BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran secara Umum PT. Pegadaian Syariah Martapura

1. Sejarah tentang PT. Pegadaian Syariah Martapura

Pegadaian berdiri mulai pada saat Pemerintahan Belanda (VOC) yang mendirikan Bank *Van Leening* adalah lembaga keuangan yang meberikan kredit dengan menggunakan sistem gadai. Pertama kali lembaga ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia.

Pada saat itu ketika inggris telah mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tanga Belanda pada tahun (1811 – 1816). Bank *Van Leening* yang dimiliki pemerintah dibubarkan serta masyarakat juga diberi kebebasan secara leluasa dalam mendirikan usaha pegadaian asalkan mendapat lisensi dari pemerintah setempat untuk membangun usaha tersebut. Akan tetapi metode yang dipakai yaitu menjalankan praktek lintah darat atau rentenir. Dengan menggunakan praktek ini dirasa kurang menguntungkan untuk pemerintah setempat sehingga diputuskan lagi bahwa pendirian pegadaian diberikan kepada pihak umum yang sanggup membayar pajak tinggi kepada pemerintah setempat.

Maka berdasarkan hasil penelitian tersebut pemerintah Hindia Belanda memutuskan untuk mengeluarkan *Staatblad* yang biasa disebut dengan (Stbl) No. 131 tepat pada tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur

bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintahan lalu tepat pada tanggal 1 April akan memperingati sebagai Hari jadi Pegadaian.

Selanjutnya pada masa kedudukan Jepang, Gudang Kantor Pusat Jawatan Pegadaian sempat pindah tempat kedaerah Karang Anyar (Kebumen) hal ini dikarenakan situasi perang yang semakin terus memanas pada saat itu. Lalu agresi militer Belanda yang kedua memaksa untuk kantor Jawatan Pegadaian agar kembali lagi kedaerah Jakarta dan pada saat itu Pegadaian akan kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Pada masa itu Pegadaian sudah beberapa mengubah status, yakni sebagai Perusahaan Negara (PN) dari tanggal 1 Januari 1961, kemudian berubah menjadi perusahaan Jawatan (PERJAN) yang berdasarkan pada PP. NO. 7 tahun 1969, lalu berdasrkan PP. No. 10 tahun 1990 yang di perbaharui lagi dengan PP. No. 103 tahun 2000 yang berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Sehingga pada tahun 2011 yang berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia pada nomor 51 pada tahun 2011 tepat tanggal 13 Desember 2011 bentuk badan hukum Pegadaian berubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan telah resmi berubah bentuk menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang dimulai dari tanggal 1 April 2012 hingga sampai saat ini.

Kehadiran pegadaian syariah pada awalnya didorong dengan

keberhasilannya keungan syariah. Selain itu juga didasari oleh kebutuhan masyarakat khususnya Indonesia akan hadirnya sebuah pegadaian dengan menerapkan prinsip – prinsip syariah. Pada saat itu Pegadaian yang pertama kali beroperasi di Indonesia adalah Pegadaian Syariah Dewi Sartika Jakarta. Dengan hadirnya Pegadaian Syariah Dewi Sartika Jakarta merupakan hal yang menggembirakan bagi masyarakat karenan mampu menyalurkan pinjaman dalam bentuk pemberian uang yang berdasarkan hukum Gadai Syariah.

Dengan perkembangan zaman yang semakin maju, telah banyak Pegadaian Syariah yang telah berdiri di seluruh Indonesia salah satunya adalah Pegadaian Syariah Martapura yang merupakan bagian dari Perum Pegadaian yang beroperasi di provinsi Kalimantan Selatan yang berada tepat di kota Martapura. Pegadaian Syariah Martapura telah beroperasi kurang lebih 16 tahun lamanya yang dimulai dari tanggal 19 Juli 2004 hingga sampai sekarang dan telah mampu menarik minat nasabah untuk bergabung sehingga sudah banyak memiliki nasabah yang masih setia sampai saat ini. Pegadaian Syariah memiliki misi pada umumnya yakni turut serta dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat terkhusus pada nasabah yang bergabung dari perihal praktek gadai gelap, praktek *riba* dan pinjaman yang dianggap tidak wajar serta bertujuan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebaagian masyarakat muslim yang ada di

Indonesia yang ingin adanya transaksi pinjam – meminjam yang berlandaskan syariat Islam.

2. Visi, Misi dan Slogan di PT. Pegadaian Syariah

Pada PT. Pegadaian Syariah baik itu Pegadaian Syariah yang ada di pusat, cabang ataupun unit tentunya mempunyai visi, misi serta slogan yang sama yaitu:

a. Visi PT. Pegadaian Syariah

"Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis *fidunsia* selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menegah kebawah".

b. Misi PT. Pegadaian Syariah

1. Memberikan pembiayaan tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan instrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadain dalam mempersiapkan diri menjadi regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

c. Slogan PT. Pegadaian Syariah

Untuk menambah semangat kerja seluruh pegawainya PT. Pegadaian Syariah mempunyai slogan yang dipegang teguh, yaitu "*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*".

3 Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian Syariah

a. Tujuan PT. Pegadaian Syariah

Sifat usaha PT. Pegadaian Syariah pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan secara umum dan sekaligus menumpuk keuntungan berdasarkan dengan prinsip pengelolaan. Oleh karena hal itu pegadaian memiliki tujuan diantaranya sebagai berikut:

1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksaaan dan progam pemerintaan di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.
3) Mencegah praktik pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Budaya PT. Pegadaian Syariah

1) Inovatif

a. Berinisiatif, kreatif dan produktif

b. Berorientasi pada solusi

2) Nilai Moral Tinggi

a. Taat beribadah

b. Jujur dan selalu berfikir positif

3) Terampil

a. Kompoten pada bidangnya

b. Selalu mengembangkan diri

4) Adi Layanan

a. Peka dan cepat tanggap

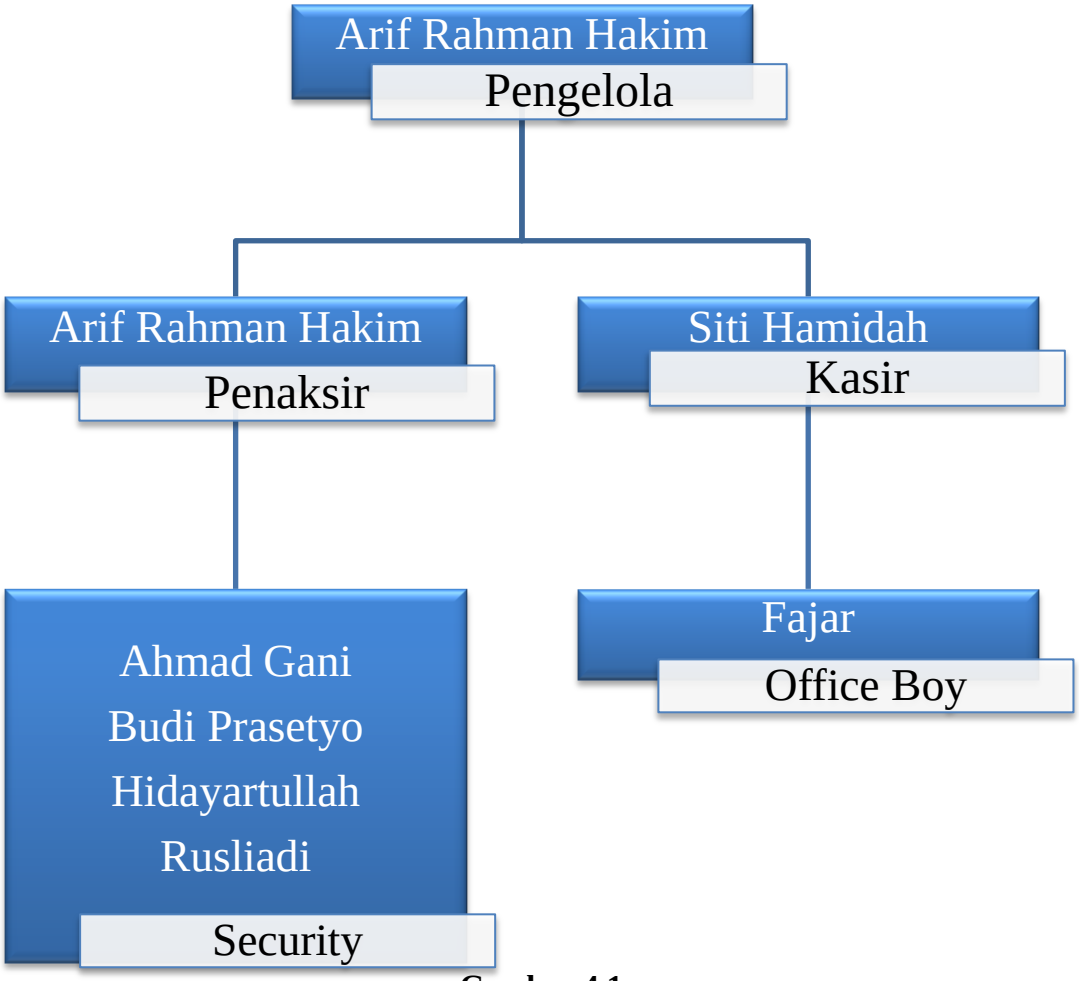
b. Empatik, santun, dan ramah

5) Nuansa Citra

a. Memiliki Sense Of Belonging

b. Peduli nama baik perusahaan

4. **Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Martapura**



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Martapura

5. **Produk – produk di PT. Pegadaian Syariah Martapura**

1. **Produk Gadai Syariah (*Rahn*)**

Produk pembiayaan *Rahn* (Gadai Syariah) adalah solusi yang tepat

dan cepat untuk memenuhi kebutuhan dana yang sesuai dengan syariah. Untuk Produk *Rahn* ini prosesnya sangat cepat hanya membutuhkan waktu 15 menit saja maka dana akan cair dan aman penyimpanan barang yang di jaminkan nasabah, jaminan bisa berupa barang seperti perhiasan, alat elektronik dan kendaraan bermotor.

2. Produk Amanah

Produk pembiayaan Amanah yang ada di PT. Pegadaian Syariah Martapura adalah pembiayaan yang berprinsip syariah kepada seluruh karyawan tetap maupun bagi pengusaha mikro yang ingin memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

3.* Produk *Arrum

Produk pembiayaan *Arrum* (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro) yang ada di PT. Pegadaian Syariah Martapura sangat memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal untuk membangun usaha atau mengembangkan usaha dengan cara memberikan jaminan kendaraan motor.

4. Produk Mulia

Produk pembiayaan Mulia adalah layanan untuk penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses

yang lebih mudah dengan jangka waktu yang tergolong fleksibel.

5. Produk Tabungan Emas

Produk Tabungan Emas adalah layanan suatu pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas dengan titipan dengan memiliki harga yang lebih terjangkau. Dengan adanya layanan ini maka dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

6. Produk Konsinyasi Emas

Produk Konsinyasi Emas adalah layanan titip jual emas batangan di pegadaian syariah sehingga bisa menjadi investasi emas milik nasabah yang dijamin keamanan nya karena disimpan langsung oleh pihak pegadaian syariah.

7. Produk Multi Pembiayaan Online

Produk Multi Pembiayaan Online atau yang bisa disingkat dengan MPO ini adalah pelayanan yang mampu melayani pembayaran berbagai macam tagihan seperti halnya tagihan listrik, telpon atau pulsa ponsel, pdam, air minum, pembelian tiket kereta api dan lain sebagainya yang bisa dibayar secara online.

B. Penyajian Data

1. Identitas Informan

a. Nama : Arif Rahman Hakim

Jenis kelamin : Laki-laki

Pendidikan : SLTA

Jabatan : Pengelola dan Penaksir

b. Nama : SitiHamidah

Jenis kelamin : Perempuan

Pendidikan : SLTA

Jabatan : Kasir

Berdasarkan hasil wawacara dengan staf ahli di Pegadaian Syariah Martapura mengenai standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah, untuk standar pelayanan seluruh karyawan berusaha menerapkan sesuai standar etika pelayanan perusahaan yang berdasar pada aturan – aturan yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan kepada nasabah PT. Pegadaian Syariah Martapura dalam memberikan pelayanan secara optimal.

Untuk memberikan pelayanan yang optimal PT. Pegadaian Syariah Martapura menerapkan etika pelayanan yang di antaranya terdapat Jiwa Melayani dari Insan Pegadaian adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada *customer*
2. Memahami *customer*
3. Menginformasikan kepada *customer*

4. Membangun impresi atau yang dimaksud dengan kesan positif
5. Selalu “ya” untuk dan dari *customer*
6. Berlatih dan bekerja dengan konsisten
7. Selalu mengembangkan diri
8. Memiliki sifat dan perilaku *can do*
9. Sebagai *team work* yang tangguh

Di dalam jiwa melayani seluruh karyawan PT. Pegadaian Syariah Martapura juga dituntut untuk memberikan *Service Excellence,* di dalam memberikan *Service Excellence* ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan diantaranya sebagai berikut:

1. ***Reliability***

   Yang dimaksud dengan *reability* adalah handal dan dapat dipercaya

2. ***Responsiveness***

   Yang dimaksud dengan *responsiveness* adalah bereaksi cepat dengan cara yang benar

3. ***Assurance***

   Yang dimaksud dengan *asssurance adalah menyatakan bahwa sesuatu akan terjadi (menjamin akan terjadi)*

4. ***Empathy***

   Yang dimaksud dengan *empathy* adalah kemampuan dalam memahami perasaan dan pengalaman orang lain

5. ***Tangible***

Yang dimaksdu dengan *tangible* adalah tampilan fisik yang dapat ditangkap indera

Tabel 4.1

Etika Penampilan Karyawan

No.	Etika Penampilan	Dinamis	Statis
1.	Ekspresi Diri	Muka ceria, optimis, bersahabat, wibawa	Muka kusut, grogi
2.	Pancaran Mata	Menatap mata lawan	Menunduk atau tengadah
3.	Suara	Volume cukup baik	Suara pelan atau keras
4.	Gaya Bicara	Sistematis	Locat – loncat
5.	Cara Mendengar	Aktif listener	EGP, tidak konsen
6.	Sikap dan Bahasa Tubuh	Tegap, tidak bungkuk	Bungkuk, meremehkan
7.	Cara Berjalan	Tegap, tidak terburu – buru, tidak santai	Tidak teratur langkah, kepala mendongak

a. Nama : Agus Riadi

Jenis kelamin : Laki – laki

Umur : 39 thn

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Penjahit

Alamat : JL. Pendidikan GG. Madrasah No.78 Martapura

Agus Riadi adalah salah seorang nasabah di pegadaian syariah martapura yang bekerja sebagai penjahit, Agus Riadi telah bergabung menjadi nasabah selama 2 tahun lamanya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah adalah

sebagai berikut: penilaian saya terhadap pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah selama ini cukup baik karena melihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan pegadaian selama saya menjadi nasabah disini. Untuk kebiasaan yang biasa saya temui di pegadaian syariah martapura dari awal saya datang kepegadaain hal pertama yang saya dapatkan adalah senyum dari *security* setelah itu di bukakan pintu untuk di persilahkan masuk oleh *security*.

Sementara untuk standar pelayanan dipegadaian syariah martapura saya rasa sudah cukup baik, karena semua karyawan telah melakukan standar operasional dengan baik.

Adapun untuk kendala selama 2 tahun saya menjadi nasabah belum pernah saya menemukan kendala di pegadaian syariah martapura sehingga tidak ada yang bisa saya keluhkan kepada pihak pegadaian.

Untuk perilaku karyawan pegadaian syariah martapura sudah cukup baik bagi saya tetapi ada sedikit kekurangan dalam segi keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah terkhusus pada kasir pegadaian syariah martapura.

Mengenai harapan saya sih berharapnya pegadaain syariah martapura akan tetap menjadi solusi cepat untuk nasabah yang memerlukan dana tunai dengan cepat tanpa syarat – syarat yang rumit, serta meningkatkan *attitude* atau sikap dalam hal kesopanan dan keramahan.

Sementara untuk rasa empati saya rasa iya tidak jarang pihak pegadaian menunjukkan rasa empati yang tinggi pada nasabah,karna nasabah pegadaian syariah martapura itu tidak sedikit, jadi dengan banyaknya nasabah maka banyak pula keluhan nasabah dengan masalah yang berbeda – beda dan saya lihat karyawan pegadaian mampu menyikapi keluhan nasabah.

Adapun masalah prioritas selama saya menjadi nasabah pihak pegadaain telah mampu memprioritaskan kepentingan nasabah karna saya rasa perihal prioritas itu termasuk pada bagian pelayanan juga. Dan saya mengamati nasabah yang memiliki masalah akan diberikan solusi oleh pihak pegadaian syariah dengan baik.

b. Nama : HJ. Hadijah

Jenis kelamin : Perempuan

Umur : 54 tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Pedaga Kue

Alamat : JL. Kenanga Komp. GSR B No. 284 Martapura

Hadijah adalah salah seorang nasabah di pegadaian syariah martapura yang bekerja sebagai pedagang kue. Hadijah telah bergabung sebagai nasabah pegadaian syariah martapura selama 8 bulan lamanya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah adalah sebagai berikut: menurut saya pelayanan di sini baik karyawan di sini juga selalu melayani nasabah dengan maksimal seperti yang saya lihat selama 8 bulan saya bergabung disni.

Lalu untuk kebiasaan yang saya temui di pegadaian syariah martapura biasanya sebelum saya masuk kedalam saya terlebih dahulu disapa dan ditanya oleh *security* mengenai apa keperluan saya datang kepegadaian.

Adapun untuk standar pelayanan yang saya perhatikan di pegadaaian syariah ini sudah bagus, karyawannya tahu bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah pegadaian syariah Martapura.

Sementara untuk kendala sejauh ini belum ada sih yah, karna mungkin saya masih terbilang masih baru juga bergabung di pegadaian syariah martapura ini.

Selama saya bergabung jadi nasabah disini saya perhatikan karyawan selalu memberikan pelayanan dengan baik tentunya ramah dan juga sopan terhadap kami para nasabah.

Untuk pelayanan bagian dikasir juga cepat tanggap dalam melakukan transaksi yang diminta nasabah.

Saya memiliki harapan besar kepada pihak pegadaain agar tetap memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah serta memprioritaskan kepentingan nasabah dalam setiap transaksi di pegadaian syariah martapura.

Selanjutnya untuk rasa empati pihak karyawan selama ini sudah cukup menunjukkan rasa empatinya kepada setiap nasabah yang terkhusus memiliki keluhan selama melakukan proses transaksi di pegadaian syariah martapura. Rasa empati yang diberikan karyawan kepada nasabah seolah – olah juga menunjukkan kepada nasabah bahwa kepentingan nasabah selalu menjadi prioritas utama dalam pelayanan. Karna selalu ada solusi dalam setiap permasalahan yang dimiliki nasabah dari karyawan.

c. Nama : Tigana Marbun

Jenis kelamin : Laki – laki

Umur : 32 thn

Pendidikan : S1 Sastra

Pekerjaan : Wirausaha

Alamat : Komp. Antero Kelapa Gading Raya No. 144 Banjarbaru Selatan

Tigana Marbun adalah nasabah di pegadaian syariah martapura yang bekerja sebagai Wirausaha. Tigana Marbun sudah 5 tahun bergabung dengan pegadaian syariah martapura sebagai nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Tigana Marbun sebagai berikut: Selama saya menjadi nasabah disini selama 5 tahun lamanya, yang saya nilai dalam pelayanan ini sudah sangat bagus, karyawan disini memberikan pelayanan yang istimewa tanpa membedakan siapa yang menjadi nasabah disana.

Hal yang sering saya temui apabila datang ke pegadaian syariah martapura pastinya disambut ramah oleh security dan ditanyakan apa keperluan saya datang ke pegadaain, serta menawarkan bantuan untuk hal yang saya perlukan disana untuk bertransaksi.

Lalu untuk standar pelayanan disini saya rasa sesuai saja dengan standarisasi operasional karyawan yang sudah dijalankan pihak pegadaian syariah martapura.

Selanjutnya saya juga tidak ada menemukan kendala selama saya bergabung menjadi nasabah di pegadaian syariah martapura ini, semua karyawan saya rasa cukup ramah serta sopan saja dalam melayani kami sebagai nasabah yang ingin bertransaksi disana, mereka cepat tanggap melayani keperluan nasabah.

Selanjutnya harapan saya untuk pegadaian tentunya sama seperti nasabah yang lain mengharapkan pegadaian syariah martapura semakin berkembang dengan baik dan lebih luas lagi.

Lalu selama saya bergabung menjadi nasabah disini yang saya lihat karyawannya memberikan hal positif kepada nasabah dengan memberikan rasa empati yang tinggi untuk nasabah apabila nasabah mendaptkan kendala selama bertransaksi disini, segala kperluan nasabah di prioritaskan serta mereka juga memberikan solusi atas kendala yang dihadapi nasabah.

d. Nama : Rosita

Jenis kelamin : Perempuan

Umur : 43 thn

Pendidikan : S1 Ekonomi

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Komplek Kelapa Gading II, Jl. Paris Blok C No 1.

Ibu Rosita adalah nasabah pegadaian syariah martapura, Rosita adalah seorang ibu rumah tangga. Rosita sudah bergabung menjadi nasabah selama 1 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Rosita sebagai berikut: dalam perihal pelayanan saya merasa pelayanan dipegadaian syariah ini sudah bagus yah dalam hal melayani keperluan nasabah .

Untuk kebiasaan yang saya temui dalam pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah martapura biasanya saya ketika

datang kesana langsung ditegur sapa oleh *security* yang ada di depan pegadaian syariah martapura, lalu dibantu untuk mengisi data diri dan mengantri sesuai urutan nasabah yang datang.

Adapun standarisasi pelayanan disana saya menilai selama saya bergabung disana, pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah sudah lebih dari cukup kok, sudah sesuai saja sepertinya dengan standar pelayanan pada umumnya.

Selama saya bergabung belom pernah menemui kendala yang besar atau yang tidak bisa di atasi hanya saja terkadang saya harus antri dalam bertransaksi tapi menurut saya sih itu bukan kendala yang besar.

Dalam hal sikap pegawai syariah martapura mereka sangat ramah kepada nasabah, dalam melayani mereka berperilaku sopan dan baik kepada setiap nasabah yang berkomunikasi dengan meraka selama melakukan transaksi disana.

Untuk segi pelayanan semua pegawai cepat anggap dalam melayani kami, terkhusus untuk kasir yang ada di pegadaian syariah martapura selalu berusaha melayani dengan cepat serta tanggap dalam hal melayani nasabah.

Saya sebagai nasabah yang cukup lama bergabung menjadi nasabah dipegadaian syariah berharap pegadaian selalu berkembang serta lebih

maju lagi untuk kedapan nya serta semakin banyak lagi cabang – cabang nya di pegadaian syariah di seluruh dunia kalau bisa.

Kemudian dalam hal menunjukkan rasa empati saya rasa iya mereka memberikan rasa empati kepada nasabah karena setiap nasabah sudah pasti mempunyai keluhan yang berbeda sehingga karyawan harus mampu menyikapi masalah yang dihadapi nasabah dan yang saya lihat pegawai syariah martapura mampu meberikan itu. Selain rasa empati mereka juga memberikan solusi dalam permasalahan yang dihadapi setiap nasabah yang memberikan keluhan yang mereka miliki pihak pegadaian syariah selalu berusaha untuk tetap memprioritaskan kepentingan nasabah.

e. Nama : Asna
   Jenis kelamin : Perempuan
   Umur : 32 thn
   Pendidikan : SMA
   Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
   Alamat : JL. Mantri 4 No 25 Martapura

Asna adalah nasabah pegadaian syariah martapura, Asna adalah seorang ibu rumah tangga, Asna sudah bergabung menjadi nasabah selama 3 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Asna sebagai

berikut: dari segi pelayanan yang saya lihat disini sudah bagus mereka membuat nasabah ibarat seorang raja yang harusnya dilayani dengan baik serta benar.

Adapun untuk kebiasaan yang pernah saya dapati selama saya bergabung menjadi nasabah dipegadain syariah martapura yaitu para karyawannya yang selalu bersikap sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang untuk bertransaksi disini sehingga saya kagum kepada karyawan yang ada disini.

Mengenai standar pelayanan yang diterapkan disini saya nilai cukup baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang harus lebih diperhatikan dalam pelayanan.

Kendala yang sering saya dan nasabah lainnya rasakan adalah peringatan dalam hal tempo pembayaran sehingga saya dan nasabah yang lainnya sering mengalami jatuh tempo akibat kurangnya informasi mengenai jadal pembayaran.

Menurut saya dari segi keramahan pegawai pegadaian syariah sudah ramah kepada nasabah mereka juga bersifat sopan dan tentunya juga baik, karena selama saya bergabung menjadi nasabah disini mereka selalu berusaha bersikap baik kepada saya dan nasabah lainya.

Yang saya lihat mereka cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada kami tanpa pernah mengeluh kepada nasabah yang berulang kali

bertanya.

Untuk harapan tentunya pasti ada saya sih berharapnya semoga pegadaian syariah tetap bisa mempertahankan nama baik perusahaan yang telah dibangun bersama selama ini oleh seluruh karyawan pihak pegadaian syariah martapura dan saya juga berharap mereka bisa mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang selama ini dilakukan.

Kemudian untuk rasa empati sepertinya nasabah disini termasuk saya juga sudah merasakan bahwa karyawan di pegadaian syariah martapura ini memiliki rasa empati yang tinggi kepada seluruh nasabah. Hal ini terlihat dari karyawan pegadaian syariah martapura yang selalu berusaha memberikan solusi dengan cepat kepada nasabah yang memiliki kendala dan juga selalu memprioritaskan semua kepentingan nasabah.

Tabel 4.2

Ringkasan Data Wawancara

No	Nama	Indikator	Jawaban
1	Arif Rahman	Kemampuan	Harus mampu melayani semua kebutuhan nasabah
		Respon	Memberikan respon positif dalam pelayanan
		Sikap dan Perilaku	Memiliki sikap yang sopan, ramah dan baik kepada nasabah
		Empati	Peusahan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah
2	Siti Hamidah	Kemampuan	Memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku
		Respon	Memberikan kenyamanan dengan respon yang baik

		Sikap dan Perilaku	Berusaha selalu menjaga etika yang baik kepada nasabah
		Empati	Mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan solusi sesegera mungkin
3	Agus Riadi	Kemampuan	Kemampuan melayani sudah cukup baik
		Respon	kariyawannya merespon dengan baik
		Sikap dan Perilaku	sudah cukup baik hanya saja terkadang kurang ramah dan sopan
		Empati	iya cukup memiliki empati dengan menyikapi keluhan nasabah
4	Hj. Hadijah	Kemampuan	pelayanan cukup baik karena sudah melayani dengan maksimal
		Respon	cepat dan tanggap
		Sikap dan Perilaku	sangat ramah karena selalu disapa ketika dan pergi
		Empati	karyawan memberikan solusi dalam permasalahan nasabah
5	Tigana Marbun	Kemampuan	Kemampuan melayani sudah bagus
		Respon	respon dalam pelayanan sangat cepat
		Sikap dan Perilaku	karyawannya sopan dan sangat ramah dalam proses transaksi
		Empati	memberikan hal positif dengan menunjukkan rasa empati
6	Rosita	Kemampuan	sudah bagus dalam melayani keperluan nasabah
		Respon	dalam merespon sudah lebih dari cukup
		Sikap dan Perilaku	sopan dan baik, selalu disapa oleh karyawan terutama security
		Empati	memberikan prioritas kepada setiap keluhan yang berbeda-beda
7	Asna	Kemampuan	mampu melayani dengan sangat bagus, nasabah dianggap sebagai raja

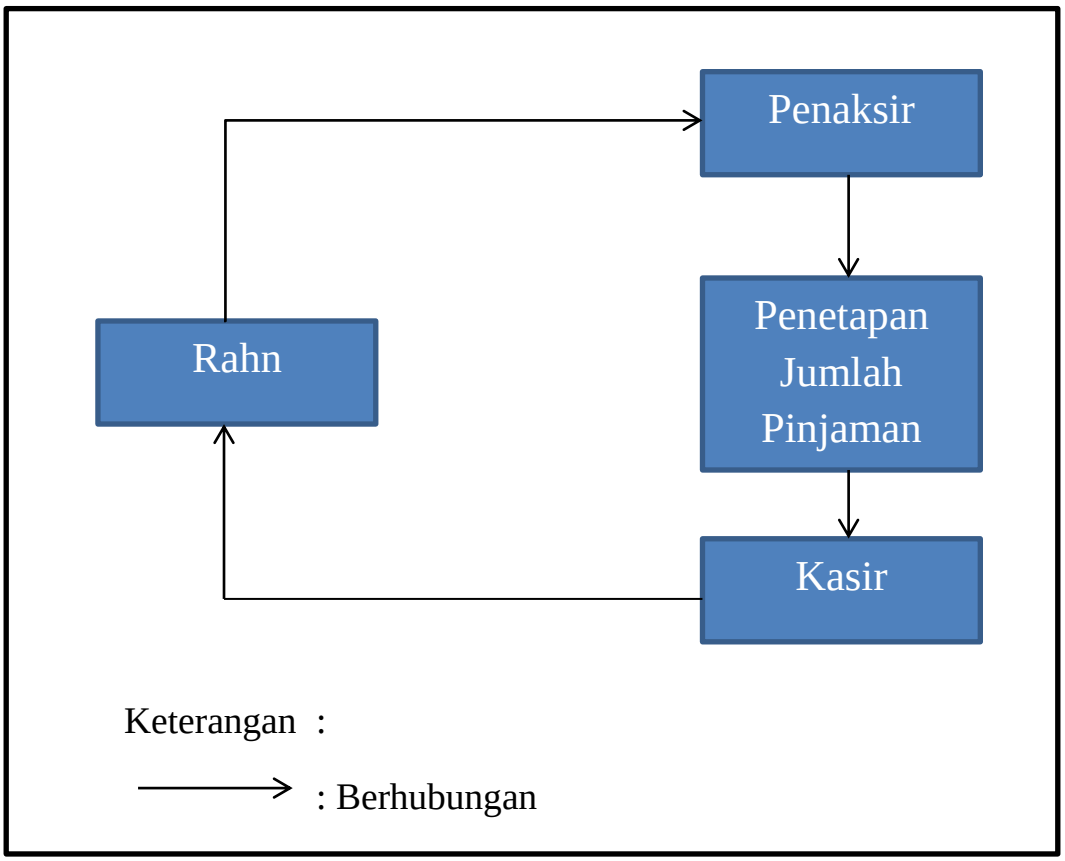
		Respon	sabar dalam memberikan respon dan melayani
		Sikap dan Perilaku	ramah, sopan dan tentunya baik
		Empati	cepat, tanggap dalam memberikan pelayanan tanpa mengeluh

2 Prosedur pemberian *marhun bih*

Adapun prosedur untuk mendapatkan pinjaman marhun bih pegadaian syariah martapura dengan cara sederhana dan cepat, yaitu sebagai berikut:

a. Nasabah yang ingin mendapatkan pinjaman langsung datang ke loket penaksir, lalu dilanjut dengan mengisi formulir dan menyerahkan barang jaminan yang digadaikan untuk ditaksir.
b. Setelah ditaksir nasabah akan diminta untuk tanda tangan di surat bukti rahin yang biasa disebut dengan SBR
c. Setelah tanda tangan nasabah akan diminta menuju loket kasir untuk menerima uang pinjaman dari hasil taksiran barang gadai nasabah.

Prosedur pemberian pinjaman dalam akad rahn ini dapat dilihat seperti gambar pada berikut ini:



Gambar 4.2
Prosedur Pemberian Pinjaman

8. Jenis barang gadai

Adapun barang yang dapat digadaikan adalah jenis – jenis barang yang tergolong dapat diterima sebagai jaminan oleh pegadaian syariah, yaitu seperti *table* berikut ini:

Tabel 4.3
Jenis Barang yang di Gadaikan

Jenis barang gadai	Keterangan
Perhiasan	Berlian, Emas, Intan
Kendaraan	Sepeda Motor dan Mobil
Elektronik	Handphone dan Laptop

9. Biaya – Biaya pada akad *Rahn*

1. Biaya Administrasi

Biaya administrasi tergolong murah dan tidak memberatkan atas proses transaksi *marhun bih* yang telah ditetapkan, biaya administrasi ditentukan berdasarkan golongan *marhun bih* (utang) dari pegadaian untuk nasabah, biaya administrasi hanya hanya dikenakan satu kali di awal akad saja kepada nasabah selanjutnya hanya akan dikenakan biaya pemeliharaan yang akan dibayar nasabah kepada pihak pegadaian syariah sebagai jasa yang harus diberi upahnya. Untuk biaya pemeliharaan ini akan dihitung per 10 hari. Biaya ini disebut dengan tarif biaya *mu'nah* pada akad *rahn* setelah dilakukan taksiran yang berjangka 4 bulan yang mengalami penyesuaian seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Tabel Tarif Biaya *Mu'nah* setelah Melakukan Taksiran

Golongan	*Marhun Bih*			Tarif Biaya Administrasi	Tarif Mu'nah 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

Berikut ini adalah cara menaksir biaya pemeliharaan secara umum

$$\frac{\text{Taksiran x Tarif Mu"nah}}{10.000}$$

2. Biaya Jasa Simpanan (*Ijarah*)

Jasa simpanan atau yang biasa disebut dengan *ijarah* akan dikenakan kepada nasabah dalam transaksi akad *rahn*. Untuk besarnya biaya jasa simpanan akan ditentukan sesuai nilai taksiran, tarif biaya jasa simpanan dibedakan menjadi 2 golongan antara tarif jasa simpan kantong (Emas, Berlian, Intan) dengan tarif jasa simpan gudang (Elekronik, Sepeda Motor, Mobil). Selanjutnya, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Tabel Tarif Jasa Simpanan

Jenis *Marhun*	Pembulatan
• Emas dan Berlian	• Taksiran/Rp. 10.000 x Rp. 45 – 79 x Jangka waktu/10
• Elektronik	• Taksiran/Rp. 10.000 x Rp. 45 – 80 x Jangka waktu/10
• Kendaran	• Taksiran/Rp. 10.000 x Rp. 45 – 82 x Jangka waktu/10

3. Proses Pelunasan *Marhun Bih* dan Pengembalian *Marhun*

Adapun cara pelunasan marhun bih dan pengembalian barang jaminan di Pegadaian Syariah adalah sebagai berikut:

a. Setiap saat uang pinjaman dapat dilunasi tanpa harus menunggu habisnya jangka waktu akad.

b. Proses pengembalian pinjaman sampai penerimaan kembali barang jaminan tidak dikenakan biaya apapun, kecuali membayar jasa simpanan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan pihak pegadaian syariah.

4. Proses Pelelangan Barang Jaminan (*Marhun*) di Pegadain Syariah Martapura

Pegadaian syariah adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa yang hingga saat ini masih masih berkembang dikalangan masyarakat. Pegadaian syariah merupakan perusahaan yang dapat mengatasi masalah keuangan dalam waktu singkat, dalam prosesnya melakukan transaksi pegadaian tidak menuntut prosedur dan syarat – syarat khusus yang tergolong rumit sehingga terkadang membuat masalah tersendiri bagi nasabah yang sangat sulit untuk dipenuhi.

Nasabah yang ingin menggadaikan barangnya akan diberikan jangka waktu untuk dapat melunasi hutang – hutangnya dan menebus semua barangnya dalam jangka waktu 120 hari, nasabah juga diberi masa tenggang atau yang dimaksud dengan perpanjangan waktu selama 5 hari jadi dapat di totalkan ada 125 hari yang diberikaan pegadaian syariah kepada nasabah untuk menebus barang jaminan nasabah. Dan apabila nasabah tidak mampu melunasi atau menebus barang jaminannya dalam jangka waktu yang telah ditetaokan pihak pegadaian syariah maka sesuai dengan ketentuan diawal akad barang nasabah akan dilelang.

Proses lelang ini adalah proses eksekuasi atas barang yang telah menjadi jaminan gadai antara pegadaian syariah dengan nasabahnya yang tidak mampu melunasi dan menebus barang jaminan tersebut. Proses eksekusi barang dengan cara lelang juga diterapkan oleh Pegadaian Syariah Martapura, namun sebelum melakukan proses lelang pihak

Pegadaian Syariah Martapura akan melakukan beberapa upaya yang diantaranya sebagai berikut:

a. Memberikan peringatan secara lisan melalui media telepon kepada nasabah
b. Memberikan surat peringatan secara tertulis kepada nasabah
c. Melakukakan proses pendekatan secara persuasif dengan cara meminta langsung kepada nasabah untuk datang ke kantor pegadaian syariah untuk melakukan proses negosiasi dengan tujuan mencari solusi atas masalah tersebut. Adapun untuk solusi setelah melakukan negosiasi diantaranya adalah sebagai berikut: gadai ulang, mengangsur, penambahan plafon, atau jual sendiri objek jaminan tersebut.

Apabila didalam proses negosiasi rahin tetap tidak mampu melunasi hutang dan menebus barang jaminan maka akan dilakukan pelaksanaan lelang benda jaminan dengan menggunakan prosedur – prosedur sebagai berikut:

a. Satu minggu sebelum dilakukan pelelangan yang dilakukan pihak pegadaian syariah akan mencoba memberitahukan kepada *rahin* bahwa barang jaminannya akan dilelalang
b. Ditetapkan harga pada saat proses pelelangan
c. Hasil pelelangan akan digunakan untuk biaya penjualan serta utangnya, dan sisa hasil lelang akan dikembalikan kepada nasabah

d. Sisa kelebihan yang tidak diambil oleh nasabah akan diserahkan kepada lembaga ambil zakat yang di kelola langsung oleh pegadaian syariah itu sendiri.

Di dalam prosedur lelang benda jaminan gadai nasabah di Pegadaian Syariah Martapura ini menggunakan sistem akad jual beli, *marhun* yang tidak dapat ditebus oleh *rahin* atau telah jatuh tempo waktu maka oleh *murtahin* yaitu pihak pegadaian syariah akan pengembalian uang pinjaman dan jasa simpan yang tidak dapat dilunasi sampai waktu yang telah ditentukan diawal akad.

Pihak pegadaian syariah martapura memang melakukan pelaksanaan lelang menggunakan sistem penjualan, namun tetaplah dalam proses pengarsipanya tetap menggunakan proses dan prosuder pelelangan, hal ini dilakukan karena pegadaian syariah ingin tetap menegakkan syariat islam secara keseluruhan dalam akan *rahn*, namun disamping itu pegadaian syariah juga tetap harus mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pegadaian pusat karena pegadaian syariah tersebut harus menyerahkan biaya lelang dan pajak lelang.

Dalam proses pelelangan pegadaian syariah melakukan persiapan sebelum proses pelelangan diantaranya sebagai berikut: melakukan persiapan untuk penjualan *marhun*, hal ini dilakukan paling lambat 7 hari sebelum proses penjualan. Dalam proses ini pimpinan cabang akan

membentuk tim pelaksanaan penjualan yang terdiri dari 1 orang sebagai ketua dan 2 orang yang bertugas sebagai anggota. Untuk waktu penjualan marhun akan dilakukan pada hari sabtu, penjualan ini dilakukan hanya untuk marhun yang telah jatuh tempo pada minggu yang lalu, penjualan akan dilakukan pada jam pelayanan kantor. Terkhusus untuk *marhun* emas karena pada hari sabtu tidak ada harga emas maka harga emas yang akan dijadikan patokan adalah harga emas pada hari jum‟at.

C. Analisis Data

1. Pelayanan Produk Pembiayaan *Rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura

Di dalam suatu instansi penyedia jasa layanan seperti PT. Pegadaian Syariah Martapura dalam memberikan pelayanan haruslah mementingkan dan memprioritaskan pelayanan yang sangat optimal kepada seluruh nasabah yang datang untuk bergabung namun pelayanan yang optimal tidak hanya ditujukan kepada nasabah baru saja tapi juga kepada nasabah yang sudah lama bergabung menjadi keluarga besar PT. Pegadaian Syariah Martapura sebagai nasabah, karena dalam pelayanan yang baik akan membuat nasabah puas terhadap apa yang didapatkan dan kepuasan bagi nasabah bisa menjadi tolak ukur minimal yang harus bisa dilakukan oleh lembaga PT. Pegadaian Syariah Martapura sehingga nasabah bisa memutuskan apakah mereka puas atau bahkan sebaliknya terhadap

output pelayanan yang nasabah terima dari pihak Pegadaian Syariah Martapura.

Maka dalam memberikan pelayanan yang baik haruslah memiliki standar etika pelayanan di PT. Pegadaian Syariah sehingga bisa digunakan untuk acuan bagi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah atau bisa saja sesuai dengan sekumpulan komitmen yang terdiri dari beberapa standar etika Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) yaitu mencakup isi sebagai berikut :

a) Kepatuhan terhadap Segala Peraturan Perundang – Undangan

Semua karyawan wajib mematuhi segala peraturan perundang – undangan yang telah berlaku dan juga patuh terhadap standar etika perusahaan yang telah ditetapkan.

b) Pengakuan Persamaan Hak Asasi Manusia

Di dalam hal ini perusahaan memberikan jaminan bahwa semua kegiataan operasional Perusahaan yang telah dijalankan serta hubungan perusahaan dengan karyawan dan seluruh masyarakat yang bergabung tidak akan melanggar segala prinsip – prinsip yang berkaitan dengan hak azasi manusia.

c) Keselamatan dan Kesehatan Lingkungan Kerja

Perusahaan memiliki komitmen yang sangat tinggi dalam menjamin keselamatan kerja serta lingkungan kerja yang sehat bagi

seluruh karyawan dan masyarakat yang memiliki interkasi dengan lingkungan kerja perusahaan secara langsung.

d) Perlakuan Kesempatan Kerja yang Adil serta Sama

Perusahaan akan selalu berusaha untuk memberikan kesempatan kerja yang adil bagi masyarakat yang ingin bergabung serta menolak adanya praktik diskriminasi manusia yang berupa suku, agama, ras, budaya dan antar golongan. Perusahaan akan adil dalam memperlakukan insan pegadaian dengan cara melihat dari segi kinerja dalam bekerja dan pengembangan diri berdasarkan kompetensi yang dimiliki setiap insan pegadaian.

e) Hubungan antar Seluruh Insan Pegadaian

Perusahaan telah berkomitmen bahwa pada setiap kegiataan perusahaan akan terbebas dari konflik kepentingan dengan kegiatan setiap individu insan Pegadaian.

f) Melarang Perilaku Asusila

Perusahaan memiliki komitmen untuk mewujudkan segala prilaku yang sehat dengan berlandaskan prilaku – prilaku moral dan kesusilaan terhadap seluruh insan pegadaian yang di harpkan dapat mempengaruhi konstribusi kerja dan citra pegadaian.

Di dalam pelayanan yang baik tentunya diharuskan untuk

menerapkan etika yang baik lalu memiliki moral yang tinggi dan pastinya dapat mengayomi semua problematika yang dihadapi oleh setiap nasabah yang bergabung di Pegadaian Syariah tersebut. Seluruh karyawan sangat perlu memperhatikan etika yang baik terkhusus pada bagian kasir karna menjadi wajah utama yang ditemui nasabah pada seluruh kegiatan pegadaian karena lebih banyak melakukan interaksi dengan para nasabah atau calon nasabah yang ingin baru bergabung, jika dalam memberikan etika yang baik kepada nasabah lama atau nasabah yang baru maka nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh orang pertama yang melakukan transaksi kepada mereka dari pihak pegadaian, nasabah pun akan merasa bahwa mereka dilayani oleh karyawan pegadaian sehingga mereka berpikir positif terhadap pelayanan Pegadai Syariah Martapura. Hal ini dikarenakan etika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah suatu rangkaian tindakan secara fisik ataupun administrasi yang digunakan untuk memenuhi segala keinginan nasabah terhadap suatu produk maupun jasa yang mereka perlukan, dalam hal ini karyawan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap nasabah tanpa ada perilaku yang membeda - bedakan setiap nasabah yang baru ataupun yang sudah lama bergabung di pegadaian syariah.

Berikut prilaku yang harus diterapkan pihak pegadaian terutama

kasir yang menjadi wajah utama yang ditemui nasabah dalam melakukan setiap transaksi yakni:

1. Menyambut nasabah dengan memberikan senyuman dan sapaan

Hal pertama dalam menyambut nasabah yang ingin bertransaksi adalah dengan memberikan interaksi yang baik kepada nasabah yang di awali dengan senyuman dan sapaan seperti halnya yang diajarkan agama islam untuk menyambut tamu yang datang pada kita hal yang harus kita lakukan adalah dengan menampakkan wajah yang cerah serta bahagia. Dengan demikian selain bentuk penghormatan yang diberikan maka tamu juga akan merasa dihargai dan akan memberikan kesan yang baik bagi tamu yang datang.

2. Tidak membeda – bedakan setiap nasabah yang datang

Pada dasarnya manusia adalah umat yang satu, disatukan oleh nilai –nilai kemanusiaan secara universal dalam hal ini tidak ada pembedaan antara satu manusia dengan manusia lainnya, karna yang membedakan setiap manusia hanya kualitas iman dan takwanya kepada Allah. Maka diharapkan kepada karyawan pegadaian terutama kasir haruslah bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada nasabah,

3. Mengucapkan salam

Menyambut kedatangan nasabah dengan sapaan yang

berlanjut dengan salam adalah etika yang baik, dengan mengucapkan salam maka akan dimulai rasa saling mengenal antara karyawan dengan nasabah pegadaian syariah.

4. Memberi senyuman di tengah salam.

Dalam memberikan salam alangkah lebih baiknya juga menunjukkan wajah yang bahagia dengan cara memberikan senyuman kepada nasabah yang datang, hal ini dilakukan untuk menghindari kita menyampaikan salam hanya sekedar formalitas saja atau yang dimaksud dengan basa - basi, karena islam mengajarkan untuk kita menyampaikan salam dengan kesungguhan hati dengan cara menunjukkan wajah cerah dan ceria yang berhiaskan senyuman dengan tulus serta penuh cinta dengan cara ini akan memberikan kesan yang baik serta menambah akrab suasana antara karyawan dan nasabah.

5. Mengucapkan salam dengan lembut

Dalam mengucapkan salam hendaklah disampaikan dengan nada yang lemah lembut dan tidak dengan cara memberikan salam dengan nada yang keras karena hal itu bisa mengganggu aktifitas orang lain yang ada disekitar kita.

6. Berbicara dengan nada halus dan lembut

Islam mengajarkan kita untuk bertutur kata sopan santun dan lembut dalam bertutur, terlebih lagi apabila kita berbicara dengan orang yang lebih tua dari kita, dalam memberikan pelayanan yang baik haruslah kita bertutur kata yang halus dan lembut hal ini akan dapat mencerminkan kesopanan dan budi pekerti yang baik.

Pihak Pegadaian Syariah Martapura terbukti telah mampu melakukan standar etika Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) yaitu, memiliki pembagian kerja berdasarkan bagian yang sudah terstruktur untuk setiap karyawan, hal ini dapat terlihat dari pelayanan yang telah diberikan kepada setiap nasabah, mereka dituntut untuk bisa kompoten dalam bidang masing – masing dengan koordinasi yang penuh. Adapun alur proses transaksi pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah martapura kepada nasabah adalah sebagai berikut:

1. Nasabah datang ke pegadaian syariah martapura, kemudian dilayani oleh karyawan
2. Karyawan akan bertanya kepada nasabah transaksi apa yang mereka perlukan di pegadaian syariah martapura
3. Karyawan pegadaian akan meminta nasabah untuk mengisi formulir dan kartu identitas diri
4. Untuk satu transaksi pinjaman uang, nasabah akan diminta untuk memberikan satu atau lebih barang jaminan yang dimiliki nasabah

5. Barang yang menjadi jaminan nasabah akan dicatat jenis, tipe, merek serta tanggal pembelian barang tersebut
6. Kemudian dilanjutkan dengan proses menaksir harga barang yang telah dijaminkan
7. Setelah melakukan proses taksiran, maka karyawan pegadaian syariah sudah bisa menentukan berapa jaminan yang bisa diberikan kepada nasabah. Adapun untuk besar pinjaman yang harus dikembalikan nasabah adalah sebesar pinjaman yang ditambah dengan biaya perawatan barang jaminan sesuai dengan ketentuan dari pihak pegadaian.

Adapun ciri utama dalam suatu pelayanan yang baik adalah hadirnya kesan yang baik dari nasabah yang telah mendapatkan pelayanan dari pihak pegadaian syariah martapura. Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan mampu membuat pegadaian syariah berkembang dengan kualitas pelayanan yang optimal, semakin tinggi nilai dari suatu pelayanan yang baik maka akan semakin mampu mendapatkan segala kesan yang baik dari nasabah dan pegadaian syariah martapura maka akan dikatakan telah mampu secara kompeten dalam memberikan pelayanan yang baik.

2. Tingkat Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Rahn di PT. Pegadaian Syariah Martapura

Jika ingin memberikan suatu pelayanan yang berkualitas tentu saja harus mampu memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan publik dibagi dalam lima dimensi .Dimensi – dimensi tersebut yang diartikan bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga menjadi satu kesatuan yang saling mendukung dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Resvonsiveness*)
3. Empati (*Emphaty*)
4. Kepastiaan/jaminan (*Assurance*)
5. Keberwujudan (*Tangible*)

Berikut hasil penilitian terkait 5 dimensi diatas di PT.Pegadaian Syariah Martapura :

1. Keandalan adalah suatu kemampuan dalam meberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya dan mampu memuaskan nasabah. Seperti, ketika nasabah ingin menggunakan jasa biasanya akan bertanya dulu pada petugas Costumer Servica atau kasir di PT.Pegadaian Syariah, maka kasir akan memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang.

Pelayanan di PT.Pegadaian Syariah Martapura dinilai sudah cukup baik oleh nasabah, hal ini terbukti dari hasil wawancara :

penilaian saya terhadap pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah selama ini cukup baik karena melihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan pegadaian selama saya menjadi nasabah disini. Untuk kebiasaan yang biasa saya temui di pegadaian syariah martapura dari awal saya datang kepegadaain hal pertama yang saya dapatkan adalah senyum dari *security* setelah itu di bukakan pintu untuk di persilahkan masuk oleh *security*.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegadaian syariah dinilai cukup baik oleh nasabah. Memiliki sikap yang sopan, ramah merupakan suatu karakter yang menonjol dari karyawan karena pada dasarnya sopan, dan ramah merupakan hal yang ahrus dilakukan dalam memberikan pelayanan tanpa terkecuali pada setiap konsumen.

2. Ketanggapan adalah suatu kemauan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap, dalam hal ini perusahaan harus memberikan tanggapan dengan cepat atas permintaan atau masalah yang dikeluhkan nasabah.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah ibu Rosita : Untuk segi pelayanan semua pegawai cepat anggap dalam melayani kami, terkhusus untuk kasir yang ada di pegadaian syariah martapura selalu berusaha melayani dengan cepat serta tanggap dalam hal melayani nasabah.

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan sebuah perusahaan bisa dilihat dari kepuasan nasabah,semakin berkualitas sebuah perusahaan maka nasabahnya pun akan semakin puas seperti hasil wawancara dari ibu Asna sebagai berikut :

Yang saya lihat mereka cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada kami tanpa pernah mengeluh kepada nasabah yang berulang kali bertanya.

Dari hasil penelitian yang didapat dari beberapa narasumber yang mana mereka memberikan tanggapan yang baik kepada pegadaian syariah martapura. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas dan untuk dimensi *Resvonsiveness* (daya tanggap) telah mampu dilakukan dengan baik kepada nasabah.

3. Empati adalah suatu kepedulian atau kemampuan untuk memberikan suatu perhatian secara personal terhadap nasabah, hal ini dapat ditunjukkan dengan cara memberikan kemudahan untuk menjalin komunikasi yang baik kepada nasabah, perhatian dan pemahaman atas kebutuhan yang diperlukan nasabah .

Berikut hasil wawancara dengan nasabah :

Selanjutnya untuk rasa empati pihak karyawan selama ini sudah cukup menunjukkan rasa empatinya kepada setiap nasabah yang terkhusus memiliki keluhan selama melakukan proses transaksi di pegadaian syariah martapura. Rasa empati yang diberikan karyawan kepada nasabah seolah – olah juga menunjukkan kepada nasabah bahwa kepentingan nasabah selalu menjadi prioritas utama dalam pelayanan. Karna selalu ada solusi dalam setiap permasalahan yang dimiliki nasabah dari karyawan.

Dapat dilihat bahwa kepedulian dalam melayani memanglah sangatlah penting. Ketika nasabah dapat merasakan perhatian yang diberikan pegadaiaan atas masalahnyam maka akan timbul perasaan empati dan rasa dihargai oleh pihak pegadaian.

Keberhasilan seorang customer service adalah ketika mampu mengetahui secara pasti tentang masalah nasabah nya dan sebalikya kegagalan dalam melayani adalah ketika tidak mampu membaca kebutuhan nasabah lalu kemudian diebrikan tindakan yang tidak relevan dengan kebutuhan nasabah.

4. Jaminan hal ini mencakup kompetisi, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang harus dimiliki para staf, mampu memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi yang bebas dari bahaya tanpa rasa

khawatir, resiko atau rasa ragu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber sebagai berikut :

Hal yang sering saya temui apabila datang ke pegadaian syariah martapura pastinya disambut ramah oleh security dan ditanyakan apa keperluan saya datang ke pegadaain, serta menawarkan bantuan untuk hal yang saya perlukan disana untuk bertransaksi.

Dengan adanya security yang siap untuk menjaga keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi adalah termasuk dalam jaminan yang diberikan pihak pegadaian kepada nasabah sehingga nasabah tidak perlu lagi khawatir terhadap keamanan barangnya dalam pegadaian. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, serta bebas dari bahaya dan resiko, sehingga dapat membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap pegadaian.

5. Keberwujudan /tampilan fisik Merupakan sebuah tampilan hal – hal yang berwujud pada sebuah jasa yang harus dengan tepat memproyeksikan kualitas jasa yang akan diberikan, tampilan fisik yang baik dibutuhkan dalam memberikan kesan yang positif kepada nasabah. Bisa dibayangkan jika menemukan suatu jasa layanan yang kurang bersih dan kurang fasilitas maka hal itu akan membuat nasabah akan berpikir berkali – kali untuk bergabung, karena nasabah yang datang tidak mendapatkan kenyamanan maka dari itu sangat diperlukannya lingkungan yang kondusif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pegadaian syariah sebagai berikut:

Untuk kebiasaan yang saya temui dalam pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah martapura biasanya saya ketika datang kesana langsung ditegur sapa oleh *security* yang ada di depan pegadaian syariah martapura, lalu dibantu untuk mengisi data diri dan mengantri sesuai urutan nasabah yang datang.

Secara keseluruhan berdasarkan hasil penlitian diatas terkait tingkat kualitas pelayanan produk pembiayaan rahn di pegadaian syariah martapura sudah baik, pegadaian syariah berusaha memberikan prioritas penuh kepada nasabah yang didalam nya terdapat unsur *reliability* yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi, jaminan kepuasan terhadap pelayanan, dan juga fasilitas yang baik untuk nasabah.

3. Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan pada Produk Pembiayaan *Rahn* di PT. Pegadaian Syariah Martapura

Di dalam suatu instansi kepuasan konsumen menjadi elemen terpenting untuk meningkatkan keunggulan suatu perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya, hal ini dikarenakan kepuasan konsumen adalah hal yang penting dalam kelangsungan hidup perusahaan, kepuasan konsumen berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa seperti PT. Pegadaian Syariah Martapura yang saat ini selalu

berusaha memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah yang baru bergabung maupun yang sudah lama bergabung di PT. Pegadaian Syariah Martapura. Kepuasan nasabah akan menjadi prioritas utama bagi PT. Pegadaian Syariah martapura sebab kepuasan nasabah dapat memiliki dampak yang baik bagi perusahaan hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak Pegadaian Syariah Martapura kepada seluruh nasabah yang ingin melakukan transaksi, ciri utama di dalam pelayanan yang baik adalah kesan baik yang diberikan konsumen berdasarkan hasil penelitian standar kepuasan nasabah dapat terlihat dari kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah martapura yang terbagi menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1) Kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan.

Di dalam memberikan pelayanan nasabah menilai pihak pegadai syariah martapura cukup kompoten dalam memberikan pelayanan, karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah meneganai produk – produk pegadaian syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah.hal ini terlihat dari kemampuan pihak pegadaian syariah martapura yang kompeten dalam bidang masing – masing terbukti dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pihak nasabah mampu melayani dengan sopan dan ramah serta memahami betul hal – hal yang berkaitan dengan produk-produk di Pegadaian Syarih Martapura

2). Empati

Dengan memberikan rasa empati yang tinggi akan membuat nasabah merasa diperhatikan hal ini bisa dilakukan dengan salah satu nya dengan menjalin komunikasi yang baik, berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah PT. Pegadaian Syariah Martapura yang mengatakan karyawan pegadaian syariah martapura yang selalu berusaha memberikan solusi dengan cepat kepada nasabah yang memiliki kendala dan juga selalu memprioritaskan semua kepentingan nasabah.

Dalam hal ini kepedulian dalam melayani sangat penting, jika nasabah merasa bahwa pegadaian peduli atas kebutuhan dan masalah yang dihadapi nasabah, maka akan menimbulkan perasaan empati dan merasa dihargai oleh pihak pegadaian.

3) Memberikan Kenyamanan

Dalam melakukan proses pelayanan pihak pegadaian syariah harus mampu memberikan kenyamanan pada setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi, berdasarkan hasil wawancara salah satu upaya yang dilakukan karyawan PT. Pegadaian Syariah Martapura untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah, yaitu berusaha menjaga penampilan dan bahasa tubuh yang baik, karena dengan berpenampilan rapi dan bersih serta bahasa tubuh yang baik nasabah akan merasa sangat dihormati.

4) Daya Tanggap

Berusaha komunikatif dalam memberikan informasi juga mampu menjadi faktor utama hadirnya kepuasan yang didapatkan nasabah, dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah melalui cara berkomunikasi dari karyawan yang baik. Keramah – tamahan, sikap yang penuh rasa hormat, terampil serta sangat menguasai *product knowledge* akan mampu membangun profesionalitas dalam bekerja, pihak pegadaian syariaah martapura hingga sejauh ini berusaha untuk selalu menjaga komunikasi antara pihak pegadaian dan nasabah. Hal ini terlihat dari hasil wawancara kepada nasabah yang mengatakan bahwa pihak pegadaian syariah cukup sigap dan *responsive*, mampu memberikan solusi dalam setiap keluhan nasabah dengan tetap bersifat ramah serta sopan.

5) Jaminan

Memberikan rasa nyaman dan aman dalam bertransaksi merupakan jaminan yang diberikan pihak pegadaian syariah martapura kepada nasabah, seperti jaminan keselamatan dan keamaan diri dalam melalukan proses transaksi karena adanya *security* selain itu pihak pegadaian syariah juga mampu memberikan jaminan terhadap segala bentuk kehilangan ataupun kerusakan atas barang tituipan nasabah jika itu dikarenakan kelalaian pihak pegadaian syariah martapura, sehingga nasabah akan merasa nyaman dan tidak perlu lagi merasa khawatir terhadap keamanan

barang yang telah dititipkan di pegadaian syariah martapura.

f. Konfirmasi harapan

Confirmation of Expectation yaitu, di dalam memberikan pelayanan harapan – harapan nasabah akan menjadi point terpenting yang akan menjadi target pencapaian dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, tentunya setiap nasabah akan memiliki harapan – harapan tersendiri kepada setiap instansi yang memberikan jasa layanan seperti halnya pegadaian syariah martapura.

Confirmation of Expectation adalah suatu ekspetasi terhadap harapan yang dimiliki nasabah pada kualitas pelayanan yang akan didapatkan nasabah, nasabah akan berharap untuk mendapatakan pelayanan yang layak dan memuaskan, tentunya hal ini akan menjadi tugas dari lembaga pegadaian syariah martapura dimana mereka harus mampu memenuhi kebutuhan setiap nasabahnya dan dilihat dari hasil wawancara dan pengaplikasianya pegadaian telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, hal ini terbukti dari pernyataan salah seorang nasabah yang mengatakan bahwa selama ini pegadaian telah cukup baik dalam memberikan pelayanan. yang mampu cepat, tanggap dan menjaga kerahasiaan.

Pada intinya bahwa kepuasan nasabah berkaitan erat dengan

pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah, daya tanggap yang baik merupakan salah satu elemen terpenting dalam memberikan pelayanan, menunjukkan rasa empati yang tinggi kepada nasabah yang memiliki keluhan, berusaha membantu dengan memberikan respon positif, berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah PT. Pegadaian Syariah Martapura daya tanggap karyawan di PT. Pegadaian Syariah Martapura cukup baik karena karyawan berusaha memberikan respon positif saat ada yang ingin ditanyakan nasabah dan berusaha mengatasi kendala – kendala yang dihadapi nasabah.

Namun pada saat peneliti terjun kelapangan peneliti juga menemukan suatu permasalahan yang cukup sering dikeluhkan oleh pihak nasabah yaitu kurangnya informasi dari pihak pegadaian mengenai barang yang jatuh tempo. Pada saat nasabah berusaha melakukan pelunasan, dari pihak pegadaian telah melakukan pelelangan pada barang nasabah yang sudah jatuh tempo tersebut. Oleh karena itu, terjadinya kesalah pahaman antara pihak pegadian dan juga nasabah, dalam hal ini pihak pegadaian dianggap lalai dalam memberikan informasi bahwa barang jaminan nasabah telah jatuh tempo dan akan dilakukan pelelangan barang gadaian.

Namun berdasarkan analisis data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegadaian telah melakukan prosedur pelayanan secara maksimal

atau sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku, hanya saja terdapat kelalaian dari pihak nasabah untuk membayar biaya pinjaman sampai jatuh tempo sehingga barang gadaipun terlelang. Hal ini menjadi keluhan dari pihak nasabah terkait dengan standar operasional terutama dibagian pemberitahuan mengenai barang yang jatuh tempo, lalu pada akhirnya menimbulkan masalah yaitu keluhan dari pihak nasabah yang tidak terima bahwa barang yang digadaikannya telah dilelang oleh pihak pegadaian.