

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin

Pegadaian dikenal mulai dari Eropa yaitu negara Italia, Inggris dan Belanda. Pengenalan di Indonesia pada awal masuknya Kolonial Belanda, yaitu sekitar akhir abad XIX, oleh sebuah bank yang bernama *van Lening*. Bank tersebut memberi pinjaman jasa pinjaman dana dengan syarat penyerahan barang bergerak, sehingga bank ini pada hakikatnya telah memberikan jasa pegadaian. Pada awal abad 20-an pemerintah Hindia Belanda berusaha mengambil alih usaha pegadaian dan memonopolinya dengan cara mengeluarkan peraturan No. 131 tahun 1901. Peraturan tersebut diikuti dengan pendirian rumah gadai resmi milik pemerintah dan statusnya diubah menjadi Dinas Pegadaian sejak berlakunya peraturan No 226 tahun 1960. (Nawal, 2009, hal. 54)

Melihat perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan Syariah di Indonesia dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah maka Perum Pegadain bersama Bank Muamalat membuka produk berbasis syariah dan pada awal September 2003 Pegadaian Syariah pertama dibuka yang bernama Dewi Sartika di Jakarta (Hidayanti, 2015). Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam merupakan bagian dari Perum Pegadaian yang beroperasi tahun 2010 di Ibukota Provinsi Kalimantan Selatan yakni di Kota Banjarmasin dan

merupakan Unit Cabang dari Pegadaian Syariah Kebun Bunga yang berada di Jl. Jendral Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin. (Pegadaian Syariah, 2020)

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin

Visi Pegadaian Syariah yaitu “ Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat”. Adapun misi dari Pegadaian Syariah ialah memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti, membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan, memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh dan SDM yang profesional berbudaya kinerja baik (Pegadaian Syariah, 2020).

3. Produk dan Jasa Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin

a. Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah)

Pembiayaan Rahn 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 bisa langsung cair. Jaminan untuk gadai syariah ini yaitu berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor yang akan tersimpan aman di Pegadaian (Norhayati, 2019, hal. 15).

b. Arrum Haji

Pembiayaan Arrum Haji pada Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan nasabah kemudahan untuk pendaftaran dan pembiayaan Haji.

Dengan jaminan berupa emas minimal Rp. 7 juta 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 juta dalam bentuk tabungan haji (Faisal, 2011).

c. Multi Pembayaran Online

Multi Pembayaran Online (MPO) adalah produk dari Pegadaian Syariah yang melayani pembayaran dalam berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO sebagai solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank. (Norhayati, 2019, hal. 17)

d. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini sekaligus bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Dengan harga yang terjangkau yang dimulai dengan harga Rp 5000 an atau setara dengan berat 0,01 gram, nasabah sudah bisa memiliki tabungan emas. Dengan layanan petugas yang profesional. Tabungan emas ini bisa menjadi alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset. (Norhayati, 2019, hal. 18)

e. Arrum BPKB

Pembiayaan Arrum pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan.

Melalui produk ini, kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari (Windasari, 2012).

f. Amanah

Pembiayaan Amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro. Untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Layanan Amanah ini tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia. Untuk bisa mendapatkan pembiayaan Amanah ini, uang muka yang dibebankan cukup terjangkau dengan sistem angsuran tetap. Adapun jangka waktu pembiayaan dimulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan. (Norhayati, 2019, hal. 20)

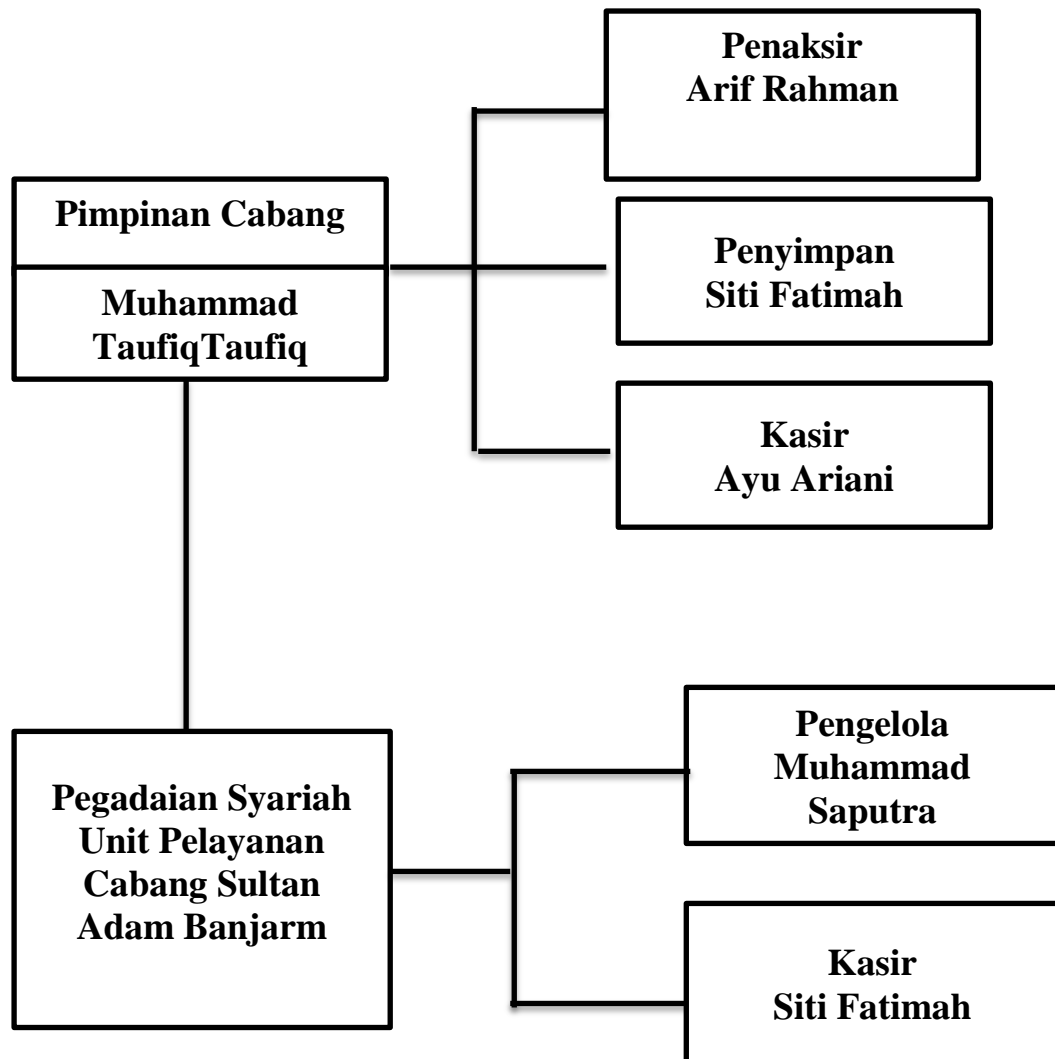
g. Mitra MPO

Mitra MPO adalah suatu program kemitraan dari pegadaian dimana nasabah bisa mendapatkan peluang bisnis elektronik payment langsung dari smartphone yang ia miliki. Keunggulan produk ini nasabah bisa melakukan pembayaran seperti mengisi pulsa, membayar listrik, TV berbayar, BPJS, internet/telpon rumah (Speedy/Indihome), bebas bertransaksi dimana saja dan kapan saja. (Norhayati, 2019, hal. 21)

h. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batang kepada masyarakat secara tunai atau angsuran. Penjualan emas kepada masyarakat melalui pembayaran secara angsuran bisa dengan menggunakan sistem arisan, maka disebut pula dengan produk arisan emas (Aisyah, 2017).

4. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin

Bagan II Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin

B. Penyajian Data

Penyajian ini dilakukan dengan pengklasifikasian data sesuai dengan fokus penelitian agar mempermudah dalam menganalisis dan menyajikan. Adapun jumlah pengurus Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang dan 5 orang yang diketahui sebagai nasabah di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin.

1. Pegawai Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin

- a. Nama : Muhammad Saputra
- Jabatan : Pengelola Unit
- Alamat : Jl. Pekapuran B. Laut Rt 16 No 38

Berdasarkan hasil wawancara terkait pelayanan yang diberikan kepada nasabah karyawan Pegadaian Syariah selalu ingin memberikan secara maksimal pelayanan-pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dengan melakukan pelayanan yang ramah yang membuat nasabah nyaman dan pelayanan yang dilakukan karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin tidak hanya dilakukan di jam kerja tapi pihak karyawan juga melayani nasabah yang bertanya via media elektronik seperti whatshap, untuk karyawan yang ada di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin juga tidak sembarangan karna ada kreteria-kraterianya untuk menjadi karyawannya. Walaupun begitu tidak di pungkiri adanya kekurangan-kekurangan yang mereka lakukan dalam pelayanan misalnya saja miss komunikasi dengan nasabah dan tidak dapat menyediakan barang yang diinginkan nasabah secara cepat karna barang tersebut lagi indend

- b. Nama : Siti Fatimah
Jabatan : Kasir
Alamat : Jl. Kelapa Sawit II No. 114 Rt. 01 Rw.01 Banjarbaru

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menurut ibu Siti Fatimah sebagai pegawai Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin mereka selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah salah satunya dengan menggunakan alat bantu dalam melakukan kegiatan baik itu pelayanan maupun transaksi yaitu komputer, telpon dan aplikasi Pegadaian Syariah yang sudah disediakan oleh pihak Pegadaian. Selain itu karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam proses pembiayaan amanah melakukan komunikasi langsung terhadap nasabah. Dengan menjelaskan prosuder-prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam melakukan pembiayaan amanah. Dalam memberikan penjelasan tersebut karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin memberikan kesempatan untuk bertanya tentang penjelasan yang disampaikan oleh pihak karyawan tersebut.

- c. Nama :Rendy Raditya
Jabatan :PLH Analisis Kredit
Alamat :Komplek bumi basirih jl. Kenari 7 no 02rt 09 kel.
Basirih selatan kec. Banjarmasin selatan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Bapak Rendy Raditya sebagai PLH analisis kredit atau bisa disebut dengan tim mikro yang bertugas mensurvei dilapangan. Menurut

beliau mereka selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah produk pembiayaan amanah di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam dengan cara mereka selalu memberitahu kepada nasabaha apabila mereka ingin melakukan survei, mereka juga selalu ramah setiap melakukan pelayanan dalam survei yang mereka lakukan dan untuk pihak survei sendiri tidak sembarang orang karna adanya kreteria-kreteria khusus untuk menjadi tim survei tersebut. Untuk kendala yang dihadapi tim survei biasanya mereka kesulitan mencari alamat nasabah.

2. Nasabah di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin

a. Nama :Siti Fatimah

Pekerjaan :Wiraswasta

Alamat :Jl. Padat karya, komplek purnama permai jalur 8 rt9

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Fatimah tentang pelayanan di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin mengenai produk pembiayaan amanah Ibu Siti Fatimah mengatakan bahwa pelayanan cukup baik karna karyawan Pegadaian Syariah Unit Sulta Adam memberikan perhatian kepada nasabahnya dengan cara menanyakan kabar tapi Ibu Siti Fatimah merasa sedikit kecewa dengan karyawan yang ada dilapangan yaitu tim survei menurutnya tim survei di lapangan sangat bertele-tele untuk memberikan kepastiaan apakah pembiayaan yang dia ajukan diterima atau tidak karna keputusan dari diterima atau tidaknya pembiayaan yang diajukan tergantung dari pihak tim survei lagi dan Ibu Siti Fatimah merasa sangat lama untuk di proses dan sampai dengan di cairkannya pembiayaanya.

b. Nama :Syifa Aulia

Pekerjaan :Wiraswasta

Alamat :Jl. HKSJN komplek Surya Gemilang Blok Q No 31

Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Syifa Aulia sebagai nasabah pembiayaan amanah beliau mengatakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan karna pada saat Ibu Syifa Aulia melakukan pembiayaan amanah Ibu Syifa kurang mendapatkan penjelasan mengenai biaya-biaya yang dikeluarkan sehingga waktu dilakukan pembayaran ternyata ada tambahan biaya-biaya administrasi yang harus dikeluarkan. Dari segi fasilitas seperti ruang tunggu kurang memuaskan karena sempitnya ruang tunggu yang disediakan selain itu tempat parkir yang tersediapun kurang rapi dan kurang luas sehingga menyebabkan sulitnya untuk melakukan parkir.

c. Nama :Rusbandi

Pekerjaan :Wiraswasta

Alamat :Jl. Antasan Raden GG.Langkar Rt. 21

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rusbandi beliau mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin sudah cukup baik dalam melayani nasabahnya dalam produk pembiayaan amanah terbukti dengan memberitahu terlebih dahulu kepada nasabah apabila ingin melakukan survei baik itu via media elektronik. Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin juga memberikan pelayanan secara cepat tepat dan terpercaya yang membuat Bapak Rusbandi merasa yakin dan percaya

dalam melakukan pembiayaan amanah di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin tersebut.

- d. Nama :Hendrawan
- Pekerjaan :Staff Administrasi
- Alamat :Jl. Pantai surung RT 01 Lokbaintan

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Hendrawan mengenai pelayanan karyawan di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin beliau mengatakan karyawan bersikap ramah dalam melayani dan sopan serta berpenampilan rapi. Dan selalu memberi sambutan berupa senyuman serta mengucapkan salam ketika bertemu dan berpisah dengan nasabah. Menurut Bapak Rusbandi peranan yang ramah dan melayani dengan baik terhadap nasabah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yang diberikan oleh para karyawan sangat membantu mempermudah keseluruhan proses dalam melakukan pembiayaan amanah dimulai dari pengantaran berkas sampai dengan pencairan kendaraan bermotornya.

- e. Nama :Isnani
- Pekerjaan :PNS
- Alamat :Jl. Sungai Bilu Laur No 41 Rw 01

Selanjutnya dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Isnani mengenai pelayanan karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin menurut beliau sudah baik karna karyawan Pegadaian dalam melayani sangat ramah dan sopan. Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan adam Banjarmasin juga memperbolehkan bertanya atau berkonsultasi pada jam kerja ataupun diluar

jam kerja selama karyawan tersebut tidak sibuk, kita boleh bertanya masalah proses atau prosedur-prosuder dalam melakukan pembiayaan amanah yang belum kita pahami saat karyawan menjelaskan sebelumnya. Saat itu saya bertanya belalui via whatshap karna saya kurang masih kurang mengerti penjelasan yang dijelaskan ditempat tersebut mengenai bagaimana tentang biaya-biaya yang harus dibayar dan biaya angsuran setiap bulannya. Jadi Ibu Isnani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Pegadaian Syariah Unit Banjarmasin dalam produk pembiayaan amanah.

C. Analisis Data

1. Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin, bahwa strategi pelayanan yang dijalankan menggunakan 3S senyum, sapa, dan salam. Tapi pihak karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin juga memberikan pelayanan yang terbaik dan secara maksimal kepada nasabah melalui pelayanan yang ramah kepada nasabah, dapat melayani nasabah yang ingin bertanya diluar jam kerja melalui via whatshap, pelayanan ataupun transaksi yang dilakukan juga menggunakan alat bantu dalam melakukan keatan seperti adanya komputer, telpon dan aplikasi Pegadaian Syariah yangaig memudahkan nasabah.

Pelayanan yang baik itu menurut Parasuraman, Zeithmail dan Berry ada lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, jaminan, empati, dan daya tangkap dari 5 dimensi itu hasil wawancara penulis dengan nasabah ternyata ada beberapa dimensi yang harus lebih diperhatikan lagi dengan beberapa aspek dimensi yang ada, agar nasabah merasa nyaman dan puas dalam melakukan pembiayaan produk amanah. Adapun dimensi-dimensi strategi pelayanan yang perlu diperhatikan lagi yaitu dimensi bukti langsung, keandalan, dan jaminan.

Strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah dilakukan melalui kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry. Suatu pelayanan dikatakan sebagai pelayanan yang baik apabila kualitas pelayanan telah dilakukan, oleh peneliti dibagi menjadi lima dimensi yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry, yaitu:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah nyata meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi (Tjiptono, Fandy, 2012). Dalam hal ini dilihat dari petugas biro jasa yang selalu siap memberikan layanan informasi kepada konsumen, (misalnya anda dapat menghubungi petugas kapan saja selama jam pelayanan 08.00-15.00 WITA. Tersedianya sarana komunikasi yang baik, misalnya saluran telpon yang jernih tanpa adanya gangguan teknis). Meliputi hal-hal seperti ketersediannya ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang (komputer, telepon dan lain-lain),

ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai dan informasi yang cepat dan tepat.

Bukti langsung yang bisa dilihat pada Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin sebagai penunjang kualitas produk pembiayaan amanah meliputi fasilitas fisik yang berupa ruang tunggu, ketersediaan fasilitas penunjang, ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai, dan informasi yang cepat dan tepat. Dapat dilihat dibawah ini:

1. Ruang Tunggu

Dalam melakukan proses pembiayaan amanah ataupun produk lainnya tentunya dibutuhkan ruang tunggu bagi nasabah yang melakukan pembiayaan. Sebelum menunggu biasanya nasabah mengambil no antrian yang dibantu oleh satpam. Setelah itu mereka duduk dibangku yang sudah disediakan sampai waktunya mereka dipanggil dan meyerahkan berkas atau persyaratan untuk melakukan pembiayaan amanah. Dalam hal menunggu ini tentunya dibutuhkan tempat yang nyaman rapi dan bersih, dari peneliti lihat dan hasil wawancara dengan salah satu nasabah Ibu Syifa Aulia menerangkan bahwa tempat tunggu yang disediakan pihak Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam sudah rapi dan bersih, namun apabila banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi terkadang ada yang tidak mendapatkan tempat duduk (Aulia, 2020). Menurut peneliti ada baiknya Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam menambah beberapa tempat

duduk lagi agar tidak ada nasabah yang berdiri sehingga nasabah merasa nyaman.

2. Fasilitas Penunjang

Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin menggunakan alat bantu dalam melakukan kegiatan baik itu pelayanan maupun transaksi yaitu komputer, telpon dan aplikasi Pegadaian Syariah yang sudah disediakan oleh pihak Pegadaian (Fatimah, Wawancara dengan pihak pegadaian, 2020). Di aplikasi ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi khususnya pada pembiayaan amanah karna nasabah dapat melakukan pembayaran cicilan melalui aplikasi tersebut.

3. Tempat Parkir

Dalam melakukan transaksi tentunya nasabah yang pergi ke Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam menggunakan alat transportasi baik itu berupa mobil ataupun sepeda motor. Dari hasil wawancara salah satu nasabah Ibu Syifa Aulia pembiayaan amanah bahwa parkiran yang disediakan kurang luas dan tidak ada juru parkir yang menata parkiran sehingga parkiran kendaraan ataupun mobil biasanya tidak beraturan yang membuat nasabah merasa tidak nyaman. (Aulia, 2020)

4. Penampilan Karyawan

Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yang profesional dalam memberikan pelayanan

dituntut untuk berpenampilan baik disetiap kegiatan pelayanan karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah, penampilan prima yang diberikan meliputi:

- a. Bersikap ramah (bersikap ramah, bertindak wajar, tidak dibuat-buat, dan disertai intonasi suara yang baik)

Peranan yang ramah dan melayani dengan baik terhadap nasabah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yang diberikan oleh para karyawan sangat membantu mempermudah keseluruhan proses dalam melakukan pembiayaan amanah dimulai dari pengantaran berkas sampai dengan pencairan kendaraan bermotornya. Hal ini dibuktikan dengan adanya sikap keramah tamaham para karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam setiap kegiatan pelayanan terhadap nasabah.

Menurut Bapak Hendrawan “dalam melakukan proses pengurusan pembiayaan amanah karyawan selalu ramah dalam melayanai nasabah” (Hendrawan, 2020).

- b. Selalu rapi (berpenampilan rapi, bersih dan serasi, serta tidak menggunakan aksesoris atau make-up yang berlebihan)
 - c. Memakai baju yang seragam
 - d. Memberikan sambutan berupa senyum dan mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah.
5. Informasi yang cepat dan tepat

Informasi yang diberikan kepada nasabah pembiayaan amanah harus cepat, tepat dan terpercaya. Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yang profesional dalam memberikan informasi mengenai berkas-berkas yang kurang lengkap dari nasabah maupun pelaksanaan survei dan yang lainnya harus secara cepat, tepat dan terpercaya, informasi tersebut meliputi:

- a. Informasi mengenai waktu survei
- b. Informasin mengenai waktu pencairan pembiayaan amanah

Menurut Bapak Rusbandi salah satu nasabah pembiayaan amanah mengatakan “ informasi yang diberikan berupa waktu survei ataupun pencairan pembiayaan amanah diberitahu lewat telpon, kita diingatkan walaupun kita sudah diberitahu sebelumnya tapi apabila dekat hari H nya kita diberitahu lagi.”

(Rusbandi, 2020)

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, Fandy, 2012). Hal ini berarti karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin harus memberikan jasanya secara tepat waktu. Dimensi ini berkaitan dengan kepuasan nasabah, apabila keandalan ini sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan nasabah akan meningkat terhadap produk pembiayaan amanah, meliputi:

1. Ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan
2. Keandalan dalam proses pelayanan

Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin memberikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan dalam dimensi ini meliputi:

1. Tepat waktu saat pelaksanaan survei ataupun pencairan pembiayaan amanah

Artinya pada saat pelaksanaan survei ataupun pencairan pembiayaan amanah dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan oleh Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin. Dalam pengaplikasiannya Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin telah melaksanakan kegiatan dengan waktu yang telah ditetapkan, walaupun begitu terkadang waktu pelaksanaan survei ataupun pencairan pembiayaan amanah bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi nasabah ataupun kendaraan bermotornya yang tersedia. Akan tetapi, dalam pelaksanaan yang ada dalam lapangan sedikit meleset dari perkiraan dikarenakan kesibukan nasabah sehingga sulitnya mencari waktu untuk survei ataupun tidak adanya kendaraan yang diinginkan nasabah di dealer yang mengakibatkan nasabah harus menunggu dan tidak menutup kemungkinan nasabah akan mengcancelnya. Terbukti dengan pernyataan salah satu karyawan

Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam bahwasanya untuk mengatur pertemuan untuk melakukan survei terkadang terkendala dengan kesibukan nasabahnya sendiri dan merk kendaraan yang diinginkan nasabah terkadang bisa indend di dealler yang mengakibatkan nasabah harus menunggu sehingga bisa terjadinya nasabah mengcancel melakukan pembiayaan amanah tersebut. (Saputra, pegawai pegadaian syariah, 2020)

Menurut Ibu Isnani salah satu nasabah pembiayaan amanah mengatakan “ karena kesibukannya sehingga untuk bertemu agak sedikit susah dan mengakibatkan prosesnya agak lama (Isnani, 2020).” Dan Ibu Siti Fatimah dalam proses pencairan pembiayaan amanah sangat bertele-tele dan lambat bahkan dia harus menunggu kurang lebih satu bulan baru kendaraan yang dia inginkan baru sampai kerumahnya, menurut dia yang membuat bertele-tele dan memperlambat dari tim survei yang berbelit-belit, dari yang janjikan satu minggu lagi sampai hampir satu bulan itupun dia selalu mengunjungi pihak pegadaian sekiranya bisa cepat diproses karna pihak tim survei selalu menjanjikan tapi kendaraannya tidak sampai-sampai padahal kata pihak survei kendaraan yang dia inginkan ada atau tidak indent. Dan itu juga menyebabkan Ibu Siti Fatimah merasa merugi karna dia harus menutup tokonya apabila harus pergi ke Pegadaian untuk

menyakan kapan pembiayaan kendaraannya dapat diambil.
(Fatimah, Nasabah, 2020)

2. Keandalan karyawan dalam pelayanan pembiayaan produk amanah

Keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan pembiayaan produk amanah kepada nasabah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dibuktikan dengan pernyataan Bapak Rendy sebagai karyawan tim mikro (survei) menyatakan syarat menjadi tim mikro (survei) dia harus mempunyai pengalaman kerja sebelumnya, bisa bekerjasama dengan tim, Minimal pendidikan D3 dan mempunyai IPK 3,00 (Raditya, 2020).

Selain tim survei karyawan yang lain pun juga memiliki kreteria khusus untuk menjadi karyawan di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin yaitu harus berpenampilan menarik, rajin jujur dan bertanggung jawab, mampu mengoperasikan komputer menggunakan Microsoft Office (Ms. Excel, Word, Power Point), Bersedia ditempatkan diseluruh cabanag daerah, pendidikan minimal D3 (Saputra, pegawai pegadaian syariah, 2020).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tangkap adalah kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap (Tjiptono,

Fandy, 2012). Karyawan dapat memberikan pelayanan informasi sesuai dengan keinginan nasabah dan karyawan dengan segera memberikan tanggapan masalah yang dihadapi nasabah, meliputi :

1. Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah
2. Ketersediaan pembimbing menjawab pertanyaan nasabah

Daya tangkap yang bisa dilihat Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan nasabah diantaranya meliputi:

1. Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah

Latar belakang dan perbedaan sifat nasabah produk pembiayaan amanah yang berbeda-beda dengan tingkat pemahaman tentang produk amanah. Karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk bertanya langsung kepada karyawan mengenai hal-hal yang kurang jelas tentang proses pembiayaan amanah baik dilakukan pada saat jam kerja ataupun diluar jam kerja.

Hal ini sesuai dengan pernyataan karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Bapak Sahputra bahwa nasabah yang ingin bertanya dalam hal menyangkut pembiayaan amanah baik itu dalam bentuk bertemu langsung di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam atau lewat media elektronik di persilahkan, ini semua bertujuan untuk mempermudah para nasabah untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang menyangkut

tentang pembiayaan amanah dan lain sebagainya. (Saputra, pegawai pegadaian syariah, 2020)

Dalam menanggapi masalah karyawan juga selalu tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam, baik itu tentang proses dalam melakukan pembiayaan amanah ataupun masalah yang lainnya.

2. Ketersediaan karyawan menjawab pertanyaan nasabah

Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam proses pembiayaan amanah melakukan komunikasi langsung terhadap nasabah. Dengan menjelaskan prosuder-prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam melakukan pembiayaan amanah. Dalam memberikan penjelasan tersebut karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin memberikan kesempatan untuk bertanya tentang penjelasan yang disampaikan oleh pihak karyawan tersebut. (Fatimah, Wawancara dengan pihak pegadaian, 2020)

Menurut Ibu Isnani salah satu nasabah pembiayaan amanah mengatakan diperbolehkannya bertanya atau berkonsultasi pada jam kerja ataupun diluar jam kerja selama karyawan tersebut tidak sibuk, kita boleh bertanya masalah proses atau prosuder-prosuder dalam melakukan pembiayaan amanah yang belum kita pahami saat karyawan menjelaskan sebelumnya. Saat itu saya bertanya via whatshap karna saya kurang masih kurang mengerti penjelasan yang

dijelaskan ditempat tersebut mengenai bagaimana tentang biaya-biaya yang harus dibayar dan biaya angsuran setiap bulannya. (Isnani, 2020)

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Tjiptono, Fandy, 2012). Meliputi:

1. Jaminan memberikan pelayanan
2. Kemanan dalam melakukan pembiayaana amanah

Pegadaiana Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri nasabah dalam melakukan pembiayaan amanah diantaranya meliputi:

1. Jaminan memberikan pelayanan pembiayaan produk amanah dengan baik

Pegawai Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sesuai SOP yang ada di Pegadaian tersebut. Tapi menurut nasabah Ibu Syifa Aulia saat dia melakukan pembiayaan amanah dia merasa kurang penjelasan mengenai biaya-biaya seperti adanya biaya adminstrasi, sehingga uang yang dibayar biasanya melebihi dari uang muka yang ada karna adanya tambahan-tambahan biaya yang lain tersebut (Aulia, 2020). Pernyataan Ibu Syifa Aulia di benarkan oleh pegawai Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Bapak Saputra

dia menerangkan bahwa bisa terjadi keluhan dari nasabah mengenai biaya-biaya tersebut, padahal itu sudah merupakan ketentuan dari pembiayaan amanah dan ini terjadi kemungkinan karena adanya miss komunikasi antara nasabah dengan pihak karyawan ataupun pihak survei dilapangan yang kurang menjelaskan. Tapi dalam hal ini karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin selalu memperbaiki pelayanannya dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah pembiayaan produk amanah (Saputra, pegawai pegadaian syariah, 2020).

2. Kemanan dalam melakukan pembiayaan amanah

Memberikan rasa aman terhadap nasabaah pembiayaan amanah menimbulkan kenyamanan dalam melaksanakan proses transaksinya. Terbukti karena Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam melakukan pembiayaan amanah mempunyai karyawan-karyawan yang sudah berpengalaman dibidangnya selain itu dalam pembiayaan amanah juga terdapat asuransi yang dapat menjamin keamana nasabah yaitu asuransi jiwa dan asuransi bermotor (Raditya, 2020).

e. Kepedulian (*Empathy*)

Kepedulian yaitu berusaha untuk mengetahui dan memahami nasabah dan kebutuhannya (Tjiptono, Fandy, 2012). Maksudnya karyawan

memberikan perhatian kepada nasabah secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan nasabah, meliputi:

1. Kemampuan karyawan dalam memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi nasabah
2. Pemahaman terhadap kebutuhan nasabah
3. Perhatian terhadap nasabah

Dalam dimensi ini Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin memberikan perhatian kepada nasabah meliputi :

1. Memberikan perhatian

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi dengan si penyampaian keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang. Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan komplain dengan si pemberi layanan merupakan langkah mempengaruhi penyelesaian masalah.

Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin memberikan perhatian kepada nasabah menyangkut pelayanan yang diberikan pada saat melakukan pembiayaan amanah. Bentuk perhatian yang diberikan salah satunya berupa mendengarkan nasabah serta memberikan informasi dalam bahasa yang bisa mengerti. Hal ini membantu para nasabah dalam melaksanakan seluruh kegiatan proses pembiayaan amanah.

Dalam hasil wawancara terhadap karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin bahwa dalam proses

pengurusan berkas karyawan selalu menjelaskan dan memberikan arahan kepada nasabah dalam melakukan proses pembiayaan amanah. Dan selanjutnya akan dilakukan oleh tim mikro (survey) ke tempat tinggal pihak nasabah dan memastikan apakah nasabah memang benar-benar sudah memenuhi persyaratan dalam melakukan pembiayaan amanah (Fatimah, Wawancara dengan pihak pegadaian, 2020).

Menurut Ibu Siti Fatimah salah satu nasabah mengatakan Pada saat mengurus berkas para karyawan sangat peduli kepada nasabah salah satunya menanyakan bagaimana keadaan ibu sekarang (Fatimah, Nasabah, 2020).

2. Berempati dalam menerima keluhan

Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin menyediakan waktu memberikan perhatian untuk mendengarkan keluhan nasabah serta mencarikan jalan keluar sampai tuntas.

Menurut penulis Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah walaupun ada beberapa dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithmal dan Berry. Tapi pihak Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin selalu mengevaluasi pelayanan yang diberikan mereka dan memperbaikinya supaya nasabah selalu merasa nyaman dan puas.

2. Kendala Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan

Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk

Pembiayaan Amanah

Dalam bagian ini menerangkan tentang penjelasan kendala strategi pelayanan karyawan Pegadaiaian Syariah Unit Sultan Adam Banjaramsin dalam meningkatkan kualitas produk amanah. Menurut KBBI, kendala adalah halangan, rintangan atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan (Indonesia, 2005). Dalam penulisan skripsi yang berjudul Startegi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah, peneliti telah memperoleh data-data dan informasi-informasi melalui tekni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka untuk mengetahui pembahasan diatas peneliti mengalasis kendala dalam pelaksanaan strategi pelayanan karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah, ialah disebabkan karena latar belakang nasabah yang berbeda-beda, kendaraan yang diinginkan bisa indent dan terjadinya miss komunikasi.

Latar belakang nasabah Pegadaian Syariah Unit sultan Adam Banjarmasin yang berbeda-beda, meliputi pengetahuan tentang produk amanah, pendidikan, umur itu semua berpengaruh dengan tingkat pemahaman mengenai penjelasan produk amanah yang diberikan. Karena tidak semua nasabah pembiayaan amanah apabila dijelaskan mengenai proses melakukan pembiayaan amanah langsung bisa

dimengerti terkadang karyawan harus dengan rasa sabar menjelaskan semua prosesnya kepada nasabah.

Kendala selanjutnya yang dihadapi ialah keadaan kendaraan yang bisa kosong karna tidak semua kendaraan yang diinginkan nasabah selalu tersedia di dealer-dealer maka mengharuskan nasabah menunggu dalam beberapa waktu, dalam hal ini biasanya nasabah yang tidak sabar selalu menanyakan kapan kendaraan yang diinginkan bisa dimiliki dan biasanya nasabah yang merasa tidak sabar ini marah-marah kepada pihak pegadaian padahal sudah dikatakan diawal bahwa kendaraan yang diinginkan lagi indend.

Kendala selanjutnya yaitu miss komunikasi, terjadi karena adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Ini terjadi antara pegawai karyawan baik di pihak survei ataupun karyawan didalam Pegadaian Syariah tersebut dengan nasabah. Yang mana biasanya kurang kejelasan mengenai prosuder-prosedur atau biaya-biaya yang harus dilakukan nasabah, karna dalam penjelasan ini bukan hanya tanggung jawab dari karyawan bagian dalam Pegadaian Syariah tapi juga menjadi tanggung jawab karyawan tim survei artinya dalam melakukan survei pun pihak karyawan dilapangan juga perlu menjelaskan biaya-biaya administarsi dan prosuder-prosudernya kembali. Tapi karna pihak survei merasa sudah dijelaskan diawal waktu pengantaran berkas maka terkadang pihak survei tidak menjelaskan kembali, padahal seharusnya pihak survei mejelaskan kembali kepada nasabah sekiranya apabila ada nasabah yang kurang mengerti atau lupa bisa ditanyakan kembali.