

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat komprehensif, yang mengatur semua aspek, baik sosial ekonomi, politik maupun kehidupan bersifat spiritual (Mustafa, 2017, hal. 1). Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan, baik bersifat material maupun non material. Karena itu, ekonomi sebagai salah satu aspek kehidupan tentu juga sudah diatur dalam Islam. (Mustafa, 2017, hal. 2).

Kegiatan pinjam meminjam biasanya dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum suatu lembaga, baik lembaga perbankan maupun non perbankan dan Informal maupun nonformal. Indonesia yang sebagian masyarakatnya masih berada di garis kemiskinan cenderung memilih melakukan 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. (Mustafa, 2017, hal. 29).

Dalam penjelasan kegiatan pinjam meminjam, Allah berfirman dalam (QS. Al-Hadid:11).

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ وَ لَهُ أَجْرٌ كَرِيمٌ ۝ ۱۱

*“Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak”*. (Departemen Agama Republik Indonesia, 1989).

Jika masyarakat mau melihat keadaan lembaga formal yang dapat dipergunakan untuk melakukan pinjam meminjam, mungkin masyarakat akan cenderung memilih lembaga formal tersebut untuk memenuhi kebutuhan dananya. Lembaga formal tersebut dibagi menjadi dua yaitu lembaga bank dan lembaga nonbank seperti pegadaian. (Hadi, 2013, hal. 80).

Namun sampai saat ini masih ada kesan dalam masyarakat, kalau seseorang pergi ke pegadaian untuk menjamin sejumlah uang dengan cara menggadaikan barang adalah aib dan seolah kehidupan orang tersebut sudah sangat menderita. Karena itu banyak diantara masyarakat yang malu menggunakan fasilitas pegadaian. Padahal pemerintah kini telah memfasilitasi masyarakat dengan suatu perusahaan (perum) umum yang melakukan kegiatan pegadaian, yaitu perum pegadaian yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang jauh lebih singkat dan persyaratan yang relatif dan sederhana mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana. (Hadi, 2013, hal. 59).

Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak diragukan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. (Hadi, 2013, hal. 61).

Beberapa waktu belakangan ini, kegiatan pinjam meminjam dalam bentuk gadai semakin diminati oleh masyarakat. Salah satu perusahaan gadai yang ikut

ambil bagian dalam kegiatan pinjam meminjam ini adalah Perum Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin, yang berperan di dalam Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin ini yaitu: penaksir dan kasir.

Perum pegadaian merupakan perusahaan umum milik negara usaha yang mempunyai cabang hampir diseluruh kota kabupaten dan beberapa cabang di daerah kota lainnya. Salah satunya pegadaian Syariah beralamat di Jalan Simpang Telawang No. 17 Rt.12 RW.06 Kertak Baru Ilir Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70231.

Dalam penjelasan di atas, Allah berfirman dalam (QS. Al-Baqarah:283)

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا  
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ  
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ٢٨٣

*“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (parasaksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.* (Departemen Agama Republik Indonesia, 1989).

Pegadaian yang telah beroperasi secara syariah yaitu Lembaga Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin, keberadaan pegadaian syariah ups kertak baru terus berkembang dan diminati oleh masyarakat. Pegadaian syariah berperan sebagai lembaga keuangan alternatif bagi masyarakat untuk menetapkan pilihan dalam pembiayaan. Biasanya masyarakat yang berhubungan dengan pegadaian

adalah masyarakat menengah kebawah yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek dengan margin yang rendah. Oleh karena itu, barang jaminan pegadaian dari masyarakat ini memilih karakteristik barang sehari-hari yang mempunyai nilai. Selain itu, pegadaian syariah juga memfasilitaskan kepemilikan emas batangan melalui penjualan secara tunai atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Jenis emas batangan yang disediakan oleh pegadaian syariah berupa logam mulia dengan kadar 99,99% dengan berat 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram dan 1 kilogram.

Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut dari nasabah. Faktor yang penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh karyawan pegadaian. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan nasabah, maka nasabah akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, nasabah akan merasa kurang/tidak puas. Nasabah yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah serta untuk meminimalisasikan masalah.

Dalam bisnis, pelayanan harus di pandang sebagai satu kesatuan dari produk yang ditawarkan. Tanpa pemahaman seperti itu, sangat sulit suatu perusahaan untuk dapat memasuki persaingan yang semakin kompetitif. Sebagaimana harus lebih meningkatkan kepuasan nasabah, dimana kepuasan nasabah akan tercipta mana kala keinginan dan harapannya dapat diwujudkan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang maksimal, merupakan strategi yang tepat dalam mewujudkan setiap keinginan dan harapan. (Buchari, 2016)

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan suatu produk. Kualitas layanan sangat penting dalam mempertahankan nasabah dalam waktu yang lama. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan nasabah menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidak puasan pada nasabah. (Buchari, 2016).

Kualitas jasa juga mempunyai peranan yang penting untuk membentuk kepuasan nasabah. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau pegadaian syariah pemberi layanan tersebut. Suatu perusahaan bergerak di bidang apapun di katakan berhasil apabila perusahaan tersebut dapat memberikan sesuatu kegiatan pembelian atau penggunaan jasa yang sesuai dengan keinginan kebutuhan nasabah sehingga mereka puas dengan pelayanan dari pegadaian tersebut, sehingga akan mengakibatkan peningkatan terhadap

pendapatan. Saat ini, nasabah lebih sulit terpuaskan karena nasabah lebih cerdas, lebih sadar harga, lebih menuntut, kurang memanfaatkan dan di dekati oleh pesaing dengan tawaran yang sama atau lebih baik. Tantangannya menurut Kotler adalah bukan hanya menghasilkan nasabah yang puas, beberapa pesaing dapat melakukan itu. Tantangannya adalah menghasilkan pelanggan yang senang dan setia.

Dengan demikian, kunci agar perusahaan tetap eksis adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan nasabahnya. Apabila nasabah pergi, maka eksistensi perusahaan tidak diperlukan lagi. Oleh karena itu, perusahaan perlu mendeteksi sikap nasabahnya. Pemahaman pelayanan terhadap sikap nasabah, membantu pelayanan untuk dapat mempengaruhi dan mengubah sikap nasabah ke arah yang positif.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa sangatlah penting bagi setiap kinerja karyawan yang ingin memberikan perhatian penuh dan pelayanan terbaik kepada para nasabah sehingga harus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada nasabah agar terjaga hubungan yang baik antara kedua belah pihak serta terciptanya kepuasan kerja, hal ini juga didorong bahwasannya, lokasi tersebut belum pernah ada yang meneliti, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti "*Etika Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin*".

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakan di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana etika karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin ?
2. Apa saja kendala yang mempengaruhi etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin .

### **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan penelitian

Sesuai dengan penelitian di atas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk:

- a. Untuk mengetahui etika karyawan dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin.
- b. Untuk mengetahui kendala yang mempengaruhi etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

#### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis maupun pihak lainnya.

- c. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang bermaksud melakukan penelitian berikutnya dari aspek yang berbeda dari penelitian ini, serta sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka menambah khazanah ilmu pengetahuan, baik pihak perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin maupun perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### **D. Definisi Operasional**

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dari penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Etika karyawan ialah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).(KBBI, 2018) etika karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Pelayanan ialah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.(KBBI, 2018) Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan
3. Pelayanan optimal adalah menurut siregar merupakan berusaha untuk memaksimalkan sesuatu yang diinginkan.(Akbar, 2004) pelayanan optimal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

## E. Kajian Pustaka

Untuk menghindari plagiatisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevan dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Irma Wahyu Ningsih (1201160241), Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin 2016. “Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK.KC. Banjarmasin)”. Berdasarkan penelitian tentang Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK.KC. Banjarmasin) ditemukan bahwasanya penelitian ini menghasilkan temuan-temuan, yaitu: pertama, strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia TBK. KC Banjarmasin dilaksanakan dengan pengembangan kualitas intelektual berupa program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkelanjutan, pengembangan kualitas moral dan spirit bekerja adalah ibadah serta mengadakan pengajian rutin setiap pagi, dan pengembangan kualitas fisik dengan mencover kesehatan karyawan dari keluarga besar Bank Muamalat Indonesia.
2. Penelitian dari Teguh Wijaya mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian “*Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service antara Bank Muamalat dan Bank Kalsel*”. Penelitian ini berbentuk *field*

*research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis komparatif dengan membandingkan subjek penelitian yang telah dipilih pada masalah kepuasan nasabah.

3. Penelitian dari Endang Astuti mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal kepada Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Banjarmasin*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menelaah lebih lebih jauh mengenai faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai untuk memberikan layanan yang optimal.

Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan Etika Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal, sedangkan Irma Wahyu Ningsih meneliti tentang Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan, dan Penelitian dari Teguh Wijaya tentang Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service* antara Bank Muamalat dan Bank Kalsel, sedangkan penelitian dari Endang Astuti mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal kepada Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Banjarmasin. Persamaan dari ketiga penelitian tersebut adalah meneliti tentang pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih mudah memahami isi, maka penulisan membagi dalam 5 bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan peneliti yang merupakan hasil yang diinginkan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab III merupakan metode penelitian, yang berisi jenis, sifat dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian Etika Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis

serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.