

**PELAKSANAAN LAYANAN SYARIAH (*OFFICE
CHANNELLING*) DI PEGADAIAN
CP KAYUTANGI**

Oleh:

SITI NORHAYATI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M / 1442 H**

**PELAKSANAAN LAYANAN SYARIAH (*OFFICE
CHANNELLING*) DI PEGADAIAN
CP KAYUTANGI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh:

**Siti Norhayati
NIM: 160116156**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
2021 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Norhayati
NIM : 1601161564
Tempat/Tgl.Lahir : Batu Putih, 15 Maret 1997
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 18 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Siti Norhayati

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “*Pelaksanaan Layanan Syariah (Office Channelling) di Pegadaian Cp Kayutangi*”, ditulis oleh Siti Norhayati, NIM. (1601161564) telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Desember 2020

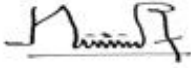
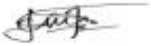


Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I (Ketua)	1. 
2.	Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, M.H.I (Anggota)	2. 
3.	Patimatu Jahra, M.S.I (Anggota)	3. 
4.	Atika Zahra Maulida, M.S.I (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Siti Norhayati, 2020, *Pelaksanaan Layanan Syariah (Office Channelling) di Pegadaian CP Kayutangi*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, M.H.I., dan (II) Pati Matu Jahra, S. Ag., M. Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *Office channeling* di pegadaian syariah merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru diluncurkan pada bulan Oktober 2016. Sebelumnya sistem *office channeling* sudah diterapkan oleh perbankan syariah. Sehingga pegadaian konvensional yang ditunjang dapat melayani transaksi syariah bagi nasabah yang ingin menggunakan produk-produk syariah yang tidak ada di pegadaian konvensional.

Pelayanan *Office channeling* di pegadaian syariah merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru diluncurkan pada bulan Oktober 2016. Sebelum pelaksanaan *office chenneling*, terlebih dahulu terdapat kesepakatan antara Pinca (Pimpinan Cabang) syariah dengan Pinca konvensional dalam bentuk akad *wakalah* (titipan).

Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh penulis dengan menggunakan teknik wawancara, dengan jumlah responden sebanyak 3 orang. Lokasi penelitian ini di Pegadaian CP Kayutangi yang terletak di Jl. Brigjen H. Hasan Basri No. 9, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70124. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan teknik editing, klarifikasi dan diskripsi yang kemudian dianalisis secara kualitatif dengan acuan landasan teori.

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis adalah *pertama*, Pelaksanaan *Office Channeling* di Pegadaian CP Kayutangi merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru diluncurkan pada bulan Oktober 2016. Sebelum pelaksanaan *office chenneling*, terlebih dahulu terdapat kesepakatan antara Pinca (Pimpinan Cabang) syariah dengan Pinca konvensional dalam bentuk akad *wakalah* (titipan). Dalam segi pelayanan yang diberikan yaitu 3 transaksi antara lain: Transaksi Pembiayaan, Angsuran dan juga bisa Pelunasan produk *chenneling*. Produk yang ditawarkan pada *Office Channeling* di Pegadaian CP Kayutangi adalah *Ar-rum* haji, Pegadaian Amanah, dan *Rahn Tasjily* Tanah. *Kedua*, Faktor Pendukung sistem *office channeling* di Pegadaian CP Kayutangi, yaitu: a) Mengatasi keterbatasan unit kerja pegadaian syariah. b) Mengatasi keterbatasan produk pegadaian konvensional. c) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 31/ POJK.05/ 2016 tentang usaha pegadaian pada bab IV. Faktor penghambat Pelaksanaan Layanan Syariah (*Office Channelling*) Di Pegadaian CP Kayutangi, yaitu: a) Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui Layanan Syariah (*Office Channelling*) terutama di Pegadaian CP Kayutangi. b) Masih sedikitnya masyarakat yang menggunakan pegadaian syariah apalagi Layanan Syariah (*Office Channelling*). c) Masih terbatasnya produk yang ditawarkan yaitu produk *Ar-rum* haji, Pegadaian Amanah, dan *Rahn Tasjily* Tanah.

KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati, serta dengan segenap rasa hormat ku persembahkan karya ini untuk yang teristimewa dalam hidupku:

Bapak Jainudin dan Ibu Rahmawati yang melahirkan dengan penuh cinta, penuh kasih sayang, penuh kesabaran, aku yakin keikhlasan mengiringi tiap langkah-langkahku dengan segenap doa. Tak ada hal paling indah dalam hidupku selain melihat dan membuat kalian bahagia meski bukan dengan sesuatu yang luar biasa. Serta kakak dan adikku Rahman, Anwar, Jejen, Rusdiati, Ciady, dan Siti Norjannah sebagai sumber motivasiku selama ini dan orang yang ku cintai dan mencintaiku yang selalu memberiku semangat, saran dan motivasi.

Terimakasih banyak juga buat Ibu Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, M.H.I., dan Ibu Pati Matu Jahra, S. Ag., M. Si., yang selalu membimbingku dan memberi masukan-masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Teman-teman seperjuangan yang saling melengkapi dan membantu. Tak banyak yang bisa ku ucapkan selain kata terimakasih yang sebanyak-banyaknya, semoga kita semua selalu berada dalam lindungan-Nya. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya Robbal'alamiin.*

MOTTO

Enjoy Your Life

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā	B	Be
ت	Tā	T	Te
ث	Tsā	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Dzāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
ش	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ص	Dhād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	thā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zhā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fā'	F	Ef

ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta` marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>Jāmi`ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>muktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang `al` serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	Al-maktabah al-jamiilah
-----------------	---------	-------------------------

IV. Vokal pendek

ا	Fathah	ditulis	a
إ	Kasrah	ditulis	i
أ	dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri`a
ينطق	Dammah	ditulis	yantiq

V. Vokal panjang

fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	ā kāmilah
fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	ā ṣallā
kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	ī syadīd
dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	ū ṣudūr

VI. Vokal rangkap

fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai syadid
fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	au wa fir`auna zi al-autād

VII. Vokal pendek berurutan dalam satu kata dipisah dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	a`antum asyaddu khalqan
----------------	---------	-------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur`ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kta-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisnya

برالوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: *Pelaksanaan Layanan Syariah (Office Channelling) Di Pegadaian CP Kayutangi*.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan memberikan persetujuan terhadap skripsi ini untuk dimunaqasyahkan.
2. Bapak Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, M.H.I., dan Ibu Pati Matu Jahra, S. Ag., M. Si., selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepada orang tua penulis yaitu Bapak Jainudin dan Ibu Rahawati yang aku yakin doa serta restunya selalu mengiringi semua langkah ku, serta kakak dan adikku Rahman, Anwar, Jejen, Rusdiati, Ciady, dan Siti Norjannah yang turut mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada para karyawan Di Pegadaian CP Kayutangi yang telah bersedia untuk diwawancarai sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. *Aamiin ya rabbal 'Alamiin.*

Banjarmasin, 18 Desember 2020 M/ 1442 H
Penulis,



Siti Norhayati

DAFTAR ISI

JUDUL	
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Signifikansi Penelitian.....	11
E. Definisi Oprasional.....	12
F. Penelitian Terdahulu.....	13
G. Sistematika Penulisan	18

BAB II PELAYANAN, *OFFICE CHANNELLING*, PEGGADAIAN, AKAD DAN PRODUK

A. Pelayanan	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20
2. Etika Pelayanan	24
3. Tujuan Pelayanan Prima	24
4. Konsep Pelayanan Prima.....	25
5. Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	27
B. <i>Office Channelling</i>	31
1. Pengertian <i>Office Channellin</i>	31
2. Tujuan <i>Office Channellin</i>	34
C. Pegadaian	35
1. Pengertian Pegadaian	35
2. Landasan Hukum	38

3. Rukun dan Syarat <i>Rahn</i>	39
D. Akad dan Produk dalam Pegadaian Syariah.....	41
1. Hak dan Kewajiban Para Pihak Gadai Syariah.....	42
2. Berakhirnya Akad <i>Rahn</i>	44
3. Produk dan Jasa di Pegadaian Syariah.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	50
D. Data dan Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52
G. Tahapan Penelitian.....	53
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
A. Penyajian Data	55
B. Analisis Data.....	71
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83

LAMPIRAN-LAMPIRAN