

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.