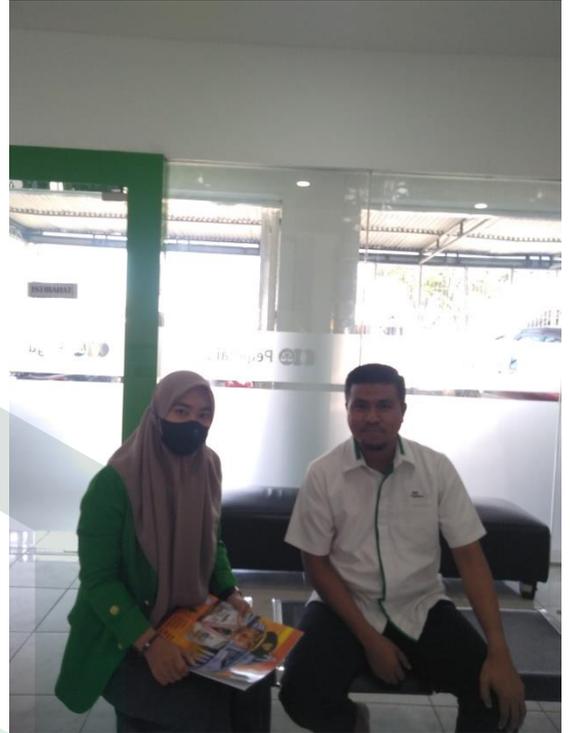
=jadi mengenai konflik itu pihak pegadaian selalu mengingatkan kami dan selalu memberikan pemahaman dengan mengadakan sosialisasi.



*Lampiran: Dokumentasi Selama Penelitian*



Wawancara dengan Nasabah



Wawancara dengan Pimpinan



Wawancara dengan Penaksir



## **RIWAYAT HIDUP**



**Salzabila**, lahir di Buntu Kunyi kota Belopa pada tanggal 18 Maret 2000. Penulis merupakan anak pertama dari enam bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Abbas dan ibu Wahida. Saat ini, bertempat tinggal di Desa Malela Kec. Suli Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di MIN 03 Malela. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 03 Unggulan Belopa hingga tahun 2015. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMAN 1 Belopa. Setelah lulus SMA di tahun 2018, penulis kemudian melanjutkan pendidikan di prodi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan aktif di organisasi PMI (Palang Merah Indonesia).

Contact person penulis : [salzabila0011@iainpalopo.ac.id](mailto:salzabila0011@iainpalopo.ac.id)