

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.1 Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*licentie stelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode *licentie stelsel* diganti menjadi *pacth stelsel* yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pola atau metode *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "*cultuur stelsel*" di mana dalam kajian tentang pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil

penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang, gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam Bahasa Jepang disebut 'Sitji Eigeikyuku', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Hingga pada tahun 2011,

berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi 65 Perusahaan Perseroan (Persero). Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 51 yang diterbitkan pada 13 Desember 2011 lalu, status badan hukum Perum Pegadaian berubah menjadi PT Pegadaian. Peningkatan bisnis Gadai Syariah meningkat secara signifikan, perkembangan Pegadaian Syariah mengalami peningkatan yang pesat dari tahun ketahun.

Berdasarkan pengamatan dilapangan pertumbuhan Pegadaian Syariah menunjukkan peningkatan yang pesat semenjak pertama kali dirikanya Pegadaian Syariah yang dioperasikan pada 04 Januari 2003 diunit layanan Gadai Syariah Cabang Dewi Sartika, Jakarta Timur. Kantor Pusat Pegadaian di Jakarta dulu memiliki 15 Kantor Wilayah (Kanwil) dan sekarang tinggal 12 Kantor Wilayah (Kanwil), jumlah outlet (Usaha Gadai dan Usaha Syariah) yang beroperasi sebanyak 4.456 unit dan Semarang termasuk yang ke 11. Demikian prospek pegadaian syariah ke depan, cukup cerah.

Keberadaan pegadaian syariah yang pada mulanya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah, seperti bank, BMT, BPR, dan asuransi syariah. Disamping itu, juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah. Tahun 2002 mulai diterapkan sistem pegadaian syariah dan pada bulan Januari 2003 pegadaian syariah resmi beroperasi dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika Jakarta merupakan salah satu pegadaian syariah yang pertama kali beroperasi di Indonesia. Menyusul kemudian

pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih ditahun yang sama pula, 4 kantor cabang pegadaian di Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah.

Sementara Cabang Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin sendiri didirikan pada tanggal 19 Juli 2004 yang berlokasi pertama kali di Jl. Jend. A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan. CPS Kebun Bunga yang berada di bawah Kantor Wilayah Balikpapan ini merupakan pegadaian syariah pertama yang berdiri di Kalimantan. Saat ini telah berdiri 7 Cabang Pegadaian Syariah yang tersebar di seluruh bagian Kalimantan. Di Kalimantan Timur telah berdiri 3 Cabang Pegadaian Syariah, Kalimantan Barat memiliki 2 Cabang Pegadaian syariah, sedangkan Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan saat ini masing-masing hanya memiliki 1 Cabang Pegadaian Syariah. Namun khusus untuk Kalimantan Selatan sendiri, saat ini telah siap diresmikan sebuah Cabang pegadaian Syariah baru yang terletak di Martapura, kabupaten Banjar yang akan menjadi Cabang Pegadaian Syariah ke delapan di Kalimantan.

Pada tanggal 1 Juli 2007 yang lalu Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Kebun Bunga Banjarmasin telah berpindah lokasi ke Jl. Jend. A. Yani Km. 4,7 No. 435 RT.08 Banjarmasin. CPS Kebun Bunga sebagai kantor cabang yang pada dasarnya merupakan penyambung dengan pelayanan kegiatan dari kantor pusat dalam menunjang kegiatan pelayanan nasabah. Maka kantor dapat membawahi beberapa Unit Pelayanan Syariah (UPS).

Saat ini, CPS telah membawahi 3 UPS, ketiga UPS tersebut adalah UPS Kertak Baru, UPS Pesayangan dan yang baru UPS Sultan Adam. Dengan dibukanya

UPS dari CPS Kebun Bunga ini telah memperlihatkan eksistensi Pegadaian Syariah di Banjarmasin. Hal ini juga akan mempermudah pelayanan bagi para nasabah oleh Cabang Pegadaian Syariah.

2. dan Misi

Adapun visi dari pegadaian syariah adalah pada tahun 2013 pegadaian menjadi “Champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai fidusia bagi masyarakat golongan menengah ke bawah. Sedangkan yang menjadi misi dari pegadaian syariah yaitu:

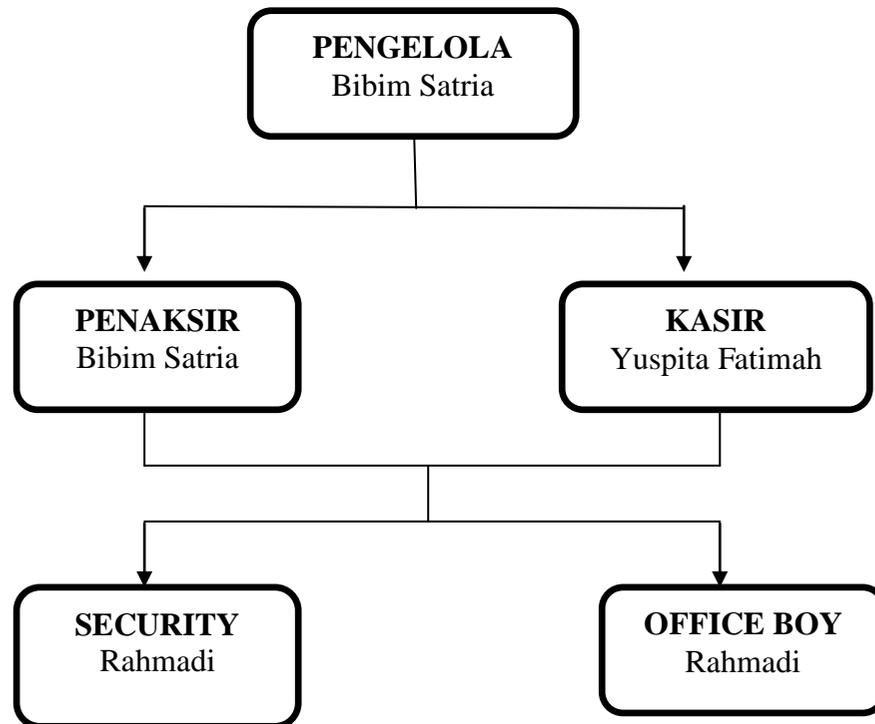
- a. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman kepada usaha skala mikro dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.
- b. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- c. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka devisi usaha syariah akan mengelola usaha dengan prinsip “memberikan solusi keuangan berbasis syariah dengan prosedur mudah dan praktis, proses cepat serta memberikan rasa tenang bagi penggunanya”.

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Perum Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin yang beralamatkan di jalan Simpang Telawang No.17, Rt12/RW.06, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Mempunyai struktur organisasi digambarkan

sebagai berikut:



Gambar 4.1.

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Sumber : Perum Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin, 2020

4. *Jod Description*

- a. Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah mempunyai fungsi dan tugas, yaitu:
 - 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang pegadaian syariah berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
 - 2) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional pegadaian syariah dan UPCS.
 - 3) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah, dan lain-lain.

- b. Pengelolaan UPCS mempunyai fungsi dan tugas, yaitu:
 - 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPCS.
 - 2) Menangani barang jaminan bermasalah
 - 3) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk, dan lain-lain.
- c. Penaksir mempunyai fungsi dan tugas, yaitu:
 - 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
 - 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang.
 - 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.
- d. Kasir mempunyai fungsi dan tugas, yaitu:
 - 1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
 - 3) Membayar uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Penyimpan dan pengembalian barang mempunyai fungsi dan tugas, yaitu:
 - 1) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan

barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.

- 2) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
- 3) Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan, agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman, dan lain-lain.

f. Penjaga mempunyai fungsi dan tugas, yaitu:

- 1) Melayani setiap tamu yang datang, baik untuk keperluan pegadaian maupun keperluan lain yang masih ada hubungannya dengan kantor atau pimpinan.
- 2) Membantu menyiapkan surat-surat, mengantar surat tagihan kepada nasabah yang belum melunasi pinjaman yang sudah lewat jatuh tempo, dan mendampingi kasir dalam pengambilan uang ke bank.
- 3) Menjaga keamanan kantor pegadaian syariah dari kemungkinan resiko pencurian dan perampokkan.
- 4) Mendampingi rahin ketika membawa pulang jika diminta oleh rahin, jika takut akan dirampok orang ditengah jalan.

5. Produk dan Jasa yang Digunakan Pegadaian Syariah

- a. Gadai Syariah (Ar-Rahn) 1 Gadai syariah (Ar-Rahn) merupakan salah satu jenis usaha yang menjadi produk utama dari devisa usaha syariah Perum Pegadaian. Gadai Syariah (Ar-Rahn) adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syariah dengan agunan berupa emas perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor.

- b. Arrum Arrum adalah skim pinjaman berprinsip syariah bagi para pengusaha Mikro dan Kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem secara angsuran dan menggunakan jaminan BPKB motor/mobil.
- c. Mulia Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya sangat stabil, likuid dan aman secara rill. Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan Logam Mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad mulia menggunakan akad murabahah dan rahn.
- d. Jasa titipan Jasa titipan adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharganya sementara waktu pada pegadaian syariah. Di mana pegadaian syariah akan mengenakan biaya penitipan bagi nasabahnya.
- e. Jasa taksiran Jasa taksiran adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui beberapa nilai sesungguhnya dari barang yang dimiliki seperti emas, berlian, batu permata dan lain-lain

6. Mekanisme Operasional Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin

- a. Teknik Transaksi Pada Pegadaian Syariah Transaksi yang digunakan di Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin adalah transaksi yang menggunakan dua akad, yaitu:
 - 1) Akad Rahn, yaitu menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan

untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.

2) Akad Ijarah, yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad Adapun rukun dari akad transaksi tersebut meliputi :

a) Orang yang berakad :

(1) Yang berhutang (rahin) dan

(2) Yang berpiutang (murtahin).

b) Sighat (ijab qabul)

c) Harta yang dirahn kan (marhun)

d) Pinjaman (marhun bih) Pegadaian syariah memberikan layanan secara praktis, cepat dan mudah untuk mendapatkan dana segar sesuai syariah. Hanya dalam waktu 15 menit, nasabah akan dilayani dan mendapatkan dana yang diperlukan. Pinjaman lewat pegadaian syariah ini berlaku sampai 120 hari (4 bulan) ke depan sejak akad dan diperpanjang kembali bila rahin belum bisa melunasi pinjaman proses pengembalian pinjaman hingga penerimaan kembali marhun tidak dikenakan biaya apapun kecuali hanya membayar biaya ijarah sesuai tarif.

e) Jenis Barang Yang Digadaikan Jenis-jenis barang yang dapat diterima dan dijadikan jaminan oleh pegadaian syariah, seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4.1.
Jenis Barang yang di Gadaikan

No	Jenis Barang Jaminan	Keterangan
1	Barang-barang atau benda perhiasan	Emas, intan, dan berlian
2	Barang-barang berupa kendaraan	Sepeda motor (Yamaha, Honda dan Suzuki)
3	Barang elektronik	Hendphone (Nokia, LG, Samsung) dan Laptop (Acer, Thosiba, Axioo)

Sumber : PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

b. Biaya-Biaya

- 1) Biaya administrasi pinjaman untuk setiap transaksi dikenakan biaya administrasi yang besarnya ditentukan menurut golongan marhun bih (utang), biaya ini hanya dikenakan satu kali diawal akad, kecuali pada saat perpanjangan rahn, seperti yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.
Tabel Tarif Biaya *Mu'nah* setelah Melakukan Taksiran

Golongan	<i>Marhun Bih</i>			Tarif Biaya adm	Tarif <i>Mu'nah</i> per 10 hari
A	50,000	s/d	500,000	Rp 0 (nol)	0.45 x taksiran
B1	510,000	s/d	1,000,000	Rp 0 (nol)	0.86 x taksiran
B2	1,010,000	s/d	2,500,000	Rp 0 (nol)	0.86 x taksiran
B3	2,510,000	s/d	5,000,000	Rp 0 (nol)	0.86 x taksiran
C1	5,110,000	s/d	10,000,000	Rp 0 (nol)	0.86 x taksiran
C2	10,110,000	s/d	15,000,000	Rp 0 (nol)	0.86 x taksiran
C3	15,110,000	s/d	20,000,000	Rp 0 (nol)	0.86 x taksiran
D	20,110,000	s/d	Ke atas	Rp 0 (nol)	0.86 x taksiran

Sumber : PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Berikut adalah cara menaksir biaya pemeliharaan secara umum

$$\frac{\text{Taksiran} \times \text{Tarif Mu'nah}}{10.000}$$

$$10.000$$

- 2) Jasa Simpanan (Ujrah) Jasa simpan (Ujrah) dikenakan kepada nasabah dalam transaksi gadai. Besarnya tarif jasa simpanan ditentukan oleh nilai taksiran, 56 jangka waktu perhitungan simpanan adalah per sepuluh hari. Seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3.
Jasa Simpanan (Ujrah)

No.	Jasa Simpanan	Tarif JASA simpanan
1	Emas dan berlian	Taksiran/Rp.10.000 x Rp.80 per 10 hari
2	Elektronik (HP dan laptop)	Taksiran/Rp.10.000 x Rp.80 per 10 hari
3	Sepeda motor	Taksiran/Rp.10.000 x Rp.80 per 10 hari

Sumber : PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

c. Prosedur Pemberian dan Pelunasan Pinjaman

1) Prosedur pemberian pinjaman

- a) Nasabah datang langsung ke bagian informasi untuk memperoleh penjelasan, tentang pegadaian, misalnya tentang barang jaminan, jangka waktu pengembalian dan jumlah pinjaman.
- b) Bagi nasabah yang sudah jelas dan mengetahui prosedurnya dapat langsung membawa barang yang akan dijaminkan ke bagian penaksir untuk ditaksir nilai jaminan yang diberikan. Pemberian barang jaminan disertai bukti diri KTP atau surat kuasa bagi pemilik barang yang tidak dapat datang sendiri.
- c) Bagian penaksir akan menaksir nilai jaminan yang diberikan, baik kualitas barang maupun nilai barang tersebut, kemudian berulah ditetapkan nilai taksir barang tersebut.

- d) Setelah nilai taksir ditetapkan langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah pinjaman beserta biaya administrasi dan jasa simpan yang dikenakan.
 - e) Jika nasabah setuju, maka barang jaminan ditahan untuk disimpan dan nasabah memperoleh uang pinjaman dengan terlebih dahulu membayar biaya administrasi dan nasabah diberikan Surat Bukti Rahn (SBR).
- 2) Prosedur Pelunasan Pinjaman
- a) Pembayaran kembali pinjaman dan jasa simpan dapat langsung dilakukan kekasir dengan menunjukkan Surat Bukti Rahn dan melakukan pembayaran sejumlah uang.
 - b) Pihak pegadaian menyerahkan barang jaminan apabila bayaran sudah lunas dan diserahkan langsung kepada nasabah untuk diperiksa kebenarannya dan jika sudah benar dapat langsung dibawa pulang.
 - c) Pada prinsipnya pembayaran kembali pinjaman dan jasa simpan dapat dilakukan sebelum jangka waktu pinjaman jatuh tempo. Jika si nasabah sudah punya uang dapat langsung menebus jaminannya.
 - d) Bagi nasabah yang tidak dapat membayar pinjamannya, maka barang jaminan akan dilelang atau dijual ke toko penjual emas
- d. Sistem Cicilan Dan Perpanjangan Pada dasarnya nasabah atau orang yang menggadaikan (rahin) dapat melunasi pinjamannya kapan saja, tanpa harus menunggu jatuh tempo. Tetapi nasabah (rahin) dapat memilih cara pelunasan sekaligus maupun dengan cara mencicil. Jika dalam masa empat bulan dan nasabah belum melunasi, maka dengan mengajukan permohonan serta

menyelesaikan biaya, nasabah dapat memperpanjang jangka waktu pinjaman selama kurang lebih empat bulan. Tetapi jika dalam waktu ditetapkan nasabah tidak mengambil marhun, maka pegadaian syariah akan melakukan pelelangan atau penjualan barang gadai.

- e. Proses Pelelangan Barang Gadai Lelang adalah penjualan barang jaminan milik nasabah sebagai upaya pengembalian uang pinjaman yang diberikan yang tidak dilunasi sampai batas waktu yang telah ditentukan. Setiap kali berlangsungnya akad rahn dan akad ijarah, masa berlakunya adalah empat bulan. Apabila nasabah belum bisa membayar atau menebus barangnya baru pelelangan dapat dilakukan. Pelelangan akan terjadi setelah dilakukan pemberitahuan lima hari sebelum pelelangan (penjualan). Pemberitahuan tersebut dapat melalui surat pemberitahuan ke alamat masing-masing nasabah atau diberitahukan melalui telepon dan sebagainya

7. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di lapangan dengan wawancara secara langsung kepada para Informan (karyawan dan nasabah) mengenai mekanisme operasional cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin, maka dapat diuraikan hasil sebagai berikut:

a. Identitas Informan :

Nama : Bibim Satria

Usia : 34 Tahun

Pekerjaan : Karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru

Jabatan : Pengelola UPS

Alamat : Jl. Cempaka Putih Banjarmasin

Bibim Satria adalah seorang karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin dengan jabatan sebagai Pengelola UPS. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bibim Satria sebagai berikut:

Dalam hal Sikap dan Perilaku “Kami pada waktu diterima kerja disini sudah diberikan peraturan perusahaan di mana kami diharuskan untuk bersikap sopan santun dalam melayani nasabah, misalkan ada nasabah yang terlalu berlebihan kami tetap diharuskan untuk memberikan sikap terbaik”

Sementara untuk Penampilan dikatakan Bibim Satria bahwa : “Kami dalam bekerja selalu sesuai dengan SOP sehingga dilarang untuk berpenampilan yang berlebihan dan apabila berlebihan kami akan mendapatkan Surat Peringatan (SP)”

Selanjutnya dalam hal berpakaian dikatakan Bibim Satria bahwa “Kami berpakaian disini memakai seragam, yang kami pakai sesuai dengan hari kerja”

Dalam hal berbicara dikatakan Bibim Satria bahwa : “Dalam berbicara dengan nasabah, kami selalu diingatkan untuk berbicara yang sopan santun serta ramah dengan nasabah, agar nasabah merasa dihargai dan tidak tersinggung”

Kemudian dalam hal bertanya dikatakan Bibim Satria bahwa : “Kami selalu diberikan bimbingan dan pelatihan tentang produk yang akan kami tawarkan kepada nasabah, sehingga apabila karyawan bertanya tentang produk, maka kami dapat menyampaikan dengan jelas dan lengkap”.

Selanjutnya dalam hal Gerak-gerak dikatakan Bibim Satria bahwa : “Gerak-gerak yang kami lakukan kepada nasabah atau kepada sesama karyawan tidak kami lakukan secara berlebihan agar nasabah yang melihat tidak salah persepsi kepada

kami”

b. Identitas Informan :

Nama : Yuspita Fatimah
 Usia : 33 Tahun
 Pekerjaan : Karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru
 Jabatan : Kasir
 Alamat : Jl. Komp. POLRI Malkon Temon No. 26 RT. 42 RW.02
 Kelurahan Surgi Mufti Banjarmasin Utara

Yuspita Fatimah adalah seorang karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin dengan jabatan sebagai kasir. Berdasarkan hasil wawancara dengan Yuspita Fatimah sebagai berikut:

Dalam hal Sikap dan Perilaku “Kami harus bersikap baik dengan nasabah, karena nasabah adalah klien kami, apabila mereka kecewa dengan kami kami akan kehilangan pendapatan yang kami harapkan sehingga kami harus bersikap dan berperilaku yang baik”

Sementara untuk Penampilan dikatakan Yuspita Fatimah bahwa : “penampilan harus ditekankan dalam hal bekerja karena penampilan sangat mendukung guna memberikan langkah positif bagi kami agar nasabah yang melihat tidak bersikap negatif kepada kami, sehingga mereka mau datang ketempat kami, asal jangan berlebihan dalam hal penampilan”

Selanjutnya dalam hal berpakaian dikatakan Yuspita Fatimah bahwa “kami selalu berpakaian yang bersih dan rapi dan juga kami memakai seragam kerja dalam bekerja sehingga semuanya terlihat sama dan tidak mengundang perhatian yang

lebih”

Dalam hal berbicara dikatakan Yuspita Fatimah bahwa : “ketika berbicara kepada nasabah harus dengan kata-kata yang baik, agar nasabah yang mendengar jadi mengerti apa yang kita bicarakan”

Kemudian dalam hal bertanya dikatakan Yuspita Fatimah bahwa : “kami selalu menerangkan kepada nasabah yang ingin bertanya mengenai produk yang kami tawarkan dan apabila mereka ingin lebih mengetahui tentang produk tersebut kami bersedia untuk menerangkannya”.

Selanjutnya dalam hal Gerak-gerak dikatakan Yuspita Fatimah bahwa: “Gerak-gerak saya atau semua karyawan di sini tidak berlebihan kecuali mungkin apabila sudah tidak ada lagi nasabah baru kami bebas dalam arti yang sopan”

c. Identitas Informan :

Nama : Saleh Muhaimin

Umur : 35 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Gojek online

Alamat : Jl.Teluk Dalam Gg. Sabut Rt 30 No 27 Kelurahan Teluk

Dalam Kecamatan Banjarmasin Tengah

Saleh Muhaimin adalah seorang salah satu nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin yang pekerjaannya sebagai ojek online, Saleh Muhaimin sudah menjadi nasabah selama 2 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saleh Muhaimin sebagai berikut:

Dalam hal Sikap dan Perilaku berdasarkan hasil wawancara dengan Saleh

Muhaimin bahwa : “Kalau saya liat selama saya menjadi nasabah aktif disini, sikap yang diberikan mereka cukup baik, mulai dari saya masuk sampai saya berbicara semuanya bersikap baik, sehingga saya merasa dihargai sebagai nasabah”

Sementara untuk Penampilan berdasarkan hasil wawancara dengan Saleh Muhaimin bahwa : “Saya liat penampilan mereka biasa saja dan tidak berlebihan sama sekali baik itu pakaian atau perhiasan yang mereka pakai khusus untuk wanita dan untuk laki-laki terlihat biasa saja”

Selanjutnya dalam hal berpakaian berdasarkan hasil wawancara dengan Saleh Muhaimin bahwa : “Saya perhatikan mereka berpakaian sudah seragam dalam arti mereka semua sama tidak ada yang berpakaian dengan pakaian yang mahal”

Dalam hal berbicara berdasarkan hasil wawancara dengan Saleh Muhaimin bahwa : “Saat kami berbicara dengan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin, mereka sangat sopan santu dan ramah serta tidak dengan intonasi yang tinggi”

Kemudian dalam hal bertanya berdasarkan hasil wawancara dengan Saleh Muhaimin bahwa : “Ketika saya bertanya dengan karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin mereka selalu menyampaikan dengan jelas dan lengkap”.

Selanjutnya dalam hal Gerak-gerik berdasarkan hasil wawancara dengan Saleh Muhaimin bahwa : “Gerak-gerik mereka terhadap saya ketika saya berhadapan atau berseberangan ketika saya duduk terlihat biasa saja, malah mereka terlihat malu-malu ketika bertatap muka”

d. Identitas Informan :

Nama : Khairunnisa
 Umur : 38 Tahun
 Pendidikan : SMP
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Jl. MT Haryono RT. 04 No. 23 Banjarmasin

Khairunnisa adalah seorang salah satu nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin yang pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga, Khairunnisa sudah menjadi nasabah selama 1 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Khairunnisa sebagai berikut: Dalam hal Sikap dan Perilaku “saya melihatnya perilaku nasabah sangat baik kepada saya, mereka selalu lebih dulu menyapa saya, dan menanyakan khabar saya apakah saya baik dan menanyakan bagaimana usaha yang saya jalankan apakah ada kendala atau hambatan”

Sementara untuk Penampilan dikatakan Khairunnisa bahwa : “penampilan para karyawan saya lihat bagus dan semuanya sama seragam tidak ada perbedaan”

Selanjutnya dalam hal berpakaian dikatakan Khairunnisa bahwa “Saya lihat pakaian mereka semuanya bersih dan rapi dan tidak berlebihan”

Dalam hal berbicara dikatakan Khairunnisa bahwa : “Saat saya berbicara dengan mereka, mereka terlihat sangat sopan sekali tidak ada tindakan yang melecehkan saya”

Kemudian dalam hal bertanya dikatakan Khairunnisa bahwa : “kalau saya bertanya kepada mereka, selalu menjawab pertanyaan yang saya ajukan dengan

jelas sehingga saya yang hanya pendidikan SMP ini jadi mengerti”.

Selanjutnya dalam hal Gerak-gerik dikatakan Khairunnisa bahwa: “kalau gerak gerik mereka saya perhatikan baik-baik saja tidak terlalu berlebihan, malah lebih banyak diam dan sekali-sekali memainkan Hp”

e. Identitas Informan :

Nama : Zainal Abidin

Umur : 29 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Jl. Teluk Dalam Komp. Wildan Sari 4 No 17 Bjm

Zainal Abidin adalah seorang salah satu nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin yang pekerjaannya sebagai karyawan swasta, Zainal Abidin sudah menjadi nasabah selama 1 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Zainal Abidin sebagai berikut: Dalam hal Sikap dan Perilaku “saya melihatnya perilaku nasabah sangat baik dan juga kepada semua orang, mereka selalu bersikap baik mulai dari saya masuk ke kantor sampai saya pulang”

Sementara untuk Penampilan dikatakan Zainal Abidin bahwa : “penampilan mereka bersih dan rapi dan mereka selalu berpenampilan yang bagus agar terlihat oleh nasabah menjadi bagus”

Selanjutnya dalam hal berpakaian dikatakan Zainal Abidin bahwa “kalau pakaian mereka semuanya seragam sehingga terlihat seragam dan rapi”

Dalam hal berbicara dikatakan Zainal Abidin bahwa : “kalau berbicara mereka

selalu sopan dan santun apalagi kepada orang yang lebih tua mereka selalu manaruh hormat”

Kemudian dalam hal bertanya dikatakan Zainal Abidin bahwa : “saat saya sedang bertanya mereka selalu menjawab dengan jelas sehingga saya dapat mengerti”.

Selanjutnya dalam hal Gerak-gerak dikatakan Zainal Abidin bahwa: “kalau gerak gerak mereka saya lihat lebih banyak fokus terhadap pekerjaannya”

Tabel 4.4. Ringkasan Data Wawancara

No	Informan	Indikator	Jawaban
1.	Bibim Satria	Sikap dan Perilaku	Bersikap sopan santun dalam melayani nasabah
		Penampilan	Dilarang untuk berpenampilan yang berlebihan
		Berpakaian	Berpakaian disini memakai seragam
		Berbicara	Berbicara yang sopan santun
		Bertanya	Menyampaikan dengan jelas dan lengkap
		Gerak-gerak	Tidak kami lakukan secara berlebihan
2.	Yuspita Fatimah	Sikap dan Perilaku	Kami harus bersikap baik dengan nasabah
		Penampilan	Penampilan harus ditekankan dalam hal bekerja
		Berpakaian	Kami selalu berpakaian yang bersih dan rapi
		Berbicara	Berbicara kepada nasabah harus dengan kata-kata yang baik
		Bertanya	Kami selalu menerangkan kepada nasabah
		Gerak-gerak	Gerak-gerak saya atau semua karyawan di sini tidak berlebihan
3.	Saleh Muhaimin	Sikap dan Perilaku	Sikap yang diberikan mereka cukup baik
		Penampilan	Penampilan mereka biasa saja dan tidak berlebihan
		Berpakaian	Mereka berpakaian sudah seragam
		Berbicara	Mereka sangat sopan santu dan

			ramah serta tidak dengan intonasi yang tinggi
		Bertanya	Mereka selalu menyampaikan dengan jelas dan lengkap
		Gerak-gerak	Mereka terlihat malu-malu ketika bertatap muka
4.	Khairunnisa	Sikap dan Perilaku	Perilaku nasabah sangat baik kepada saya
		Penampilan	Penampilan para karyawan saya lihat bagus
		Berpakaian	Pakaian mereka semuanya bersih dan rapi
		Berbicara	Mereka terlihat sangat sopan sekali tidak ada tindakan yang melecehkan saya
		Bertanya	Selalu menjawab pertanyaan yang saya ajukan
		Gerak-gerak	Gerak gerak mereka saya perhatikan baik-baik saja tidak terlalu berlebihan
5.	Zainal Abidin	Sikap dan Perilaku	Mereka selalu bersikap baik mulai dari saya masuk ke kantor sampai saya pulang
		Penampilan	Mereka bersih dan rapi
		Berpakaian	Pakaian mereka semuanya seragam
		Berbicara	Kalau berbicara mereka selalu sopan dan santun
		Bertanya	Mereka selalu menjawab dengan jelas
		Gerak-gerak	Gerak gerak mereka saya lihat lebih banyak fokus terhadap pekerjaannya

8. Etika karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT.

Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin, PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin haruslah mementingkan dan mengutamakan pelayanan optimal kepada setiap nasabah. Terutama nasabah yang baru saja bergabung dalam menjadi anggota

pegadaian tersebut, tetapi pegadaian juga tidak melupakan nasabah yang lama guna mempertahankannya.

Etika yang seharusnya diterapkan dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah etika yang dapat memberikan kesan yang baik kepada setiap nasabah yang datang ke bank tersebut. PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin haruslah menerapkan etika yang baik, bermoral, dan tentunya dapat mengayomi semua masalah yang dibawa oleh setiap nasabah pegadaian tersebut.

Etika yang baik sangat perlu diperhatikan oleh setiap pegadaian, terutama kasir sebagai wajah utama dari seluruh kegiatan pegadaian yang lebih banyak berinteraksi dengan para nasabah atau calon nasabah baru dalam memperkenalkan produk-produk pegadaian tersebut. Jika nasabah atau calon nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh orang pertama yang ditemuinya pada pegadaian maka nasabah tersebut akan merasa dilayani dengan pegadaian dan berfikir positif terhadap pelayanan pegadaian itu. Secara keseluruhan nasabah tentu berfikir dan berprasangka baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh para karyawan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin.

Etika pergadaian adalah ilmu tentang apa saja yang bisa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan dalam suatu perusahaan pegadaian. Etika pelayanan nasabah adalah rangkaian tindakan baik fisik maupun administrasi yang ditunjukan guna memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Dalam melayani nasabah, karyawan harus memberikan pelayanan yang prima tanpa membeda-bedakannya, guna meningkatkan kepuasan bagi setiap nasabah yang datang.

Adapun perilaku yang harus diterapkan oleh karyawan bank terutama kasir dalam melayani nasabah adalah:

a. Menyambut nasabah dengan senyuman

Islam mengajarkan untuk menyambut tamu kita dengan menampakan wajah cerah dan senang hati. Demikian selain bentuk pemulihan dan penghormatan terhadap tamu juga akan memberikan kesan yang baik bagi tamu, menumbuhkan perasaan hidup dan melahirkan rasa cinta kasih yang tulus. Sebaliknya jika kita menyambut tamu dengan sikap kasar, muka muram dan kusam, selain akan memberikan kesan seram dan kusut, juga akan memberikan suasana tegang, menjadikan tamu kita tidak enak hati, gelisah dan dapat pula menyinggung perasaannya. Ini sungguh akan merusak hubungan baik, menimbulkan kesalahpahaman, memunculkan prasangka tidak baik, melahirkan fitnah, dan berbagai hal yang tidak kita inginkan.

b. Tidak membedakan-bedakan nasabah

Umat manusia adalah umat yang satu, berasal dari yang satu dan disatukan oleh nilai-nilai kemanusiaan yang universal. Tidak ada yang membedakan antara satu orang dengan yang lainnya selain kualitas iman dan taqwanya kepada Allah. Seorang karyawan pegadaian terutama kasir harus bersikap adil dalam melayani setiap nasabah. Namun berdasarkan pengamatan penulis selama penelitian pada PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin, penulis melihat kasir tidak membedakan-bedakan nasabah pada saat melayani. Si kasir terlihat lebih mendahulukan nasabah mana yang datang lebih dahulu itu yang dilayani oleh karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru

Banjarmasin

c. Memberi salam

Memberi salam merupakan syiar yang didalamnya tersimpan hikmah yang amat positif. Salam merupakan satu sebab terciptanya saling mengenal, bertautan dua hati dan akan menumbuhkan rasa cinta kasih diantara karyawan dan nasabah. Salam merupakan cermin kebersihan hati kita dari rasa iri dan dengki, dari dendam dan benci, dari kesombongan dan memandang rendah orang lain.

d. Senyum di tengah salam

Islam mencegah kita menyampaikan salam hanya sekadar formalitas atau sekedar basa basi, sebab salam yang hanya basa basi akan terasa hambar, kering, dan tidak bermakna. Selain itu, basa basi dalam memberi salam juga tidak akan membawa pengaruh positif bagi kita dan juga bagi orang lain. Akan tetapi yang Islam ajarkan adalah kita menyampaikan salam dengan penuh kesungguhan hati, dengan menunjukkan wajah yang cerah ceria, bermanis muka dan berhiaskan senyum tulus penuh cinta, hal ini akan memberi kesan yang baik dan menambah akrab suasana.

e. Penyampaian salam dengan lembut

Salam tidak perlu kita ucapkan terlalu keras karena akan mengganggu aktifitas orang lain. Menyampaikan salam cukup dengan suara yang lembut. Demikian tata cara memberi salam yang telah Rasulullah ajarkan kepada kita.

f. Berbicara dengan halus dan lembut

Islam memberikan tuntutan agar kita berbicara dengan suara yang halus dan

lembut, terlebih lagi pembicaraan itu kita tunjukkan kepada yang lebih tua atau seseorang yang membutuhkan pelayanan yang baik dari kita, hal ini lebih mencerminkan kesopanan dan budi pekerti kita.

Dalam praktiknya, secara garis besar dasar-dasar dalam perbankan yang harus dijalankan oleh seorang karyawan terutama kasir yang merupakan wajah utama dari PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- a) Ingin membatu setiap keinginan atau kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b) Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan deskriminasi dalam bentuk apapun.
- d) Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tunduk nasabah.
- e) Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f) Dapat memahami emosi dari setiap kasus yang dihadapi, terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g) Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu di tunjukkan oleh setiap karyawan.

Pada dasarnya perilaku di atas haruslah diterapkan oleh seorang kasir sebagai seorang karyawan pegadaian yang lebih banyak berinteraksi dan berkomunikasi dengan nasabah. Karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin merupakan wajah depan dari sebuah pegadaian. Secara umum

Karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjuk untuk memberi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Kendala yang mempengaruhi etika karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Permasalahan yang muncul dalam perusahaan disebabkan karyawan melanggar etika berdampak dari perusahaan antara lain melakukan kecurangan dalam menggunakan fasilitas atau kecurangan memberikan informasi terhadap atasan sehingga pimpinan membuat keputusan terjadi kesalahan dan merugikan perusahaan.

Permasalahan yang muncul dalam etika di tempat kerja disebabkan oleh perilaku baik dari pimpinan maupun karyawan berupa :

a. Pembedaan terhadap karyawan

Disini terdapat karyawan jabatannya masih staf dan ada karyawan jabatannya sudah kepala bagian.

b. Pendisiplinan

Masih ada sebagian karyawan yang melanggar etika disiplin kerja sehingga kadang nasabah harus menunggu lama untuk diberikan pelayanan

c. Evaluasi kinerja sering tidak transparannya dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan menimbulkan rasa tidak percaya terhadap nasabah

Masih terjadi apabila nasabah sudah melakukan transaksi, tetapi pada akhirnya tidak bisa disetujui, dan hal ini menimbulkan pertanyaan nasabah karena tidak ada kejelasan dari pihak karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS

Kertak Baru Banjarmasin.

B. Analisis Data

1. Dasar-Dasar Pelayanan yang Baik

Pelayanan sangat berpengaruh untuk meningkatkan citra perbankan. Citra yang baik dapat dibentuk melalui kualitas pelayanan. Menurut Kasmir (2012) Dasar-dasar Pelayanan Nasabah yang harus dipahami adalah sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih artinya petugas pegadaian harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Biasanya petugas pegadaian diberikan seragam.
- b. Percaya diri dan bersikap akrab, dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah petugas pegadaian tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi, bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas pegadaian haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati dan tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama jika kenal Pada saat nasabah datang petugas kasir harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyebut namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setia pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun dalam mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi

dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilahistilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang optimal seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan artinya jika ada permasalahan atau pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas kasir maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani dalam melayani nasabah hal-hal yang diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya setiap keinginan dari nasabah dapat diberikan secara tepat waktu dan benar

2. Pelaksanaan etika yang terdapat di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

- a. Seluruh pegawai berpakaian rapi, bersih sesuai standart
- b. Seluruh pegawai datang tepat waktu
- c. Seluruh pegawai melakukan briefing pagi membaca doa sebelum bekerja.
- d. Seluruh pegawai bertingkah laku sopan dan lemah lembut.
- e. Seluruh pegawai berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta beretika
- f. Seluruh pegawai dapat mendengarkan masukan dan permasalahan dari nasabah.

3. Hubungan etika dengan pelayanan nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Hubungan etika dengan pelayanan nasabah adalah saat melayani para nasabah atau saat melakukan pelayanan pada nasabah haruslah menggunakan etika. Demi terciptanya hubungan yang baik antar nasabah dan visi dari PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin harus menggunakan aturan yang sudah berlaku.

PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin sudah baik dalam menjalankan tugasnya sehingga nasabah merasa puas dan terpenuhi atas keinginan yang diharapkan para nasabah, baik dari pelayanan maupun etika pegadaian. Segala kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin ini menurut penulis sudah mengikuti aturan yang berlaku, baik dalam etiket, dan hal-hal yang menyangkut dengan pelayanan tersebut seperti *job description*, dan menaati kode etik perusahaan.

4. Kualitas pelayanan nasabah di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin

Kualitas pelayanan nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas yang ada di PT. Pegadaian Syariah UPS Kertak Baru Banjarmasin mempunyai kualitas yang baik. Hal itu dapat dilihat dari pelayanan sehari-hari yang dilaksanakan pegawai sebagai berikut:

- a. Berdiri menyambut nasabah
- b. Menyapa nasabah dan menanyakan keperluan nasabah
- c. Melayani nasabah dengan cepat dan cekatan
- d. Menanggapi keluhan-keluhan nasabah dengan rasa empati dan ekspresi wajah.
- e. Mengucapkan terimakasih setiap mengakhiri pelayanan kepada nasabah.
- f. Kasir yang melayani nasabah dengan cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama dan membuat antrian panjang
- g. Melayani nasabah dengan ramah dan lembut sehingga nasabah merasa nyaman.
- h. Satpam mengikuti tata tertib yang berlaku yang telah menjadi tugasnya yang memberikan informasi kepada nasabah yang datang dan lain-lain.