

**ETIKA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
YANG OPTIMAL KEPADA NASABAH DI
PT. PEGADAIAN SYARIAH
UPS KERTAK BARU
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Siti Rahmah Yunita



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

**ETIKA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
YANG OPTIMAL KEPADA NASABAH DI
PT. PEGADAIAN SYARIAH
UPS KERTAK BARU
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh:
Siti Rahmah Yunita
1601160365**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Rahmah Yunita
Nim : 1601160365
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 15 Maret 1998
Jurusan : Perbankan syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,


Siti Rahmah Yunita

NIM:1601160365

PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Etika Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal
Kepada Nasabah Di PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS
Kertak Baru Banjarmasin.
Ditulis Oleh : Siti Rahmah Yunita
NIM : 1601160365
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Program Studi : Strata Satu (S-1)
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Maret 1998
Alamat : Jl. Pulau Sewangi RT.10

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 09 Oktober 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



Zaki Mubarak, SE, M.Si
NIP.197710312002121002



Rohana Faridah, SE, MM
NIP.197804272009012010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Etika Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah Di PT. Pegadaian Syariah Ups Kertak Baru Banjarmasin”. Ditulis oleh Siti Rahmah Yunita telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Hari : Kamis

Tanggal : 19 November 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat : B+ (77,7)



TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S. Ag, M. Ag. (Ketua Penguji)	1.
2. Rohana Faridah, SE, MM (Anggota)	2.
3. Hariyanto, SE, MM (Anggota)	3.
4. Yusuf Asyahri.,S.E.,ME (Anggota)	4.

ABSTRAK

Siti Rahmah Yunita. 2020. *Etika Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Zaki Mubarak, SE, M.Si, (II) Rohana Faridah, SE, MM.

Kata Kunci : *Etika, Pelayanan, PT. Pegadaian Syariah*.

Kegiatan pinjam meminjam biasanya dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum suatu lembaga, baik lembaga perbankan maupun non perbankan dan Informal maupun nonformal. Salah satunya adalah kegiatan pinjam meminjam di pegadaian syariah. Kecenderungan ini dilakukan karena mudahnya persyaratan yang harus dipenuhi, mudah diakses dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Lembaga formal tersebut dibagi menjadi dua yaitu lembaga bank dan lembaga nonbank seperti pegadaian syariah.

Selanjutnya etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia pegadaian syariah masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan salah satunya adalah pegadaian syariah. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin. Untuk mengetahui apa saja kendala yang mempengaruhi etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), bertujuan untuk memperoleh secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data berkenaan dengan Etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada Nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah penerapan etika pada pegawai PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sudah baik dengan menjaga sikap perbuatan dan tingkah laku, bertutur kata yang baik dan lembut, berbusana yang sopan serta menjaga nama baik. Dan etika dalam memberikan pelayanan yang optimal pada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin adalah permasalahan yang muncul dalam etika di tempat kerja disebabkan oleh perilaku baik dari pimpinan maupun karyawan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Siti Rahmah yunita
2. Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Maret 1998
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Alamat : Pulau Sewangi Rt. 10 Kec. Alalak Kab. Barito Kuala
6. Pendidikan :
 - a. TK Byna Balita SDN 1 Sikui
 - b. SMP Bina Mulia
 - c. SMA Negeri 8 Banjarmasin
 - d. S1 Perbankan Syariah FEBI UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, Nopember 2020
Penulis

Siti Rahmah Yunita

MOTTO

Wahai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

KATA PERSEMBAHAN

Ucapan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat-Nya kepadaku, dan selalu memberikan nikmat serta petunjuk untuk menuntun ke jalan yang lebih baik. Shalawat serta salam tak lupa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang mana syafaatnya lah yang selalu ku dambakan baik di dunia dan di akhirat kelak.

Aku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk Bapak dan Ibu tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini mendidik, memberikan semangat, do'a, dorongan, nasehat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan.

Dosen pembimbing tugas akhir, Bapak Dr. Zaki Mubarak, SE, M.Si, dan Ibu Rohana Faridah, SE, MM.. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan, motivasi dan semangat yang telah kalian berikan kepada saya selama ini. Begitu banyak ilmu yang saya dapatkan selama ini melalui kesabaran dan bantuan yang senantiasa kalian berikan.

Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih atas segala ilmu yang telah kalian berikan serta pengalaman yang sangat berharga kepada kami semua.

Terimakasih juga untuk teman-teman terutama untuk lokal B Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016. Serta sahabat saya, Nurmalinda, Helmina, Ridha, Yanti, Nadia, Mahda, Nurbaity dan Vera Wati.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab melambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ﺀ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ﺏ	Ba'	B	Be
ﺕ	Ta'	T	Te
ﺙ	Sa'	Ś	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	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ﺭ	Ra	R	Er
ﺯ	Zai	Z	Zet
ﺱ	Sin	S	Es

جامعة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
مكة تبة	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

- b) Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

المكة تبة الجميلة	Ditulis	<i>Zakātul-fīṭri</i>
-------------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal panjang

1	Fathah + alif شكر	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’ mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas’ā</i>
3	Kasrah + ya’ mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya’ mati رويد	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	Au <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ دَلْقًا	Ditulis	<i>A'antum</i>
دَتَّاعٌ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

لِ الْقُرْآنِ	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
الْقِيَّاسِ	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

الْ سَمَاءِ	Ditulis	<i>as-samā</i>
الْ شَمْسِ	Ditulis	<i>asy-syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita turunkan kepada panutan Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Etika Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin”***, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku Ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Zaki Mubarak, SE, M.Si, dan Ibu Rohana Faridah, SE, MM. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya

kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. H. Abdul Gafur, Lc, MA, selaku Penasihat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua Orang tua, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu yang pernah kulupakan.
7. Sahabat ku, Teman satu angkatan, Teman kos, Teman nongkrong, yang telah memberi warna dan semangat dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha dari Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, September 2020
Penulis

Siti Rahmah Yunita

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Definisi Operasional	8
E. Kajian Pustaka	9
F. Sistematika Penulisan	11
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Etika	13
B. Pengaruh Kualitas Terhadap Nasabah.....	26
C. Pegadaian Syariah	30
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	40
D. Data dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	43
G. Tahapan Penelitian	44
 BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Penyajian Data	47
1. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak	

Baru Banjarmasin	47
2. Visi dan Misi Visi	51
3. Struktur Organisasi Perum Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin	52
4. <i>Jod Description</i>	52
5. Produk dan Jasa yang Digunakan Pegadaian Syariah	55
6. Mekanisme Operasional Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin	56
7. Deskripsi Hasil Wawancara	61
8. Etika karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin	70
9. Kendala yang mempengaruhi etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin	74
B. Analisa Data	75
1. Dasar-Dasar Pelayanan yang Baik	75
2. Pelaksanaan etika yang terdapat di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin	77
3. Hubungan etika dengan pelayanan nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin	78
4. Kualitas pelayanan nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis barang yang di Gadaikan	57
Tabel 4.2. Biaya Administrasi Pinjaman	58
Tabel 4.3. Jasa Simpanan (Ujrah)	58
Tabel 4.4. Ringkasan Data Wawancara	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perum Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin	52