

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah

1. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Sultan Adam Banjarmasin

Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening. Yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan system gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816). Bank Van Leening milik pemerintah di bubarkan dan masyarakat diberi keleluasan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat. Namun metode yang dipakai menjalankan praktek renter atau lintah darat. Hal itu dirasakan kurang menguntungkan pemerintah setempat sehingga pendirian pegadaian diberikan kepada pihak umum yang mampu membayarkan pajak kepada pemerintah.

Selanjutnya Pegadaian milik pemerintah diberi fasilitas monopoli atas kegiatan pegadaian di Indonesia. Dalam perkembangannya pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP NO. 10/1990 (yang diperbaharui dengan PP NO.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) hingga sampai sekarang.

Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga lembaga keuangan syariah. Melihat perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan Syariah di Indonesia dan dilandasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah maka Perum Pegadaian bersama Bank Muamalat membuka produk berbasis syariah, dan pada awal September 2003 Pegadaian Syariah pertama dibuka dengan nama Dewi Sartika di Jakarta. Dengan hadirnya Pegadaian Syariah merupakan hal yang menggembirakan, karna Pegadaian Syariah menyalurkan pinjaman dalam bentuk pemberian uang kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai syariah.

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam merupakan unit dari Perum Pegadaian Kebun Bunga yang beroperasi di provinsi Kalimantan Selatan, yakni di kota Banjarmasin. (Pegadaian, 2020) Berdiri dari tahun 2010 sampai sekarang.

2. Visi dan Misi Pegadaian (Persero)

a. Pegadaian (Persero)

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

b. Misi PT. Pegadaian (Persero)

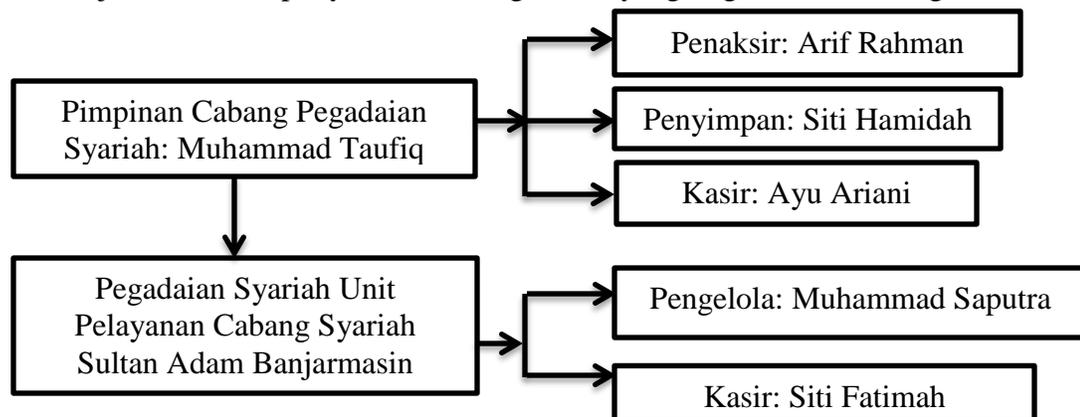
- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.

- 2) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3) Memberikan service excellence dengan focus nasabah melalui :Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh, SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

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

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam dari Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam dari Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin yang beralamat di Jl. Sultan Adam No. 4, Rt. 41, Surga Mufti, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 701722. (Saputra, Wawancara dengan pengelola, 2020) Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin mempunyai struktur organisasi yang di gambarkan sebagai beriku



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah

Sumber Struktur: Pengelola Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin

Berdasarkan Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam dari Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga di Banjarmasin, Pemimpin Cabang di bantu oleh Pengelola UPC (Unit Pelayanan Cabang) Syariah, Penaksir, Penyimpan, dan Kasir. (Fatimah & Saputra, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2020) Adapun tugas-tugasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pimpinan cabang mempunyai tugas:
 - 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pegadaian Syariah berdasarkan acuan yang telah di tetapkan.
 - 2) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional Pegadaian Syariah dan UPC Syariah.
 - 3) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.
 - 4) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.
 - 5) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penggunaan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pegadaian Syariah dan UPC Syariah.
 - 6) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
 - 7) Mewakili kepentingan perusahaan baik dalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan.

b. Pengelola UPC Syariah mempunyai tugas:

- 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPC Syariah.
- 2) Menangani barang jaminan bermasalah.
- 3) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
- 4) Mengkoorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC) Syariah.

c. Penaksir mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang jaminan.
- 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. Penyimpan mempunyai tugas:

- 1) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.
 - 2) Menerima barang jaminan emas perhiasan dari Asisten Pemimpin atau Pimpinan Cabang Syariah.
 - 3) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atas dan pihak lain.
 - 4) Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
 - 5) Melakukan pencatatan mutasi penerima/pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawab.
 - 6) Melakukan perhitungan barang jaminan menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga keakuran saldo buku gudang dapat dipertanggung jawabkan.
- e. Kasir mempunyai tugas:
- 1) Melakukan penerimaan pelunasan uang jaminan dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
 - 3) Membayarkan uang pinjaman kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di kantor Cabang Pegadaian syariah dan UPC Syariah.

4. Tujuan Pegadaian Syariah

Sifat usaha Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu perum Pegadaian bertujuan sebagai berikut:

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan jeda dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan atau pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Pencegahan praktek ijon, Pegadaian gelap dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- c. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jarring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana jarak tidak lagi dijerat pembiayaan berbasis bunga.
- d. Membantu orang-orang yang memburuhkan pinjaman dengan syarat mudah. (Wibowo, 2019, hlm. 17)

5. Produk dan Jasa

Dalam menjalankan kegiatan Operasionalnya, Pegadaian Syariah Unit Pelayana Syariah Sultan Adam Banjarmasin memiliki berbagai peroduk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat luas. (Pegadaian, 2020) Adapun Produk dan Jasa Pegadaian Syariah antara lain sebagai berikut:

- a. Rahn

1) Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah)

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Dengan prosesnya yang hanya dalam waktu 15 menit, dana yang nasabah ajukan akan cair. Jaminan untuk gadai syariah ini yaitu berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, smartphone, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil atau barang bergerak lainnya.

2) Arrum Haji

Arrum Haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman. Dengan jaminan berupa emas minimal Rp. 7.000.000 plus bukti SA BPIH SPPH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Surat Pendaftaran Pergi Haji) dan buku tabungan haji, nasabah bisa mendapatkan uang pinjaman sebesar Rp.25.000.000 dalam bentuk tabungan haji.

3) Arrum Emas.

Arrum Emas adalah produk Pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas dan berlian). Pinjaman dapat di angsur melalui proses yang mudah dan sesuai syariah.

4) Rahn Hasan

Rahn Hasan merupakan rahn dengan tarif mu'nah pemeliharaan sebesar 0% , berjangka waktu (tenor) 60 hari, dan berlaku untuk besaran marhum bih (uang pinjaman) golongan A.

5) Rahn Fleksi

Rahn Fleksi adalah pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak sesuai syariah, plafon pinjaman tinggi dan ongkos titip harian.

6) Rahn Bisnis

Rahn Bisnis adalah produk pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai kepada pemilik usaha dengan jaminan emas (batangan atau perhiasan).

b. Non Rahn (MIKRO)

1) Amanah

Amanah adalah salah satu pembiayaan yang ada di Pegadaian Syariah, Pembiayaan Amanah merupakan pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta professional, guna pembelian kendaraan bermotor.

Keunggulan dari Pembiayaan Amanah: Pertama layanan Amanah tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia. Kedua uang muka terjangkau. Ketiga angka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan. Keempat prosedur pengajuan cepat dan mudah. Kelima biaya administrasi murah dan angsuran tetap. Keenam transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menenteramkan.

Persyaratan untuk Pembiayaan Amanah yaitu: Pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun, melampirkan kelengkapan: Fotocopy KTP (suami/istri), Fotocopy KK,

Fotocopy SK pengangkatan sebagai pegawai/karyawan tetap, Rekomendasi atas langsung, slip gaji 2 bulan terakhir, mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah, membayar uang muka yang disepakati minimal 10% untuk Motor dan Minimal 20% untuk mobil, serta menandatangani akad Amanah.

2) Arrum BPKB

Arrum BPKB adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB Kendaraan Bermotor.

3) Rahn Tasjily Tanah

Pembiayaan Rahn Tasjily Tanah merupakan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan Sertifikat tanah dan HGB.

c. Investasi

1) Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternative pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

2) Tabungan Emas

Tabungan Emas Pegadaian adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk Tabungan Emas pegadaian juga memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.

d. Produk Lainnya

1) Pegadaian Remittance

Pegadaian Remittance adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa Perusahaan Remitansi berskala internasional.

2) Multi Pembayaran Online (MPO)

MPO merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS, dan lain-lain.

6. Identitas Informan

a. Informan I

Nama : Muhammad Saputra

Jenis Kelamin : Laki laki

Pendidikan : SMU

Jabatan : Pengelola Unit

Alamat : Jl. Pekapuran B Laut, Rt. 16, No. 38

b. Informan II

Nama : Siti Fatimah

Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan : S1
 Jabatan : Kasir
 Alamat : Jl, Kelapa Sawit II No. 114 Rt. 01 Rw. 01
 Banjarbaru

c. Infroman III

Nama : Rendy Raadtya
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan : D3
 Jabatan : PLH Analis Kredit
 Alamat : Komp. Bumi Lingkar Basiri Jl, Kenari 7, No.02
 RT.09, Kelurahan. Basirih Selatan, Kec. Banjarmasin
 Selatan.

B. Penyajian Data

1. Data strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin, bahwa strategi yang dijalankan sudah tepat. Dengan berjalannya strategi ini Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin berharap dapat lebih mempertahankan nasabah

Pembiayaan Amanah dan meningkatkan loyalitas terhadap nasabah yang telah melakukan pembiayaan-pembiayaan lainnya yang ada di pegadaian.

Adapun strategi-strategi yang dijalankan oleh pegadaian syariah ada 3 (tiga) strategi yang di jalankannya yaitu: strategi pelayanan, strategi pemasaran dan strategi *Customer Relationship Management* atau yang disebut dengan strategi *Customer Focus*, namun dari semua strategi yang di jalankan oleh pegadaian syariah unit pelayanan sultan adam Banjarmasin kembali ke pelayanan yang baik begitu pula dengan strategi *Customer Relationship Management*, karna pelayanan baik dalam suatu lembaga keuangan sangat mempengaruhi kelayakitan nasabah untuk tetap bertahan bahkan bisa memberikan pengaruh terhadap calon nasabah lainnya.

Dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* bapa saputra menyebutkan bahwa semua karyawan yang ada di dalam Pegadaian semua harus terlibat dalam melakukan hubungan baik dengan nasabah, seperti pengelola, kasir, bahkan satpam. Dan juga menggunakan beberapa tahap, yaitu: Pertama, mengidentifikasi nasabah berdasarkan informasi atau biodata nasabah proses ini dilakukan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh nasabah.

Kedua, interaksi dengan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan di pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin menggunakan 3 (tiga) S yaitu: salam, senyum, sapa. Bapa saputra mengatakan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam menjalin hubungan baik dengan nasabah Pembiayaan Amanah pada saat nasabah melakukan transaksi dan menunggu kasir memproses transaksinya tersebut pihak pegadaian syariah berbincang-bincang

dengan nasabah pembiayaan amanah sambil menanyakan kabar dan bisa juga menanyakan bagaimana perkembangan pekerjaan atau usaha yang dijalankan nasabah.

Ketiga, personalisasi yaitu menawarkan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan juga Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam menawarkan produknya harus konsisten. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin baik pengelola, kasir bahkan satpam pun harus mampu menjelaskan produk pada nasabah sebagaimana yang menjadi ketentuan-ketentuan Pegadaian Syariah jadi tidak ada yang melenceng. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam evaluasi strategi yang di jalankannya, mereka mengevaluasi strateginya langsung secara menyeluruh tidak satu persatu.

Selain beberapa strategi *Customer Relationship Management* yang di jalankan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin, terdapat juga beberapa penerapan dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management*. Seperti strategi *Customer Relationship Management* yang dinyatakan oleh Sheth, Parvatiyar dan Shainesh sebagaimana dikutip oleh Indah menyatakan bahwa penerapan strategi *Customer Relationship Management* terdiri dari pemasaran berkelanjutan (*continuity marketing*), pemasaran individual (*one to one marketing*) dan hubungan kemitraan (*partnering program*), adapun sebagai berikut:

- a. Pemasaran berkelanjutan (*continuity marketing*), Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam bentuk pelayanan

berkelanjutan yang bertujuan untuk menjaga hubungan dengan nasabah dalam waktu jangka sepanjang, yaitu berupa aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dapat di download di play store untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi. Karena teknologi semakin berkembang, otomatis kita sebagai perusahaan juga menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Kemudian kalau nasabah punya keluhan diluar jam kerja kantor teknologi komunikasi yang dipakai adalah berupa whatsApp karna bisa dihubungi langsung jika ada keperluan yang mendesak.

- b. Program pendekatan individual (*one to one marketing*), program ini merupakan bentuk usaha untuk memenuhi kebutuhan setiap *individual* (Pelanggan). Penerapan ini dapat dilihat dari kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan secara personal, ketepatan dan kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan secara *individual*.
- c. Program hubungan kemitraan (*Partnering Program*), hubungan kemitraan ini dilakukan Pegadaian Syariah dengan pihak lain dalam memenuhi kebutuhan nasabah meliputi aspek manfaat yang dirasakan dari kerjasama Pegadaian Syariah dengan pihak lain. Kerja sama dalam hal jaminan keamanan, Pegadaian Syariah bekerja sama dengan asuransi jiwa dan asuransi kendaraan bermotor. Mengadakan asuransi jiwa dan asuransi kendaraan bermotor membuat nasabah akan merasa aman dengan pembiayaan yang di ambilnya. Selain itu Pegadaian Syariah juga bekerja

sama dengan Dealer Honda (Sumber Jaya bundaran bank panin), Dealer NSS (pal 6), Dealer Yamaha Surya Prima (pasar lama), Dealer Yamaha Surya Kencana (pal 10). Dengan adanya kerja sama ini maka akan memudahkan nasabah untuk mencari motor atau mobil yang diinginkannya.

2. Data kendala dalam menjalankan Strategi *Customer Relationship Management* untuk mempertahankan Nasabah Pembiayaan Amanah pada Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

Setelah melakukan wawancara dengan pihak Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin mengenai strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan untuk mempertahankan nasabah pembiayaan amanah, namun terdapat beberapa kendala dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management*, yaitu sebagai berikut: Mengalami offline Jaringan, terkadang mengalami *offline* jaringan sehingga membuat transaksi terhambat. Kurangnya penjelasan dari pegawai, hal ini yang kadang terjadi saat ada calon nasabah yang ingin melakukan pembiayaan. Kurangnya pemahaman nasabah, dengan berbeda-bedanya daya tangkap seseorang membuat pihak pegadaian harus lebih menjelaskan tentang pembiayaan yang di ambilnya agar nasabah tidak salah pemahaman. Nasabah pindah domisili, dengan pindahnya rumah nasabah maka nasabah akan mencari outlet pegadaian terdekat untuk melakukan transaksi-transaksi

selanjutnya, ini akan mengurangi kelayaitasan nasabah terhadap Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

Bapa rendi selaku pensurvei tempat nasabah yang ingin melakukan Pembiayaan Amanah menceritakan bahwa survei yang dilakukan tidak menghubungi nasabah terlebih dahulu, kanta takutnya ada kebohongan tempat usaha yang dibuat oleh calon nasabah yang ingin melakukan Pembiayaan Amanah, namun terkadang ada juga yang diberi tahu terlebih dahulu karna alamat tidak sesuai dengan yang ada di KTP, jadi pihak Pegadaian Syariah memberi tahu terlebih dahulu kepada calon nasabah Pembiayaan Amanah.

Bapa rendi juga menyebutkan ada nasabah yang pindah domisili namun tak memberitahukan kepada Pegadaian Syariah, dan tak dapat dihubungi lagi, seperti hilang kontak sama sekali padahal pembiayaan yang di ambilnya belum lunas, kendala seperti ini yang juga sering terjadi. Namum pihak Pegadaian Syariah selalu mencari nasabah yang pindah domisili tersebut sampai ketemu.

C. Analisis Data

1. Analisis strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

Seiring dengan berkembangnya dunia usaha dalam berbagai bidang maka perusahaan-perusahaan dengan lingkungan pekerjaan yang sama akan bersaing ketat, sehingga peluang untuk merebut pasar atau konsumen akan semakin kuat. Dalam

keadaan seperti ini, maka untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya lembaga keuangan harus menggunakan strategi *Customer Relationship Management* yaitu membina hubungan baik dengan nasabah, begitu pula Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin. Seperti yang dijelaskan pada konsep *Customer Relationship Management* dalam Islam bahwa Al-Qur'an mendorong manusia untuk melakukan bisnis dan semakin banyaknya pembisnis sekarang ini mengharuskan Pegadaian syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kots Banjarmasin menggunakan strategi hubungan baik untuk mempertahankan nasabahnya. Al-Qur'an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha dan tidak ada unsur eksploitasi. (BBM, 2013) Sebagai mana firan Allah dalam QS. Annisa 4/:29.

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (DEPARTEMEN AGAMA RI, 2006, hlm. 107)

“Ayat di atas menjelaskan bahwa manusia harus memiliki bisnis dan melakukannya dengan secara adil, suka sama suka antara kedua belah pihak, sehingga tidak ada yang dirugikan.Apabila dalam bertransaksi keduanya merasa suka sama suka dan tidak merasa dirugikan di sinilah timbulnya hubungan baik antara dua belah

pihak, setelah terjadinya hubungan baik maka akan ada kemungkinan pelanggan menjadi loyal.”

Pegadaian Syariah tidak hanya memberikan kepuasan kepada nasabah, akan tetapi bagaimana Pegadaian Syariah tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi nasabah, terutama dengan nasabah Pembiayaan Amanah. Nasabah Pembiayaan Amanah juga tidak hanya dipandang sebagai orang yang melakukan transaksi dengan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin. Namun Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabah pembiayaan amanah, menjadikan nasabah Pembiayaan Amanah sebagai prioritas dengan menjalin hubungan yang baik. (Saputra, Wawancara dengan pengelola, 2020) *Customer Relationship Management* dalam Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Sultan Adam Banjarmasin didasarkan pada pelayanan yang baik menjamin kepuasan nasabah. Kemudian dari pada itu perlu ada suatu pendekatan yang dilakukan pegadaian untuk membangun sebuah hubungan atau relasi yang kuat dengan nasabah, khususnya dengan nasabah Pembiayaan Amanah.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin mempunyai 3 (tiga) strategi yang di jalankannya yaitu: strategi pelayanan, strategi pemasaran dan strategi *Customer Relationship Management* atau yang disebut dengan strategi *Customer Focus*. Dari informasi yang di dapat kepada pihak pengelola bahwa tidak ada strategi khusus yang dipakai oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Suldan Adam Banjarmasin. (Saputra, Wawancara dengan pengelola, 2020)

Semua strategi yang di jalankan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin kembali ke pelayanan yang baik begitu pula dengan strategi *Customer Relationship Management*, karna pelayanan baik dalam suatu lembaga keuangan sangat mempengaruhi kelayalitan nasabah untuk tetap bertahan bahkan bisa memberikan pengaruh terhadap calon nasabah lainnya. *Good customer service reise on effective communication as a means of gathering necessary details, providing information, and responding to customer concems.* (Wiley, Sons, & Inc, 2007, hlm. 67) Sebagaimana yang dijelaskan oleh Daryanto dan Setyobudi pada teori bab 2 tentang tujuan pelayanan untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada produsen, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya. (Daryanto & Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 2014, hlm. 1-2) Disini terlihat bahwa adanya kesesuaian antara teori pada bab 2 dengan hasil yang didapatkan.

Dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* di Pegadaian Syariah Unit Pelayana Syariah Sultan Adam Banjarmasin, semua karyawan terlibat dalam menjalin hubungan dengan nasabah. Setiap bagian dalam seperti pengelola dan kasir harus memberikan pelayanan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Beberapa tahapan proses yang dilakukan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management*. (Fatimah & Saputra, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2020)

Pertama, mengidentifikasi keinginan nasabah berdasarkan informasi atau biodata nasabah agar dapat dijadikan strategi *Customer Relationship Management*.

Proses mengidentifikasi dilakukan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh nasabah, agar Pegadaian Syariah dapat memberikan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan apa yang akan ditawarkan oleh Pegadaian Syariah. (Saputra, Wawancara dengan pengelola, 2020)

Kedua, interaksi dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tergantung pada kebutuhan dari nasabah. Pelayanan di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin menggunakan 3 (tiga) S yaitu: salam, senyum, dan sapa. (Fatimah & Saputra, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2020) Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa kita diharuskan untuk melakukan sikap saling menghormati antara sesama. Jika kita menghormati atau dihormati orang lain maka balaslah sikap penghormatan itu yang lebih baik. (Slamet, 2013, hal. 43) Sebagaimana firman Allah Swt dalam Q.S An-Nisa/2:86.

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan) yang serupa”. (DEPARTEMEN AGAMA RI, 2006, hlm. 119)

Sikap inilah yang dilakukan oleh karyawan Pegadaian Syariah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dari ayat diatas menjelaskan bahwa Islam memberikan tuntunan dalam menjalankan bisnis utamanya dalam berinteraksi dengan sesama manusia sebagai partner kerja, dan hendaklah dalam menjalankan bisnis untuk memberikan pelayanan kepada rekan bisnis kita dengan sebaik-baiknya biar jalinan kerja sama semakin kokoh tanpa ada salah satu pihak yang dirugikan. Ini yang

membuat Pegadaian tidak melupakan bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adama Kota Banjarmasin dan meningkatkan kepercayaan nasabah Pembiayaan Amanah. Tidak hanya fokus pada pelayanan, Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin juga dituntut untuk lebih menjalin hubungan yang baik dengan nasabah pembiayaan amanah, dan bukan hanya sekedar hubungan baik antara nasabah dengan pegadaian syariah, tetapi juga harus membentuk suatu hubungan kekeluargaan.

Hubungan yang baik bisa dilakukan dengan proses komunikasi yang kuat juga. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin menjalin hubungan baik dengan nasabah Pembiayaan Amanah pada saat nasabah melakukan transaksi dan menunggu kasir memproses transaksinya tersebut pihak Pegadaian Syariah berbincang-bincang dengan nasabah Pembiayaan Amanah sambil menanyakan kabar dan bisa juga menanyakan bagaimana perkembangan pekerjaan atau usaha yang dijalankan nasabah. Komunikasi yang terus-menerus dilakukan dengan nasabah pun juga akan mempengaruhi loyalitas nasabah Pembiayaan Amanah. Nasabah yang sering melakukan interaksi dan komunikasi dengan Pegadaian Syariah akan menumbuhkan kedekatan emosional antara Pegadaian Syariah dengan nasabah pembiayaan amanah itu sendiri.

Ketiga, personalisasi yaitu menawarkan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dari hasil penelitian bahwa Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam menawarkan produknya harus konsisten. Produk di Pegadaian Syariah merambah keseluruhan kalangan, baik kalangan bawah

mampu kalangan atas. Sebagai pelaku Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin baik pengelola, kasir bahkan satpam pun harus mampu menjelaskan produk pada nasabah sebagaimana yang menjadi ketentuan-ketentuan Pegadaian Syariah jadi tidak ada yang melenceng. Mengapa satpam juga harus mengetahui tentang produk Pegadaian Syariah karna terkadang ada nasabah atau calon nasabah yang bertanya-tanya kepada satpam terlebih dahulu. Untuk mengantisipasi kesalah pahaman, maka Pegadaian Syariah harus sinkron terlebih dahulu dalam menyampaikan kepada nasabah dengan yang mereka terima.

Dalam hal produk, bagaimana Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dapat memobilisasi seluruh kebutuhan nasabah. Jadi nasabah butuhnya apa? Maka akan disesuaikan. Kalau nasabah menginginkan sebuah sepeda motor atau mobil maka akan ditawarkan produk pembiayaan amanah. Bahkan Pegadaian Syariah sudah menyediakan aplikasi pada play store jadi memudahkan para nasabah untuk melakukan pembayaran.

Dari produk yang ditawarkan kepada nasabah membutuhkan kepercayaan nasabah, karna kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor untuk menjaga eksistensi Pegadaian Syariah. Maka dari itu Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin harus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik untuk nasabahnya.

Menurut peneliti tahapan proses strategi yang di jalankan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin memiliki strategi-strategi yang bagus, seperti yang dijelaskan oleh Tjoptono pada teori bab 2 yang mana strategi

merupakan suatu rencana untuk mencapai tujuan tertentu. (Tjoptono, Strategi Pemasaran, 2008, hlm. 3) Disini terlihat bahwa ada kesesuaian teori yang digunakan pada bab 2 dengan hasil yang didapatkan, karna Strategi yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah adalah bentuk usaha untuk mempertahankan nasabah pembiayaan amanah. Selain itu proses yang dijalankan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin juga sesuai dengan teori bab 2 yang dijelaskan oleh Ariga bahwa pada kerangka bagian c yang digunakan dalam strategi *Customer Relationship Management*, (Ariga, 2018, hlm. 76) yaitu mempertahankan pelanggan merupakan usaha mendapatkan loyalitas pelanggan dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan.

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam evaluasi strategi yang di jalankannya, mereka mengevaluasi strateginya langsung secara menyeluruh tidak satu persatu. Selain beberapa tahapan proses dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* yang di jalakan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin, terdapat juga beberapa penerapan dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management*. (Fatimah & Saputra, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2020) Seperti strategi *Customer Relationship Management* yang dinyatakan oleh Sheth, Parvatiyar dan Shainesh sebagaimana dikutip oleh Indah menyatakan bahwa penerapan strategi *Customer Relationship Managemenet* terdiri dari pemasaran berkelanjutan (*continuity marketing*), pemasaran individual (*one to one marketing*) dan hubungan kemitraan (*partnering program*). (Indah & Devie, 2013) Maka

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin juga menerapkan program Customer Relationship Management tersebut, yaitu sebagai berikut:

a. Program pemasar berkelanjutan (*Continuity Marketing*)

Program ini dilaksanakan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam bentuk pelayanan berkelanjutan yang bertujuan untuk menjaga hubungan dengan nasabah dalam waktu jangka sepanjang.pelayanan yang ditawarkan dalam bentuk, seperti: Pegadaian Syariah Digital. Karena teknologi semakin berkembang, otomatis kita sebagai perusahaan juga menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.Salah satunya Pegadaian Syariah Digital. Kemudian kalau nasabah punya keluhan diluar jam kerja kantor teknologi komunikasi yang dipakai adalah berupa whatsApp karna bisa dihubungi langsung jika ada keperluan yang mendesak.

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin telah memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini. Dalam hal ini, teknologi merupakan salah satu komponen dari *Customer Relationship Management*.ini terlihat dari alat teknologi yang mereka gunakan yaitu Pegadaian Syariah Digital. Dengan Pegadaian Syariah Digital, maka nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran angsuran atau tabungan yang mereka inginkan tanpa harus mengantri ke outlet Pegadaian Syariah.

b. Program pendekatan individual (*one to one marketing*)

Program *one to one marketing* yang dilaksanakan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin adalah bentuk usaha untuk memenuhi kebutuhan setiap *individual* (Pelanggan). Hal ini dilakukan melalui beberapa aspek yang diterapkan dalam bentuk penyapaan secara *individual* oleh petugas Pegadaian Syariah, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan secara personal, ketepatan dan kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan secara *individual*. Pegadaian Syariah dalam hal ini harus benar-benar mengetahui karakter pelanggannya.

c. Program hubungan kemitraan (*Partnering Program*)

Hubungan kemitraan ini dilakukan Pegadaian Syariah dengan pihak lain dalam memenuhi kebutuhan nasabah meliputi aspek manfaat yang dirasakan dari kerjasama Pegadaian Syariah dengan pihak lain dan keinginan untuk menggunakan fasilitas lain yang disediakan pihak Pegadaian Syariah. Seperti diketahui bahwa salah satu pelayanan pendukung dari Pegadaian Syariah adalah fasilitas yang disediakan oleh pihak Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

Dalam hal jaminan keamanan, Pegadaian Syariah bekerja sama dengan asuransi jiwa dan asuransi kendaraan bermotor. Mengadakan asuransi jiwa dan asuransi kendaraan bermotor membuat nasabah akan merasa aman dengan pembiayaan yang di ambilnya. Selain itu Pegadaian Syariah juga bekerja sama dengan Dealer Honda (Sumber Jaya bundaran bank panin), Dealer NSS (pal 6), Dealer Yamaha Surya Prima (pasar lama), Dealer Yamaha Surya Kencana (pal

10). Dengan adanya kerja sama ini maka akan memudahkan nasabah untuk mencari motor atau mobil yang diinginkannya. Dari kerja sama yang dilakukan akan menjalin hubungan baik antara Pegadaian Syariah dengan perusahaan lain, tidak hanya itu namun juga dapat menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan yang sifatnya jangka panjang serta menciptakan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Menurut peneliti dari beberapa penerapan dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin sesuai dengan teori bab 2 yang dijelaskan oleh Ariga pada fase dalam *Customer Relationship Management* (Ariga, 2018) bahwa pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan, inovasi baru, dan pelayanan menarik.

2. Analisis kendala dalam menjalankan Strategi *Customer Relationship Management* untuk mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah pada Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin

Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah dapat dikatakan sangat baik, namun dalam menjalankan strategi tersebut masih ada kendala yang harus dihadapi oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin. (Fatimah & Saputra, Wawancara dengan kasir dan pengelola, 2020) Berikut ini kendala-kendala yang terdapat di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin, adapun kendala tersebut adalah sebagai berikut:

a. Mengalami offline jaringan

Meminimalisir jaringan yang terkadang bisa error, hampir semua lembaga keuangan terkadang mengalami yang namanya offline jaringan. Kendala seperti ini harus diminimalisir dan itu akan dilakukan perbaikan-perbaikan. Supaya setiap kali nasabah datang tidak lagi bilang “maaf pal/bu jaringan sedang eror”. Transaksi yang dilakukan di pegadaian syariah yang mengguankan jaringan computer, jika jaringan mengalami kendala maka transaksi pun akan terhambat, hal ini akan membuat nasabah kecewa. Menurut peneliti sebaiknya Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin lebih memperhatikan jaringan yang digunakan dan selalu melakukan perbaikan.

b. Kurangnya penjelasan dari pegawai

Hal ini yang terkadang membuat nasabah merasa di bohongi. Bapa saputra menjelaskan, bahwan kurangnya penjelasan yang diberikan membuat calon nasabah terkadang mencansel pembiayaan yang di ambilnya. Pihak pegawai terkadang lupa menjelaskan bahwa ada biaya administrasi yang akan di bayar, dan pihak nasabah juga pernah mencansel saat sudah terjadinya akad. Menurut peneliti hal ini perlu di perhatikan yaitu dengan lebih detail lagi dalam menjelaskan produk yang ingin diambil oleh nasabah karna ini mempengaruhi kepercayaan calon nasabah.

c. Kurangnya pemahaman nasabah

Kurangnya pemahaman nasabah membuat para pegawai Pergadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin harus melakukan

penjelasan dengan pelan bahkan penjelasan diulang kembali. Dengan pemahaman nasabah yang berbeda-beda tersebut terkadang memakan waktu yang banyak. Dari berbeda-bedanya usia nasabah maka juga berbeda-beda pemahamannya dalam menangkap suatu penjelasan, menurut peneliti sebaiknya Pegadaian Syariah tetap lebih rinci dalam memberikan penjelasan produk ataupun penjelasan biaya-biaya yang akan dilakukan, dari usia tua maupun usia muda.

d. Nasabah pindah domisili

Dengan perpindahannya tempat tinggal nasabah, maka otomatis nasabah pembiayaan amanah pun akan jarang melakukan transaksi dengan apa lagi datang ke Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin. Ketika nasabah Pembiayaan Amanah tersebut tidak pernah lagi bertransaksi atau datang ke Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin, maka pelayanan secara individual akan terhenti. Nasabah dapat mencari *outlet* Pegadaian Syariah terdekat untuk melakukan transaksinya.

Hal seperti ini dapat mengurangi rasa loyalitas dari nasabah. Bapa rendi selaku penurvei tempat nasabah yang ingin melakukan Pembiayaan Amanah menceritakan bahwa survei yang dilakukan tidak menghubungi nasabah terlebih dahulu, karna takutnya ada pembohongan tempat usaha yang dibuat-buat oleh calon nasabah yang ingin melakukan Pembiayaan Amanah, ada juga yang diberi tahu terlebih dahulu karna terkadang alamat tidak sesuai dengan yang ada di KTP, jadi pihak Pegadaian Syariah memberi tahu terlebih dahulu kepada calon nasabah Pembiayaan Amanah. (Raditya, 2020)

Bapa rendi juga menyebutkan ada nasabah yang pindah domisili namun tak memberitahukan kepada Pegadaian Syariah, dan tak dapat dihubungi lagi, seperti hilang kontak sama sekali padahal pembiayaan yang di ambilnya belum lunas, kendala seperti ini yang juga sering terjadi. Namun pihak Pegadaian Syariah selalu mencari nasabah yang pindah domisili tersebut sampai ketemu. (Raditya, 2020)

Menurut peneliti menghadapi kendala-kendala yang ada seperti beberapa faktor diatas bisa saja ditanggulangi walupun tidak bisa sepenuhnya dihapuskan. Dengan menciptakan pandangan yang baik dari nasabah terhadap Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin yaitu melakukan strategi *Customer Relationship Management* seperti mempererat hubungan kekeluargaan dengan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik bahwa Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin adalah lembaga yang amanah.