# PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI DI PEGADAIAN SYARIAHCABANG BENGKULU



## SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.I)

## OLEH: MUSADAD KHOLEL

**Nim. 212 313 8426**

## PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH JURUSAN EKONOMI ISLAM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU**

## TAHUN 2015







***Moto :***

* *Kesuksesan ada pada tanggan kita sendiri, selagi kita mau berusaha maka kesuksesan akan menati kita.*
* *Berdo’a, berusaha, dan restu kedua orang tua kita akan mengatarkan kita pada titik temu yang bahagia.*

***Persembahan :***

*Alhamdulillah puji syukur selalau terucapkan kepada Allah SWT, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dan ku persembahkan untuk :*

* + *Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan motivasi serta doa untukku*
	+ *Saudara-saudaraku tercinta dan tersayang (Sida,k Jek, Nita, k Lik, Marco, Uqy, Newfal, dan dede Hanif) yang selalu membuat hari- hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.*
	+ *Sahabat dan teman-temanku seperjuangan khususnya VII D*
	+ *Calon istriku yang selalu memberi semanggat dan motivasi (Nike andriyani amd. Keb)*
	+ *Almamater yang telah menempahku.*

## ABSTRAK

Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, oleh Musadad Kholel NIM 2123138426.

Persoalan yang dikaji dalam sekripsi ini yaitu: Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan). Kemudian data dianalisis dengan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan, data ini didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara. Data skunder jenis data yang menunjang keberhasilan penelitian yang berhubungan masalah penelitian. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa persepsi nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syari’ah jauh dari kata baik karena pelayanan yang diberikan pegawai belum ramah kepada nasabah. Sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi perusahaan dimata masyarakat, adapun anggapan lain dari nasabah terhadap pelayanan pegawai Pegadaian Syari’ah belum cukup baik karena dari sisi penampilan, semangat yang diberikan pegawai dalam melayani nasabah dan penyampaian kepada nasabah masih banyak menggunakan istilah asing seperti menjelaskan surat bukti kredit, sehingga nasabah belum terlalu paham dengan maksud dan tujuan pegawai.

*Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Skripsi yang berjudul "**Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai Di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu**"

Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari’ah (S.E.I) pada program studi Ekonomi Syari’ah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M, M.Ag. M.H. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
3. Desi Isnaini,MA. Ketua Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu.
4. Dr. H. John Kenedi, SH.,M.Hum. Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Erniwati,S.Ag.,M.Hum. pembimbing IIyang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Dr. Imam Mahdi.,SH,MH selaku dosen pembimbing akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan moral kepada penulis selama kulya.
7. Irfan Efendi, SE selaku pimpinan PT Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Kedua orang tuaku yang selalu mendo’akan kesuksesan penulis.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapakan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 18 Januari 2016 M

08 Rabiul Akhir 1437 H

Musadad Kholel NIM 212 313 8426

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

MOTO DAN PERSEMBAHAN iv

SURAT PERNYATAAN v

[ABSTRAK vi](#_TOC_250020)

[KATA PENGANTAR vii](#_TOC_250019)

[DAFTAR ISI ix](#_TOC_250018)

[DAFTAR LAMPIRAN xi](#_TOC_250017)

BAB I PENDAHULUN

1. [Latar Belakang Masalah 1](#_TOC_250016)
2. [Rumusan Masalah 5](#_TOC_250015)
3. Batasan Masalah 5
4. [Kegunaan Penelitian 6](#_TOC_250014)
5. [Penelitian Terdahulu 6](#_TOC_250013)
6. [Metode Penelitian 7](#_TOC_250012)
	1. Jenis Penelitian 8
	2. Pendekatan Penelitian 8
	3. Tempat Penelitian. 9
	4. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data 9
	5. Tehnik Analisis Data 11
7. [Sistematika Penulisan 12](#_TOC_250011)

[BAB II KAJIAN TEORI](#_TOC_250010)

1. [Persepsi Masyarakat 13](#_TOC_250009)
	1. Pengertian Persepsi Masyarakat 13
	2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat 15
	3. Proses Terjadinya Persepsi Masyarakat 17
2. [Pelayanan Nasabah 18](#_TOC_250008)
	1. Etika Pelayanan Nasabah 18
	2. Larangan Dalam Etika Pelayanan 19
	3. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah 20
	4. Sifat-sifat Nasabah 22
3. [Pegawai 24](#_TOC_250007)
4. [Perkembangan Pegadaian Syari’ah 25](#_TOC_250006)
	1. Pengertian Gadai Syariah (*Rahn*) 25
	2. Pembagian Kerja (Job Description) 29
	3. Produk-produk Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu 30

BAB III GAMBARAN UMUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG BENGKULU

1. [Sejarah Pegadaian Umum 38](#_TOC_250005)
2. [Sejarah Pegadaian Syari’ah 39](#_TOC_250004)
3. [Sejarah Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu 41](#_TOC_250003)
	1. Visi misi Pegadaian Syari’ah. 42
	2. Prinsip oprasianal Pegadaian Syari’ah. 43
	3. Tata cara pemberian pinjaman kepada nasabah. 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. [Mekanisme Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu. 46](#_TOC_250002)
2. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai Di Pegadaian

Syari’ah Cabang Bengkulu. 53

1. Analisis “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai Di

Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu” 58

BAB V PENUTUP

1. [Kesimpulan. 61](#_TOC_250001)
2. [Saran. 62](#_TOC_250000)

**DAFTAR PUSTAKA**

#### DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengajuan Judul Proposal

* + 1. Bukti Menghadiri Seminar Proposal
		2. Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
		3. Surat Penunjuk Pembimbing
		4. Halaman Pengesahan
		5. Pedoman Wawancara
		6. Surat Izin Penelitian
		7. Surat Keterangan Selesai Penelitian
		8. Bukti menghadiri Sidang Munaqosah
		9. Catatan Perbaikan Bimbingan Skripsi.

#### BAB I

**PENDAHULUAN**

#### Latar Belakang Masalah

Selama lebih dari dua dekade terakhir Ekonomi Syari’ah nasional terus berkembang. Aktivitas Ekonomi Syari’ah tidak hanya di sektor lembaga keuangan perbankan dan non bank, tetapi juga disektor rill lain seperti pendidikan, perdagangan, *fashion*, industri kreatif, UMKM dan Investasi. Perkembangan lembaga keuangan Syari’ah semakin marak setelah sejumlah kelompok masyarakat ikut membuat gerakan atau lembaga keuangan alternatif yang berbasis Syari’ah. Ada lembaga keuangan yang didirikannya telah berbadan hukum ada juga yang belum.

Kinerja perekonomian yang positif dan stabil telah memberi ruang gerak yang besar bagi perkembangan Ekonomi Syari’ah di Indonesia. Perkembangan Ekonomi Syari’ah di Indonesia yang mayoritas pemeluk agama Islam merupakan titik baru sejarah perekonomian nasional. Ekonomi Syari’ah di Indonesia terus tumbuh mencapai rata-rata 40 persen setiap tahun. Pertumbuhan ini lebih besar dibandingkan Ekonomi Konvensional yang hanya 19 persen.1

Dengan berkembangnya lembaga-lembaga yang berbasis Syari’ah di Indonesia saat ini sektor bisnis di bidang usaha seperti Perbankan Syari’ah, Asuransi Syari’ah, Reksadana Syari’ah, Pasar Modal Syari’ah, Pegadaian Syari’ah yang berkembang semakin pesat. Pegadaian merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, segmen pasarnya adalah para nasabah yang membutuhkan dana cepat, oleh karena itu, pelayanan yang baik adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh

1. Geliat Ekonomi Syari’ah “ http//www fiqh islam.com/index.php?option=com\_content dan view=article&catid=205.( Akses 1 Oktober 2015)

nasabah. Pelayanan menjadi hal wajib bagi pihak Pegadaian Syari’ah untuk

memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya.

Setiap nasabah pastinya menginginkan yang terbaik setiap jasa yang ia dapatkan dan apabila itu terpenuhi maka nasabah akan merasa puas. Jadi, dalam dunia bisnis, kepuasan konsumen atau nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, tidak terkecuali di Pegadaian Syari’ah, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha jasa Pegadaian. Nasabah yang merasa tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa yang sama, apalagi didukung dengan adanya pilihan jasa Pegadaian lain, sehingga membuat para nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memutuskan pilihan Pegadaian mana yang diinginkannya.

Pegadaian yang menggunakan nama Syari’ah dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Di Bengkulu sangat banyak terdapat penyedia jasa gadai yang menyediakan berbagai macam fasilitas, serta prodak-prodaknya. Produk yang terdapat di Pegadaian Syari’ah antara lain produk *Rahn* (gadai), produk logam mulya, *Arrum, kucica*, dan *Amanah*. Semua itu dilakukan agar nasabah menggunakan jasa gadai yang di tawarkan. Hal yang ada diatas merupakan produk Pegadaian Syari’ah yang berkembang di Propinsi Bengkulu yang terletak di Simpang Skip. Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu memiliki keunikan yang membedakan dengan Pegadaian-Pegadaian lain. Pegadaian Syari’ah Cabang Simpang Skip adalah Pegadaian yang berlandaskan atas prinsip Syari’ah dengan lokasi di jalan lintas Simpang Skip.

Dengan demikian keberadaan porum Pegadaian merupakan sarana untuk mendapatkan pinjaman uang dengan proses yang cepat. Di dalam perjanjian gadai ini, pihak debitur harus menyerahkan kekuasaan atas benda jaminan secara fisik kepada pihak Pengadaian (kreditur), dengan kata lain benda jaminan harus di kuasai dan

disimpan oleh kreditur.2Sebagai jaminan hutang piutang, dimana benda jaminan secara fisik dikuasai atau disimpan oleh pihak kreditur (Pengadaian), hal ini dimaksudkan sebagai antisipasi atau pencegahan tidak dilunasinya hutang karena wanprestasi oleh pihak kreditur, maka kreditur dapat melelang benda jaminan tersebut untuk pembayaran hutangnya.

Hal ini menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pelanggan yang akan mendatangkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya berdampak pada keloyalitasan nasabahnya. Loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perusahaan, tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain, dan ketika terdapat hal-hal yang tidak mereka sukai akan memberitahukan kepada penyedia jasa dan tidak memberitahukannnya kepada orang lain. Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas nasabah pada penyedia jasa tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan, (Tjiptono, 2000 : 15) yang mencakup harapan tentang kehandalan *(Reliability),* daya tanggap *(Responsibility),* jaminan *(Assurance),* empati *(Empathy),* dan bukti langsung *(Tangible).*

*,*Keberadaan pegadaian syariah yang relative lebih baru dari pada pegadain konvensional dan semakin berkembangnya masalah ekonomi masyarakat, maka berbagai kendala tidak mungkin dilepaskan dari keberadan pegadaian syariah.

2 Abdul Khadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung;citra Aditya Bakti), hal. 172

### Dengan demikian, pegadaian syariah strategi yang jitu guna mempertahankan eksistensi pegadaian syariah tersebut dalam upaya mewujudkan hubungan kerja antara pegadaian syariah dengan nasabah agar terjalin secara kontinyu. Hubungan ini akan tetap terbangun jika dalam pelayanan diperhatikan oleh perusahaan (pegadaian).

Di samping pencairan dana yang mudah terbilang cepat, Pegadaian juga tidak meminta persyaratan yang menyulitkan dalam meminta dana, cukup membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis, masyarakat sudah mendapatkan dana untuk memenuhi kebutuhan produktif maupun konsumtif.

Dalam ilmu fiqih gadai disebut dengan *Rahn* yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan, sedangkan menurut *syara*’ artinya menyandra sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan. Dalam pelaksanaannya istilah yang sering digunakan dalam Pengadaian antara lain, *Rahn* barang yang digadaikan, sedangkan *Rahin* adalah orang yang menggadaikan, dan *Murtahin* adalah orang yang memberi pinjaman.3

Menurut ulama Syafi’iyah *Ar-Rahn* atau Gadai adalah menjadikan suatu benda sebagai jaminan utang dapat dijadikan pembayaran ketika berhalangan dalam membayar utang. Sedangkan menurut ulama Hanabilah adalah harta yang dijadikan jaminan utang sebagai pembayar harga (nilai) utang ketika yang berhutang berhalangan (tak mampu) membayar utangnya kepada pemberi pinjaman.4

Konsep operasi Pengadaian Islam mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas Rasionalitas, Efisiensi, dan Efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam.

3 Heri sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:Ekonisia,2007), hal 156

4 Abdul Rahman Ghazaly, DKK, *Fiqh Muamalat* (Jakarta, Fajar Interpratama Offset,2010), hal.263

Fungsi oprasi Pegadaian Islam itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Islam/ Unit Layanan Gadai Islam (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Devisi usaha lain Pegadaian.5

Setelah melihat permasalah pada latar belakang diatas, hal ini juga masih terjadi pada Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu bawasanya nasabah masih merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan pihak pegawai Pegadaian Syai’ah. Pada penelitian ini, bahwa peneliti akan melihat bagaimana pandangan nasabah terhadap pelayanan pegawai Pegadaian Syari’ah, selain itu peneliti akan melihat pengaruh pelayanan pegawai terhadap kepuasan nasabah.

Banyaknya keluhan tersebut dipengaruhi dalam hal pelayanan yang diterima. Seperti kurangnya keramahan karyawan, dikarenakan perusahan tidak penerapkan standar minimal pelayanan misalkan senyum, sapa dan salam. Serta karyawan tidak pernah diberikan pelatihan mengenai komunikasi yang baik dengan nasabah. Sehingga dari permasalahan inilah saya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: “**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG BENGKULU”**

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas, maka permasalahan yang akan dibahas di dalam skripsi ini adalah bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu?

#### Tujuan Penelitian

Tujuan dalam pembahasan skripsi ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu.

5 Nurul Huda dan Mohamad Haykal, *Lembaga Keuangan Islam:Tinjauan Teoritis,* (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2010),hal. 276

#### Kegunaan Penelitian

Selain tujuan yang diperoleh dari penulisan skripsi, perlu diketahui bersama manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

* 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan untuk memberikan literatur baru bagi akademisi yang ingin meneliti atau mengetahui tentang pelayanan pegawai terhadap minat nasabah di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu. Selain itu diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadika refrensi atau bahan rujukan bagi penelitian-penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

* 1. Secara Praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan tentang lembaga keuangan Syari’ah, khususnya pengetahuan tentang perilaku pelayanan pegawai terhadap minat nasabah di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu. Selain itu untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi di jurusan Ekonomi Syari’ah IAIN Bengkulu guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I).

#### Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan beberapa tulisan yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu diantaranya :

* 1. Khoiri Nur Azizah (2012) mahasiswa S1 Jurusan Ekonomi syari’ah STAIN Bengkulu dalam rangka penulisan skripsi. Dia meneliti tentang “Pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan Gadai di Pegadaian syariah Cabang Bengkulu”.
	2. Faridatun sa’adah (2008) mahasiswi S1 Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam rangka penulisan skripsi. Dia meneliti tentang”Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah dalam Upaya Menarik Minat Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika”

#### Metode Penelitian

Untuk mendapatkan kajian yang dapat dipertimbangkan secara ilmiah, maka akan ditempuh metode-metode sebagai berikut:

* 1. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam peneletian ini adalah peneletian lapangan *(Field reserch)* untuk mendapatkan informasi, dalam hal ini peneliti melakukan wawancara.6

* 1. Pendekatan penelitian

Merupakan tata cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran dari pada ilmu pengentahuan yang bersangkutan. Karena jawaban atau rumusan masalah penelitian ini harus dicari melalui penelitian lapangan *(Field reserch)*. maka harus memadukan antara data sekunder dan data primer yang diperoleh dari lapangan yaitu yang berkaitan dengan pelayanan pegawai terhadap minat nasabah di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu

* 1. Waktu dan lokasi penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih 5 bulan, yakni dari bulan Juli sampai bulan Desember 2015 penelitian dilakukan dari awal proses survei awal mendapat masalah, pengajuan judul, sampai selesai penelitian. Penelitian ini pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syari’ah Simpang Skip Bengkulu Jalan S. Parman No 21 C Simpang Skip Kota Bengkulu.

6 Deddy Mulyana*, Metode Penekitian Kualitataif : Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainya*, (Bandung : PT Remaja Rosadakarya,2004), hal. 180

* 1. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.
		1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, data ini didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara.7 sumber data primer dari penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu.

* + 1. Data sekunder

Jenis data yang menunjang keberhasilan penelitian yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan literatur yang mendukung dan berhubungan dengan masalah penelitian.

* + 1. Populasi dan Sampel
			1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian.8 Populasi dalam

penelitian adalah nasabah Pegadaian Syari’ah sebanyak 10 orang.

* + - 1. Sampel

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Sampling Jenuh* yaitu tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang.9

Bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syari’ah sejumlah 10 orang.

* + 1. Teknik Pengumpulan Data

7 Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2005), hal.42.

8 Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hal. 389.

9 Sugiyono, *Metode*...hal 189

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung, dalam artian mengamati secara langsung objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data atau fakta yang ada di Lapangan.10 Dengan melakukan pengamatan secara langsung kepada pihak Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu serta melakukan wawancara langsung kepada nasabah.

1. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan- keterangan.11 wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak, yang dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan pada tujuan penelitian. Dengan membawa kerangka pertanyaan untuk disajikan, tetapi cara bagaimana pertanyaan diajukan dan irama diserahkan kebijakan interview.12 Dengan kata lain metode ini digunakan untuk mencari data langsung dari responden untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun pihak yang diwawancarai adalah pegawai Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu. Semua itu dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pandangan nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu.

10 Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta,2002), hal. 133

11Cholid Narkubo dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara 2001), hal.

81

12 Suharsimi Arikunto, *Prosedur...,*hal. 227

1. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, dan lain sebagainya. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek masalah.

* 1. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan catatan kecil dilapangan.13 Data yang berhasil dihimpun akan dianalisis untuk menarik kesimpulan dengan metode analisis kualitatif. Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan atas suatu kerangka berfikir menyusun gagasan, yang beraturan, berarah dan berkonteks, yang patut (relevan) dengan maksud dan tujuan. Secara ringkas adalah suatu sistem berbuat.14 Telah disebutkan sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif yang mana data yang ada dikumpulkan dan dianalisis. Selanjutnya data tersebut sebagai rujukan dalam rangka memahami atau memperoleh pengertian yang mendalam dan menyeluruh untuk pemaedahan masalah dengan menarik kesimpulan secara deduktif induktif. Secara sederhana artinya semua data yang diperoleh terkait dengan persepsi nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu akan diolah dan ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab semua pokok permasalahan penelitian ini.

#### Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika adalah gambaran-gambaran umum dari keseluruhan dari penulisan ini, sehingga mudah dicari hubungan antara satu pembahasan dengan pembahasan yang lain (teratur menutut sistem, sistem adalah suatu cara atau metode

13 Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* ( Bandung : Alfabeta, 2009),hal.24.

14 Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Pers, 1986), hal.2-3

yang disusun secara teratur). Skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab terdiri dari sub bab yang disesuaikan dengan kebutuhan penulisan dan pembahasan bab yang dimaksudkan. Berikut ini garis besar atau sistematika dari skripsi ini, yaitu:

**BAB I:** Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang menjelaskan tentang yang terjadi di masyarakat yang masih belum memahami tentang Pegadaian Syari’ah. Rumusan masalah, yang menjelaskan tentan permasalahan-permasalahan yang ada di Pegadaian Syariah baik itu dalam pelayanan maupun pandangan masyarakat. Tujuan penelitian berisikan untuk mengetehui pandangan nasabah terhadap Pegadaian Syari’ah supaya pelayanan pegawai memberikan kepuasan kepada nasabah. Kegunaan penelitian, yaitu secara Teoritis dan secara Praktis, Rencana *Outline*.

**BAB II:** Kajian teori yang berisikan tentang kajian persepsi masyarakat, Kajian tentang pelayanan nasabah, Kajian tentang pegawai, dan kajian tentang Pegadaian Syari’ah, *job description* (pembagian kerja), visi misi, produk- produk, struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

**BAB III:** Gambaran umum tentang Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu.

**BAB IV:** Hasil dan pembahasan penelitian, yang berisi hasil wawancara dan pembahasan.

**BAB V:** Berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

#### BAB II KAJIAN TEORI

#### Persepsi Masyarakat

* 1. Pengertian Persepsi Masyarakat

Bagi semua orang, sangatlah mudah kiranya melakukan perbuatan melihat, mendengar, membau, merasakan, dan menyentuh, yakni proses-proses yang semestinya ada namun informasi yang datang dari organ-organ indera kiranya perlu terlebih dahulu diorganisasikan dan diintrogasikan sebelum dapat dimengerti, dan proses ini dinamakan persepsi (*Perception*).15

Kata persepsi berasal dari kata “*Perception*” yang berarti kesadaran, pegaturan data panca indra ke dalam pola-pola pengalaman. Menurut Bimo Wagito persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau juga disebut Sinsoris. Namun proses itu tidak begitu saja, melaikan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.16

Dalam kamus Bahasa Indonesia masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap.17 Masyarakat tidak hanya dipandang sebagai kumpulan individu atau penjumlahan dari individu-individu akan tetapi masyarakat merupakan suatu pergaulan hidup karena manusia itu hidup secara bersama. Setiap manusia dalam masyarakat tersebut masing-masing mempunyai persepsi yang berbeda-beda

15 Malcom Hardy dan Steve Heyes, *Pegantar Pisikologi*, (Jakarta: Erlangga, 1988), hal 83

16 Bimo Walgito, *Pengantar Pisikologi Umum,* (Jogjakarta: Andi Offset, 2004), hal 87-88

17 Artmanda,Vrista, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia.* surabaya: Lintas Media Jombang, 2005.

dalam menanggapi suatu obyek. Namun tidak menutup kemungkinan ada sejumlah individu yang mempunyai persepsi yang sama terhadap suatu obyek, keseluruhan persepsi tersebut termasuk ke dalam persepsi masyarakat.

Persepsi masyarakat adalah keseluruhan atau rata-rata persepsi individu terhadap suatu obyek yang kurang lebih mempunyai persepsi yang sama. Kesamaan-kesamaan tersebut biasanya diwujudkan ke dalam pengakuan bersama terhadap suatu obyek, misalnya memakai simbol, tanda-tanda dan bahasa-bahasa verbal dan verbal yang sama.18

Persepsi masyarakat terhadap suatu obyek merupakan landasan pokok bagi timbulnya prilaku dari masing-masing individu dalam setiap kegiatan. Makna positif dan negatif sebagai hasil persepsi masyarakat terhadap suatu obyek sangat tergantung dari bentuk dan proses interaksinya. Masing-masing individu mempunyai persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu obyek. Kemudian masing-masing individu akan melakukan proses pertukaran persepsi dianatra masing-masing individu. Proses pertukaran persepsi tersebut dapat berlangsung antara individu yang tergabung dalam komunitas tertentu.

Dari berbagai pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa persepsi masyarakat timbul karna adanya persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat merupakan proses mengamati obyek melalui indra kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan melalui bentuk-bentuk rangsangan suatu obyek atau peristiwa berdasarkan latar belakang masing-masing individu sehingga akan muncul tangapan atau reaksi yang diwujudkan dalam bentuk kemampuan membeda- bedakan, mengelompoka, menyimpulkan informasi dan menapsirkan pesan serta terwujudnya komunikasi antara manusia dengan obyek.

18Rianti. *Persepsi Masyarakat Surakarta Terhadap Seni Batik Klasik,*[http://www.scribd.com//doc//15252246//bab-2-acc(akses](http://www.scribd.com//doc//15252246//bab-2-acc%28akses) 29 Oktober 2015).

* 1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat.

Makna persepsi seseorang adalah proses yang berhubungan dengan peginderaan, seperti melihat, membau, mendengar, merasakan, menaggapi, menyentuh, menerima, dan lain-lain. Pernyataan ini menyiratkan bahwa persepsi itu dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor dari dalam (Interen individu) dan faktor luar (Ekstren individu).

Menurut Bimo Walgito bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu :

* + - Faktor individu, yang meliputi : (1) Perhatian, baik perhatian spontan maupun perhatian tidak spontan; dinamis atau statis; (2) Sifat struktur individu; simpati atau antipati; (3) Sifat temporer individu; emosional atau stabil; (4) Aktifitas yang sedang berjalan pada individu.
		- Faktor stimulus (rangsangan). Stimulus akan dapat disadari oleh individu, bila stimulus itu cukup kuat. Bagaimanapun besarnya perhatian dari individu, tetapi bila stimulus tidak cukup kuat, maka stimulus itu tidak akan dipersepsi oleh individu yang bersangkutan, dan ini bergantung pada: (1) intensitas (kekuatan) stimulus; (2) ukuran stimulus; (3) perubahan stimulus; (4) ulanagn dari stimulus;

(5) pertentangan atau kontras dari stimulu.19

Mulyadi juga menerangkan persepsi dipengaruhi oleh 3 faktor, pertama orang yang membentuk persepsi itu sendiri, khususnya kondisi intern (kebutuhan, kelelahan, sikap, minat, motivasi, harapan, pengalaman masa lalu, dan kepribadian), kedua, stimulus yang berupa obyek maupun peristiwa tertentu (benda, orang, proses dan lain-lain), dan ketiga, stimulus dimana pembentukan persepsi itu terjadi baik tempat, waktu, suasana (sedih, gembira, dan lain-lain).20

Sedangkan Jalaluddin Rakhmat mengemukakan bahawa persepsi ditentukan oleh dua faktor, yaitu faktor-faktor fungsional bersifat personal

19 Bimo Walgito, *Pengantar...*,hal. 56-57

20Hidayat, *Pengertian Persepsi,*<http://www.infosskripsi.com/Article/pengertian-persepsi.htm> (akses 1 November 2015).

berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, proses belajar dan motif dan faktor-faktor struktural berasal dari luar individu antara lain lingkungan keluarga, hukum yang berlaku dan nlai-nilai dalam masyarakat.21 Oleh karena itu, setiap individu dalam masyarakat mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam menanggapi suatu obyek. Hal ini dipengaruhi oleh adanya perbedaan pengalaman atau lingkungan, maka persepsi dapat berubah-ubah sesuai dengan suasana hati, cara belajar, dan keadaan jiwa. Jadi persepsi itu tergantung pada proses berfikir atau kognitif seseorang sehingga persepsi akan selalu berubah seiap saat. Perubahan itu tergantung pada kemampuan selektivitas informasi yang diterima setelah diolah ternyata bermakna positif maka seseorang mendukung informasi yang diterima, tetapi bila negatif maka yang terjadi sebaliknya.

* 1. Proses Terjadinya Persepsi Masyarakat

Sebagaimana telah dikemukakan diatas, bahwa persepsi itu merupakan proses yang didahului oleh penindraan. Pengindraan adalah proses diterimanya stimulus melalui alat indra reseptor. Stimulus kemudian diteruskan keotak dan proses selanjutnya adalah proses persepsi. Lebih rinci lagi mengenai proses terjadinya persepsi menurut Bimo Walgito adalah sebagai berikut:

“objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra atau reseptor. Proses stimulus mengenai alat indra merupakan proses kelaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indra diteruskan oleh syaraf sinsoris ke otak. Proses ini disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses diotak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran yang disebut sebagai proses pisikologis. Proses terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, diraba, didengar, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indra.”22

21 Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi,* hal 55

22 Bimo Walgito, *Pengantar...*, hal. 90

Mencermati proses terbentuknya persepsi masyarakat dapat dikemukakan bahwa seseorang diawali adanya rangsangan atau stimulus yang diterima oleh alat indra atau reseptor, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindra tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan.

Dengan merujuk pada pengertian persepsi masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi dan proses terjadinya persepsi masyarakat yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya persepsi masyarakat adalah proses mengamati obyek melalui indra kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan melaui bentuk-bentuk rangsangan suatu obyek atau peristiwa berdasarkan latar belakang masing-masing individu sehingga akan muncul tangapan atau reaksi yang diwujudkan dalam bentuk kemampuan membeda- bedakan, menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

#### Pelayanan Nasabah

* 1. Etika Pelayanan Nasabah

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai Pegadaian selalau dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melangar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai Pegadaian dapat saling menghargai.

Kepuasan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan, kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada

peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan nasabah.23

Secara umum, etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai pegadaian dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :24

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Biasakan dan mulaikan mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah megisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terima kasih apabila nsabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.
	1. Larangan dalam Etika Pelayanan

Secara umum, larangan dalam etika pelayanan adalah sebagi berikut :25

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum, merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.

23 Nur Rianto Al Arif, *Dasar dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal

200.

24 Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal 196-197

25 Kasmir, *Pemasaran Bank*..., hal. 197-198

1. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
2. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah atau tamu.
3. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
4. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
5. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara maupun kata-kata.
6. Juga dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
7. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.
	1. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang CS harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang CS.

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Artinya, petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Gunakan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

1. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani nasabah, CS tidak ragu-ragu, yakin, dan percaya diri yang tinggi. Dalam melayani nasabah petugas CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

1. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

1. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu- buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

1. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Artinya, dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula.

1. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat.

1. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.

1. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

1. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

1. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Artinya, jika pada saat tertentu, petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.26

* 1. Sifat- Sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing- masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalau ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral.

1. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke Pegadaian adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi dan keluhan-keluhan lainnya.

1. Tidak mau didebat atau tidak mau disinggung

Usaha setip pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

1. Nasabah mau diperhatikan

26 Kasmir, *Pemasaran Bank*..., hal. 204-206

Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

1. Nasabah merupakan sumber pendapatan Pegadaian

Pendapatan utama Pegadaian adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

#### Pegawai

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Muhammad Ali), kata *pegawai* berarti orang yang bekerja pada pemerintah (Perusahaan dan sebagainya) Sedangkan *Negeri* berarti Negara atau pemerintah. Jadi pegawai Negeri adalah orang yangbekerja pada Pemerintah atau negara. Di dalam Undang-Undang Nomor 8/1974tentang pokok- pokok kepegawaian memberikan dua perumusan Pegawai Negeri.

* 1. Dinyatakan pada pasal 3 undang-undang Nomor 8/1974 yang menyatakan: Pegawai Negeri adalah unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang- Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah dan pembangunan.
	2. Terdapat pada pasal 1 sub a Undang-Undang Nomor 8/1947 tentang pokok- pokok kepegawaian, merumuskan pegawai negeri sebagai berikut: *Pegawai Negeri* adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disetai tugas negara lainnya, yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari rumusan di atas, terdapat unsur-unsur yang harus dipenuhi oleh seseorang agar dapat disebut Pegawai Negeri yaitu, seseorang yang memenuhi syarat- syarat sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundangan yang berlaku, diangkat

oleh pejabat yang berwenang, diserahi tugas dalam sesuatu jabatan Negeri atau tugas Negara lainnya, digaji menurut peraturan perundangan yang berlaku.27

#### Perkembangan Pegadaian Syariah

* 1. Pengertian Gadai Syariah (*Rahn*)

Gadai dalam perspektif Islam disebut dengan istilah *Ar-rahn*,kata *Ar- rahn* secara etimologi berarti tetap, berlangsung dan menahan. maka dari segi bahasa *Ar-rahn* bisa diartikan sebagai menahan sesuatu dengan tetap. *Ar-rahn* yaitu menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterima. Sedangkan menurut undang-undang hukum perdata pasal 1150 disebutkan Gadai adalah suatu hak diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya yang melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana yang harus didahulukan.28

Landasan konsep pegadaian syari’ah juga mengacu kepada syari’at Islam yang bersumber dari Al Quran dan Hadist Nabi SAW. Adapun dasar hukum yang dipakai adalah Surat Al-Baqarah ayat 283.29

27Irend.”pegawai negeri sipil.” <http://irend.wordpress.com/2008/11/28/korps-pegawai-> republikindonesia-sebagaiwadah-penghimpun-pegawai-negeri-sipil-meningkatkanmutu- pelayanan-publik/(akses 15 Oktober 2015)

28 Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hal 387

29 Nurul Huda, Mohamad Haykal*, Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hal 277

   



  







  

 

 

  

  

  

  



 

gg

     

*Artinya: jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu itu memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhanya, dan janganlah kamu (para saksi) menyembuyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikanya, maka sesungguhnya ia adalah orangyang berdosa hatinya, dan Allah maha menggetahui apa yang kamu kerjakan.*

Hadist Nabi diriwayatkan oleh HR Bukhori- Muslim dari Aisyah ra :30

ﻋَﻦْ ﻋَﺎﺋِﺸَﺔَ رَﺿِﻲَ اﷲُ ﻋَﻨْﮭَﺎ أَنﱠ اﻟﻨﱠﺒِﻲﱠ ﺻَﻠﱠﻰ اﷲُ ﻋَﻠَﯿْﮫِ وَ ﺳّﻠﱠﻢَ اﺷْﺮَىَ ﻃَﻌَﺎﻣَﺎ ﻣِﻦْ ﯾَﮭُﻮْدِيﱢ

إِﻟَﻰ أَﺟَﻞِ وَرَھَﻨَﮫُ دِرْﻋَﺎ ﻣِﻦْ ﺟَﺪِﯾْﺪِ

*Artinya: “Dari Aisyah Radhiyallah Anha, bahwa Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam pernah membeli bahan makanan dari seorang Yahudi dan beliau menggadaikan baju perang dari besi.”*

(HR Bukhari-Muslim)

Kesimpulan Hadist:

1. Diperbolehkannya gadai berdasarkan didalam Al-Kitab.
2. Boleh bermu’amalah dengan orang-orang kafir dan hal itu bukan termasuk condong kepada mereka yang dilarang. Ash-Shan’any berkata,” sebagai mana yang sama-sama diketahui dalam agama, hal itu sebagai kebutuhan mendesak. *Rasullullah Shallallahu Alaihi wa Sallam* dan para sahabat menetap di Mekkah selama tiga belas tahun dan mereka bermu’amalah dengan orang-orang musyrik.

30Mardani*, Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2014), hal 140-141

Lalu beliau menetap di Madinah selama sepuluh tahun, bersama para sahabat beliau bermu’amalah dengan Ahli Kitab dan juga datang ke pasar-pasar mereka”.

1. Boleh bermu’amalah dengan orang-orang yang mayoritas hartanya merupakan harta haram, selagi tidak diketahui bahwa objek mu’amalahnya adalah haram. *Ash-Shan’any* berkata,”Disini terkandung dalil untuk tidak melihat bagai mana cara mu’amalah dilingkungan mereka. Tetapi tidak seharusnya kita mencari tahu mu’amalah mereka dan bagai mana cara mereka mendapatkan uang. Tapi kita harus bermu’amalah dengan suatu mu’amalah bersama orang yang bersama tanganya ada harta yang halal, sehingga ada kejelasan kebalikannya, yang diantara misalnya adalah kezaliman.
2. Didalam Hadist ini tidak terkandung dalil pembolehan menjual senjata kepada orang-orang kafir, karena baju besi bukan termasuk senjata, dan gadai juga bukan termasuk jual beli. Yang di gadaikan Nabi *Shallallahu Alaihi wa Sallam* adalah baju besi, yang dalam pertimbangan orang-orang yang dapat dipercaya, barang itu tentu tetap akan dipelihara dan dijaga, sehingga tidak ada kekhawatiran akan muncul pengkhianatan. Sesungguhnya menolong orang- orang kafir dan musuh dengan senjata adalah diharamkan dan merupakan pengkhianatan.
3. Disini terkandung Zuhud *Shallallahu Alaihi wa Sallam*, karena mengharapkan apa yang ada di sisi Allah SWT, sehingga beliau tidak membiarkan harta berada didekat beliau.
4. Disini terkandung penamaan gandum sebagai bahan makanan, berada dengan orang yang hanya membetasinya dengan sebutan *Al-hinthah*. Seperti yang

disebutkan dari beberapa jalur, bahwa beliau membeli dua puluh atau tiga puluh

sha’ gandum.

1. Disini terkandung pembolehan gadai ketika berada ditempat tinggal. Sedangkan ayat diatas memberikan gambaran yang umum ketika tidak ada penulis dan saksi ditenga perjalanan. Ini merupakan pendapat Jumhur Ulama, berbeda dengan pendapat yang dinukil dari Mujahid, Adh-Dhahhak dan golongan Zhahiriyah bahwa gadai hanya khusus diperjalanan dan tidak boleh dilakukan ketika menetap ditempat tinggal, yang didasarkan kepada pemahaman ayat itu.

Sedangkan untuk gadai emas syari’ah, menurut Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 gadai emas syari’ah harus memenuhi ketentuan umum berikut :31

* 1. *Rahn* emas dibolehkan berdasarkan prinsip *Rahn*.
	2. Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*Marhun*) ditangung oleh pengadai (*Rahn*).
	3. Ongkos peyimpanan besarnnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata- nyata diperlukan.
	4. Biaya penyimpanan barang (*Marhun*) dilakukan berdasarkan akad *Ijarah*.
	5. Pembagian Kerja (*Job Description*)
1. Manajer Kantor Cabang

Manajer Kantor Cabang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan oprasional pemberian kredit atas dasar hukum gadai, dan melaksanakan usaha- usaha lainya serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lainya atau masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan.

31 Andri Soemitra, *Bank...*, hal. 391

1. Penaksir Barang Jaminan

Karyawan Kantor Cabang yang ditugaskan sebagai penaksir barang jaminan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabahnya, yaitu melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang akan digunakan untuk meminta pinjaman. Hasil penilaian ini kemudian digunakan untuk menentukan besar kecilnya jumlah pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah pemilik barang jaminan. Hasil penilaian dan penentuan besar kecilnya jumlah pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah kemudian ditulis dalam Surat Bukti Kredit (SKB) yang selanjutnya diserahkan kepada nasabah untuk bahan pengambilan uang pinjaman kepada kasir.

1. Kasir

Kasir sebagai petugas yang membayar uang pinjaman kepada nasabah mencatat setiap pembayaran pinjaman serta selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan sebagai bahan laporan keuangan.

1. Penjaga Gudang (Penyimpanan).

Penjaga Gudang yaitu petugas yang melaksanakan tugas menerima, menyimpan dan memelihara, serta mengeluarkan kembeli setiap ada pelunasan barang jaminan gudang.

1. Security

Bertugas untuk menjaga keamanan dilingkungan kerja khususnya pengamanan fisik (asset/ inventaris perusahan) dan membantu pimpinan dalam menjaga ketertiban serta pelaksanaan peraturan perusahaan.32

* 1. Produk-produk pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu
1. Pegadaian *Rahn*

32 http//[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id/) (akses 30 Oktober 2015)

Melayani skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syri’ah. Adapun prosedur dalam Pegadaian *Rahn* adalah:

*Rahin* cukup membawa jaminan berupa emas, berlian, elektronik, kendaraan atau barang bergerak lainnya tampa adanya bunga, hanya dibebani biaya *Ijon* (Jasa simpan). Pinjaman mulai dari 20 ribu hingga 200 juta per surat Bukti *Rahn.* Tujuannya adalah meningkatkan dan menguatkan perekonomian dengan sistem Syar’iah Islam (karena sebagian besar masyarakat Indonesia beragama Islam).

1. Pegadaian *Arrum* ( *Ar Rahn* untuk Usaha Mikro/Kecil)

Melayani skim pinjaman berprinsip Syari’ah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha melalui sistem pengambilan secara angsuran. Adapun keunggulan dari Pegadaian *Arrum* yaitu:

* 1. Persyaratan yang mudah, proses yang cepat kurang lebih tiga hari, tanpa bunga hanya dikenakan biaya *Ijaroh*.
	2. Jangka waktu pembiayaan yang fleksibel, mulai dari 12 bulan, 18 bulan, 24 bulan, hingga 36 bulan.
	3. Jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor, sehingga fisik kendaraan tetap berada ditangan nasabah untuk kebutuhan oprasianal usaha.
	4. Pinjaman mulai dari 3 juta hingga 100 juta.
	5. Nilai pembiayaan dapat mencapai hingga 70% dari transaksi agunan.
	6. Pelunasan dilakukan secara angsuran tiap bulan dengan jumlah yang tetap.
	7. Pelunasan sekaligus dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon *Ijaroh.*
1. Pegadaian Kucica (Kiriman Uang Cara Instan Cepat Aman)

Adapun bentuk pelayanan kepada masyarakat untuk pengiriman uang didalam dan luar negri. Layanan kiriman uang ini bekerja sama dengan *Western Union*. Adapun prosedur dalam Pegadaian Kucica yaitu:

Untuk mengirim uang domestik dan luar negri cukup datang ke loket Pegadaian dengan membawa kartu identitas yang sah (KTP/SIM), biaya yang dibebankan relatif terjangkau. Untuk penerimaan uang baik di/ke domestik dan luar negri maka cukup membawa kartu identitas yang sah serta mengetahui 5 hal diantaranya:

*Nama pengirim, nama penerima, jumlah uang, asal uang dan nomor MCTN (Money Control Trasfer Number) yang didapat dari si pengirim. Untuk penerimaan uang tanpa dipungut biaya apapun.*

1. Pegadaian Mulia ( *Murabahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

Memfasilitasi penjualan logam mulia (LM) oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan secara angsuran dengan proses cepat dan dalam jangka waktu yang fleksibel. Akad *Murabahah* logam mulia untuk investasi abadi adalah persetujuan atau kesepakatan yang dibuat bersama antara Pegadaian dan nasabah atas jumlah pembelian logam mulia disertai keuntungan dan biaya-biaya yang disepakati. Adapun prosedur dalam pegadaian mulia yaitu:

Untuk pembelian secara tunai, nasabah cukup datang ke loket Pegadaian dengan membayar nilai logam mulia yang akan dibeli. Untuk pembelian secara angsuran nasabah dapat menentukan pola pembayaran

angsuran sesuai yang keinginannya. Dan pada awal pembayaran, cukup membayar uang muka yang besarannya sekitar 20% - 40% dari nilai logam mulia yang dibeli dan ditentukan berdasarkan berapa lama pola angsuran yang diambil. Adapun keuntungan dalam berinvestasi melalui logam mulia yaitu:

* 1. Mewujudkan niat mulia guna menabung logam mulia untuk menunaikan Ibada Haji. Mempersiapkan biaya pendidikan anak dimasa yang akan mendatang, memiliki tempat tinggal dan kendaraan.
	2. Alternatif investasi yanag aman untuk menjaga portofolio asset.
	3. Merupakan asset yang sangat likuid dalam memenuhi kebutuhan dana yang mendesak, memenuhi kebutuhan modal kerja untuk mengembangkan usaha, atau menyehatkan *cashflow* keuangan bisnis.
	4. Tersedia pilihan logam mulia dengan berat 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, dan 1 kilogram.
1. Pegadaian Amanah (Murabahah Untuk Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Adalah pemberian pinjaman guna kepemilikan kendaraan bermotor kepada para pegawai tetap pada suatu instansi atau perusahaan tertentu atas dasar besarnya penghasilan (gaji) dengan pola perikatan jaminan sistem fiducia atas objek surat kuasa pemotongan gaji amanah tersebut. Skim pemberian pinjaman ini menerapkan sistem syariah dengan akad murabahah.

Adapun prosedur dalam pegadaian Amanah yaitu:

* 1. Calon nasabah mengajukan kredit melalui bendaharawan gaji pada instansi/ perusahaan tempat bekerja.
	2. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan menyerahkan persyaratan yang ditentukan.
	3. Persyaratan calon nasabah pegawai tetap dalam instansi/perusahaan dengan masa kerja mininal 2 tahun. Mempunyai tempat tinggal tetap, dan jarak tempat tinggal calon nasabah dengan Pegadaian maksimal 25 Km.
	4. Sanggup membayar uang muka yang besarnya ditetapkan berdasarkan jangka waktu kredit dan biaya administrasi.
	5. Pembiayaan Mulia 5 juta-10 juta.
	6. Jangka waktu kredit 12 bulan, 24 bulan, dan 36 bulan.

Pada dasarnya Pegadaian Syariah berjalan diatas dua akad transaksi syariah yaitu :33

1. Akad *Rahn.*

*Rahn* yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjamsebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dengan akad ini, Pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.

1. Akad *Ijarah.*

Yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upa sewa, tampa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi Pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabahyang telah melakukan akad.

* 1. Tujuan dan Manfaat Pegadaian.

33 Andri Soemitra, *Bank...*, hal. 391

Sifat usaha Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip prinsip pengeloaan yang baik. Oleh karna itu, porum Pegadaian bertujuan sebagai berikut:34

1. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/ pinjaman atas dasar hukum gadai.
2. Pencegahan praktek ijon, Pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
3. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syari’ah memiliki efek jaring pengamanan sosial karenah masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
4. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun manfaat Pegadaian, antara lain:

1. Bagi Nasabah tersediannya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankkan. Disamping itu, nasabah juga juga mendapat jugamendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
2. Bagi Perusahaan Pegadaian:
	1. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.

34 Andri Soemitra, *Bank...*, hal. 394-395

* 1. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi Bank syari’ah yang mengeluarkan produk gadai syari’ah dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat peyimpanan emas.
	2. Pelaksanaan misi perum Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dibidang pembiayaan yang berupa pemberi bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.
	3. Berdasarkan PP No. 10 tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk:
		1. Dana pembangunan semesta (55%)
		2. Cadangan umum (20%)
		3. Cadangan tujuan (5%)
		4. Dana sosial (20%)

# BAB III

**Gambaran Umum Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu**

#### Sejarah Pegadaian Umum

Sejarah pegadaian dimulai pada saat pemerintahan penjajahan Belanda (VOC) mendirikan Bank *Van Leening* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia tanggal 20 Agustus 1746. Pada saat Inggris mengambil alih Pemerintahan (18-11-1816) Bank *Van leening* milik pemerintahan di bubarkan dan masyarakat diberi keleluasan untuk mendirikan usaha. Pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintahan daerah setempat.35

Pada saat Belanda berkuasa kembali dikeluarkan Staatblad (stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Suka Bumi (Jawa Barat), dan diberlakukan sejak tanggal 1 April diperingati sebagai ulang tahun Pegadaian. Sejak awal kemerdekaan, Pegadaian dikelolah oleh pemerintah dan sudah berapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 januari 1961. Kemudian berdasarkan PP No.7 tahun 1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) dan berdasarkan PP No.10 tahun 1990 yang diperbaharui dengan PP No.103 tahun 2000 berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) hingga sekarang.36

Pada mulanya Pegadaian di Indonesia dilaksanakan oleh pihak swasta, kemudian oleh Gubernur Jendral Hindia-Belanda melalui *Staatsbland* tahun 1901 No 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur Pegadaian sebagai monopoli pemerintah Belanda. Tanggal 1 April 1901 didirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia-Belanda) pertama di Sukabumi, Jawa Barat sehingga setiap tanggal 1 April diperingati sebagai HUT Pegadaian. Selanjutnya, dengan *Staatsblad* 1930 No. 266 Rumah Gadai tersebut

35 Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syari’ah*, (Jakarta: SelembaDiniyah, 2003), hal 18

36 Nurul Huda, Mohamad Haykal*, Lembaga...*, hal. 275

mendapat status Dinas Pegadaian sebagai perusahaan negara dalam arti undang- undang perusahaan Hindia-Belanda.37

Kini usia Pegadaian lebih dari seratus tahun, manfaatnya semakin dirasakan oleh masyarakat kalangan menengah dan bawah. Meskipun perusahaan membawa misi *Public service obligation*, ternyata tetap mampu memberikan Konstribusi yang signifikan dalam bentuk pajak dan bagian keuntungan kepada pemerintah.

#### Sejarah Pegadaian Syariah

Terbitnya PP No.10 tahun 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian, satu hal yang perlu dicerminkan bahwa PP 10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktek riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP 103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan keguata usaha porum Pegadaian sampai sekarang banyak pihak berpendapat bahwa Oprasionallisasi Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang Bunga Bank, telah sesuai dengan konsep Syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Berkat Rahmat Allah SWT dan telah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian Unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha Syariah.

Konsep oprasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern, efisiensi, dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai islam. Fungsi oprasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain porum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara stuktural terpisah pengelolaannya dari usaha konvensional. Pegadaian Syariah pertama

37 Andri soemitra, *Bank...*, hal. 392-393

kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta ditahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh di konversi menjadi Pegadaian syariah.

Pada saat ini Pegadaian Syariah sudah terbentuk sebagai sebuah lembaga. Ide pembentukan Pegadaian Syariah selain karena tuntunan idealisme juga dikernakan keberhasilan terlembaganya Bank dan Asuransi Syariah. Setelah terbentuknya Bank, BMT, BPR, dan Asuransi Syariah, maka Pegadaian Syariah mendapat perhatian oleh beberapa praktisi dan akademisi untuk dibentuk di bawa suatu lembaga sendiri. Keberadaan Pegadaian Syariah atau *Rahn* lebih dikenal sebagai bagian produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah, Bank menawarkan kepada masyarakat bentuk penjaminan barang guna mendapatkan pembiayaan.

Perkembangan *Rahn* sebagai produk dari lembaga keuangan belum begitu baik, hal ini disebabkan oleh keberadaan komponen-komponen pendukung produk *Rahn* yang terbatas, seprti sumber daya penaksir, alat untuk menaksir, dan gudang penyimpanan barang jaminan. Oleh karena itu tidak semua lembaga keuangan mampu memfasilitasi keberadaan *Rahn* sangat dibutuhkan dalam sistem pembiayaan, maka lembaga keuangan tersebut memiliki ketentuan sendiri mengenai *Rahn*, misalnya dalam hal barang jaminan ukurannya dibatasi katena alasan kapasitas gudang penyimpanan barang jaminan terbatas.38

#### Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu

Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu beralamat di Jl. S. Parman No. 21 C Bengkulu, dan mulai beroperasi pada bulan Mei 2009. Pegadaian mempunyai

38 Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah,2003), hal 158

semboyan : *"Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”.* Semboyan ini bermakna bahwa apa yang mereka tawarkan adalah proses yang lebih simpel bagi pihak yang membutuhkan dana cepat. Dengan jaminan barang bergerak yang dimiliki, akan mendapatkan pinjaman dalam waktu singkat dan prosedur yang mudah.

* 1. Visi Pegadaian Syari’ah adalah sebagai solusi terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia serta selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menegah ke bawah.39Secara rinci Misi Pegadaian Syari’ah ada 7 (tujuh) yakni:40
		1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan transaksi yang halal.
		2. Memberikan superior return bagi investor.
		3. Memberikan ketenangan kerja bagi karyawan. Jadi tujuan pendirian Pegadaian syari’ah meliputi seluruh stakeholder yang berkaitan dengan usaha layanan Pegadaian yaitu masyarakat, investor, dan karyawan.
		4. Memberikan pembiayaan yang cepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
		5. Ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan.

39 “Visi dan Misi.”[www.Pegadaian.co.id](http://www.Pegadaian.co.id/) (akses 19 November 2015)

40 “Visi dan Misi.”[www.Pegadaian.co.id](http://www.Pegadaian.co.id/) (akses 19 November 2015)

* + 1. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastuktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan dirimenjadi pemain ragionaldan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
		2. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Visi dan misi tersebut dilaksakanan dalam bentu tugas dan fungsi Pegadaian Syari’ah, yakni pegadaian dibentuk sebagai unit bisnis yang mandiri dengan maksud untuk menjawab tantangan kebutuhan masyarakat yang mengharapkan adanya pelayanan pinjam-meminjam yang bebas dari unsur *riba, masyir,* dan *gharar* yang diharamkan oleh syariat Islam. Oleh karena itu, Perum Pegadaian membentuk Kantor Cabang Pegadaian Syari’ah (KCPS) yang mengemban tugas pokok untuk melayani kegiatan pemberian kredit kepada masyarakat luas atas dasar penerapan prinsip-prinsip gadai yang dibenarkan oleh syariat Islam.

* 1. Prinsip operasional Pegadaian syari’ah menjalankan 4 (empat) prinsip kerja yaitu sebagai berikut :41
		1. Proses cepat

Nasabah dapat memperoleh pinjaman yang hanya membutuhkan waktu singkat.

* + 1. Mudah caranya

Untuk mendapatkan pinjaman (*marhun bih)*, nasabah cukup membawa barang yang akan digadaikan (*marhun)* dengan melampirkan

41Bapak Zulkifli, SH sebagai Penaksir Cabang*,Wawancara*, 19 November 2015, pukul 08.00 WIB.

bukti kepemilikan bila diperlukan serta melampirkan bukti identitas ke

kantor Pegadaian Syari’ah.

* + 1. Jaminan keamanan atas barang

Pegadaian Syari’ah bertanggung jawab atas barang jaminan nasabah selama berada dalam penguasaannya yaitu selama nasabah belum melunasi pinjamannya. Akan tetapi jika nasabah wanprestasi, Pegadaian dapat melakukan pelelangan barang jaminan tersebut.

* + 1. Pinjaman yang optimum

Mengusahakan pemberian pinjaman (*marhun bih)* hingga 95% dari nilai harga taksiran barang sehingga nasabah (*rahin)* tidak dirugikan oleh rasio antara taksiran barang gadai (*marhun)* dengan besar uang pinjaman (*marhun bih)*. Golongan pinjaman A dapat memperoleh pinjaman sampai dengan 95%, golongan pinjaman B 92%, golongan pinjaman C 91% dan golongan pinjaman D sampai dengan 93%.

* 1. Adapun tata cara pemberian pinjaman kepada nasabah (*Rahin*) kepada Pegadaian Syariah cabang kota bengkulu adalah sebagai berikut:
1. Nasabah (*Rahin)* yang ingin menggadaikan mendatangi Kantor Pegadaian dengan membawa foto copy identitas diri dan *Marhun* yang tidak dimanfaatkan/dikelola yang akan diserahkan kepada *Murtahin.*
2. *Murtahin* melakukan pemeriksaan termasuk menaksir harga *Marhun* yang diberikan *Rahin* sebagai jaminan atas utangnya.
3. Setelah semua persyaratan terpenuhi, maka *Murtahin* dan *Rahin* akan melakukan akad.
4. Setelah akad dilakukan, maka *Murtahin* akan memberikan sejumlah *Marhunbih* (pinjaman), yang diinginakan *Rahin* di mana jumlahnya disesuaikan dengan nilai taksir barang (dibawah nilai jaminan).
5. Sebagai pengganti biaya administrasi dan biaya perawatan, maka pada saat melunasi *Marhunbih,* maka *Rahin* akan memberikan sejumlah ongkos kepada *Murtahin.*
	1. Barang gadai yang dapat diterima di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu antara lain:42
6. Emas.
7. Berlian.
8. Barang elektronik seperti televisi, HP, dan Leptop
9. Sepeda motor.

42Bapak Zulkifli, SH sebagai Penaksir Cabang*, Wawancara*, 19 November 2015, pukul 08.00 WIB.

**Manajer Cabang**

Irfan Efendi, SE

**Penaksir Cabang**

Zulkifli, SH

 **Staf Administrasi**

Muhammad Komang Majiddin, SH

**Pengas Administrasi Usaha Lain**

Edo Mardiansyah, SH

**Office Boy**

Andika Pratama

**Security**

1. Leo Kapisa

1. Pangeran Diponegoro
2. Jepri Yanto
3. Depi Susanto

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

## Mekanisme Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu

Perum Pegadaian Syari’ah dalam menjalankan tugas pokoknya, maka KCPS berfungsi sebagai organisasi Cabang Perum Pegadaian yang bertanggung jawab mengelola usaha kredit gadai secara Syari’ah agar mampu berkembang menjadi institusi Syari’ah yang mandiri dan menjadi pilihan utama warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan gadai secara Syari’ah. Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu memiliki beberapa pegawai yakni:

Kerangka : pengurus pada Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu

Keterangan Pengurus Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu

* 1. Irfan Effendi, SE sebagai Manajer Cabang sekaligus Kasir.

Pimpinan Kantor Cabang Pegadaian dipimpin oleh seorang manajer mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pemberian kredit atas dasar hukum gadai dan melaksanakan usaha–usaha lainnya serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lainnya atau masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan.

* 1. Zulkifli, SH sebagai Penaksir Cabang.

Karyawan kantor Cabang yang ditugaskan sebagai penaksir barang jaminan, memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabahnya, yaitu dengan melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang akan digunakan untuk meminta pinjaman.

Hasil penilaian ini kemudian digunakan untuk menentukan besar kecilnya jumlah pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah pemilik barang jaminan. Hasil penilaian dan penentuan besar kecilnya jumlah pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah kemudian ditulis dalam Surat Bukti Kredit (SBK) yang selanjutnya diserahkan kepada nasabah untuk bahan pengambilan uang pinjaman kepada kasir.

* 1. Muhammad Komang Majiddin, S.Kom sebagai Staf Administrasi.

Sebagai petugas Kasir untuk mengeluarkan atau membayar uang pinjaman kepada nasabah mencatat setiap pembayaran pinjaman serta selanjutnya dilaporkan kepada bagian administrasi. Pada saat pelunasan,

kasir menerima dan memeriksa Surat Bukti Kredit (SBK) asli tentang kelengkapan data dan keabsahannya. Adapun tugas kasir sebagai berikut :43

* + 1. Menerima SBK lembar asli dari nasabah (*rahin)* dan Surat Bukti Kredit (SBK) dwilipat dari penaksir, selanjutnya memeriksa keabsahannya.
		2. Menyiapkan pembayaran, membubuhkan paraf dan tanda ‘bayar’ pada SBK asli dan lembar kedua. Menyerahkan Surat Bukti Kredit (SBK) asli dan uang kepada nasabah (*rahin)*.
		3. Mendistribusikan SBK kepada bagian administrasi.
		4. Pada saat pelunasan, kasir menerima dan memeriksa Surat Bukti Kredit (SBK) asli tentang kelengkapan dan keabsahannya.
		5. Membuat slip pelunasan rangkap 2.
		6. Menerima pembayaran dari *rahin* berupa pokok pinjaman dan jasa simpan sesuai yang tertera dalam SBK dan slip pelunasan. Selanjutnya membubuhkan cap ‘Lunas’ dan memberi paraf pada SBK dan kitir- kitirnya.
		7. Mencatat semua penerimaan dalam bentuk pelunasan pinjaman dan pendapatan jasa simpan dalam Laporan Harian Kas (LHK), mendistribusikan Surat Bukti Kredit (SBK) kepada bagian administrasi, lembar 1 slip pelunasan diserahkan kepada *rahin* untuk mengambil *marhun*, kitir Surat Bukti Kredit (SBK) diserahkan kepada penyimpan/pemegang gudang sebagai dasar pengeluaran.

43 “Visi dan Misi.”www.Pegadaian.co.id(akses 21 November 2015)

* 1. Edo Mardiansyah, SH sebagai Pengas Administrasi Usaha Lain.

Tugas bagian administrasi mencatat transaksi pelunasan berdasarkan Surat Bukti Kredit yang asli yang diterima dari kasir pada buku pelunasan, buku kas, ikhtisar pinjaman dan pelunasan, dan buku gudang. Serta membuat rekapitulasi pelunasan, mencocokannya dengan buku gudang, dan buku pelunasan.

* 1. Andika Pratama sebagai Ofice Boy. Ofice Boy bertugas membantu semua kegiatan di Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu terhadap semua pelayanan.
	2. Leo Kapisa, Pangeran Diponogoro, Jepri Yanto, dan Depi Susanto sebagai security yang bertugas mengamankan aset perusahaan dan lingkungan kantor.

Beberapa hal yang terkait dengan operasional Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu baik terkait dengan criteria dan ketentuan dalam melayani nasabah, antara lain:

1. Ketentuan Umum di Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu
	1. Orang atau nasabah (*Rahin*) yang akan menggadaikan di Pegadaian

Syari’ah harus membawa fotocopy KTP/SIM atau identitas diri lainnya.

* 1. Membawa barang bergerak sebagai jaminan seperti emas, perhiasan, laptop, HP, camdig, kendaraan, dsb).
	2. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun*

(barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.

* 1. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin.* Pada prinsipnya *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin,* dengan tidak mengurangi *nilai marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
	2. Pemeliharaan dan penyimpanan marhun pada dasarnya menjadi kewajiban *murtahin,* sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin.*
	3. Besar biaya administrasi dan penyimpanan *marhun* ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
	4. Penjualan marhun. Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus mengingatkan *rahin* untuk melunasi hutangnya atau memperpanjang pinjamannya. Apabila *rahin* tetap tidak melunasi utangnya, maka *marhun* akan dilelang/dieksekusi. Hasil Penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya pelelangan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin* untuk membayarnya kepada *murtahin.*
1. Produk Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu.
	1. Ar-rahn (Gadai Syari’ah)

Adalah pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syari’ah dengan agunan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

* 1. Arrum (*Ar-Rahn* Untuk Usaha Mikro Kecil)

Arrum adalah pinjaman berprinsip syari’ah bagi para pengusaha Mikro dan Kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dan menggunakan BPKB motor/mobil.

* 1. Mulia (Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

Mulia (Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan Logam Mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan/ atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel.

Logam Mulia atau Emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya sangat stabil, likuid, dan aman secara riil. Logam Mulia yang tersedia di Pegadaian Syari’ah yaitu mulai dari 5 gr,10 gr, 25 gr, 50 gr, 100 gr, 250 gr, dan 1 kg.

* 1. Amanah (Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Bagi masyarakat berminat memiliki motor baru/second dapat mewujudkannya melalui program Amanah dari Pegadaian Syari’ah, dengan skema pemberian pembiayaan kepada masyarakat berpenghasilan tetap dalam jangka waktu kreditnya 12, 24 dan 36 bulan, yang mengembalikannya dilakukan secara angsuran.

1. Barang Gadai yang dapat diterima sebagai barang jaminan

Adapun barang–barang yang dapat diterima sebagai barang jaminann

pada Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :44

1. Perhiasan : emas dan berlian.
2. Barang elektronik : tv, handpone, laptop.
3. Kendaraan : sepeda motor dan mobil.
4. Biaya administrasi dan *ijarah.*

Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu menjamin keutuhan dan keamanan barang jaminan yang dijadikan jaminan di Unit Layanan Pegadaian, maka Pegadaian menetapkan biaya administrasi yang akan dibebankan pada nasabah untuk biaya operasional yang digunakan dalam pemeliharan barang jaminan tersebut. Nasabah mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjaman yang tercantum pada Surat Bukti Kredit. Bersamaan dengan dilunasinya kewajiban nasabah, maka nasabah masih dikenakan biaya sewa tempat yang disebut dengan jasa simpan (*ijarah)*. Jasa simpan dikenakan untuk biaya sewa tempat, pengamanan, dan pemeliharaan barang selama barang tersebut masih dalam masa jaminan dan biaya jasa simpanan merupakan pendapatan bagi unit layanan. Biaya *ijarah* dikenakan sebesar Rp. 79,- / Rp. 1000,- taksiran barang jaminan nasabah.

44 Bapak Zulkifli, SH sebagai penaksir cabang*,Wawancara*, 19 November 2015, pukul 08.00 WIB.

Biaya administrasi yang ditetapkan pada Pegadaian Syari’ah

Cabang Kota Bengkulu sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GOL PINJAMAN | PINJAMAN DALAM RUPIAH | BIAYA ADMINISTRASI DALAM RUPIAH |
| A | 20.000,- s.d 150.000,- | 1.000,- |
| B | 151.000,- s.d 500.000,- | 3.000,- |
| C1 | 501.000,- s.d 1000.000,- | 8.000,- |
| C2 | 1.005.000,- s.d 5.000.000,- | 15.000,- |
| C3 | 5.010.000,- s.d 10.000.000,- | 25.000,- |
| C4 | 10.000.000,- s.d 20.000.000,- | 40.000,- |
| D1 | 20.500.000,- s.d 50.000.000,- | 60.000,- |
| D2 | 50.100.000,-s.d 200.000.000,- | 100.000,- |

Sumber : Ketentuan pada Pegadaian Syari’ah Cabang Kota Bengkulu

## Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai Di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu

* 1. Pengetahuan masyarakat tetang Pegadaian Syari’ah.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak Evi Yusri mengatakan bahwa telah mengetahui tentang Pegadaian Syariah informasi yang didapat dari sesama rekan kerja menurut beliau menggunakan produk yang ada di Pegadaian Syari’ah sangat memberikan solusi karena dari sistem administrasi yang kecil dan pinjaman tidak terbatas sesuai barang

yang kita gadai.45Sedangkan menurut Ibu Mariati dan Bapak Bendros Payung yang mengatakan mengetahui tentang Pegadaian Syari’ah, informasinya dari media elektronik yaitu televisi. Mereka tertarik untuk menggunakan produk yang ada di Pegadaian Syari’ah karena bebas dari bunga (Riba) dan sangat memberikan bantuan apa bila membutuhkan dana yang mendesak, untuk saat ini produk yang mereka gunakan adalah produk *Rahn.*46

Menurut Bapak Salihin mengetahui Pegadaian Syari’ah dari temannya, dimana temannya yang telah menjadi nasabah Pegadaian Syari’ah menurut beliau sangat memberikan solusi apabila membutuhkan dana yang cepat untuk meminjam keorang mungkin susah dan beliau menganjurkan untuk meminjam dana ke Pegadaian Syari’ah dengan membawa barang jaminan berupa perhiasan.47Sama halnya dengan dengan Ibu Samwarti.48 Sedangkan Ibu Santi mengetahui Pegadaian Syari’ah dari brosur yang disebar dari pihak Pegadaian dari penjelasan pihak Pegadaian Syari’ah beliau tertarik untuk meminjam dana karena prosesnya cepat cukup membawa barang jaminan, ditaksir, dan dana bisa kita ambil.49

Responden lain yaitu Ibu Mariana sebagai pekerja swasta mengatakan bahwa mengetahui Pegadaian Syari’ah dari sosialisasi dari pihak Pegadaian Syari’ah yang menjelaskan tentang produk-produk, manfaat dan

45Bapak Evi Yusri, *Wawancara*, 22 November 2015, Pukul 10.00 WIB.

46Ibu Mariati dan Bapak Bendros Payung, *Wawancara*, 22 November 2015, Pukul 13.00-15.00 WIB

47Bapak Salihin, *Wawancara,* 23 November 2015, Pukul 09.00 WIB

48Ibu Samwarti, *Wawancara,* 25 November 2015, Pukul 11.00 WIB

49Ibu Santi, *Wawancara,* 27 November 2015, Pukul 11.00 WIB

keuntungan yang dapat diperoleh setelah menggunakan jasa Pegadaian Syariah.50 Lain halnya dari Ibu Asna Juita mengetahui Pegadaian Syari’ah dari saudaranya yang sudah lama menjadi nasabah Pegadaian Syari’ah menurut beliau, apa bila sangat butuh dengan dana yang mendesak, seperti biaya anak sekolah, maka beliau meminjam dana ke Pegadaian Syari’ah. 51 Menurut Bapak Zul Zakaria telah mengetahui Pegadaian Syari’ah karena tetangganya yang bekerja di Pegadaian Syari’ah menurut beliau apa bila perlu dengan dana yang besar untuk modal usaha dan administrasi kecil maka Pegadaianlah solusi yang pas untuk meminjam dana.52 Sedangkan Bapak Rudi Hartono telah mengetahui Pegadaian Syari’ah dari anaknya yang sedikit tahu tentang proses yang bebas dari bunga (Riba)

melainkan biaya simpan atas barang yang digadaikan.53

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pada umumnya masyarakat telah mengetahui Pegadaian Syari’ah, karena dengan perkembangan Pegadaian Syari’ah pada zaman sekarang yang sudah sangat pesat dan berkembang khususnya di kota Bengkulu sehingga masyarakat khususnya nasabah telah mengetahui Pegadaian Syari’ah. Sedangkan informasi tentang keberadaan Pegadaian Syari’ah dari berbagai macam bentuk seperti dari adanya sosialisasi kemasyarakat, promosi dan menyebarkan brosur baik itu langsung kemasyarakat ataupun dari iklan dan media cetak lainya.

50Ibu Mariana, *Wawancara,* 29 November 2015, Pukul 10.00 WIB

51Ibu Asna Juita, *Wawancara,* 01 Desember 2015, Pukul 09.00 WIB 52Bapak Zul Zakaria, *Wawancara,* 07 Desember 2015, Pukul 12.30 WIB 53Bapak Rudi Hartono, *Wawancara,* 10 Desember 2015, Pukul 10.30 WIB

* 1. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai/karyawan Pegadaian

Syari’ah

Setelah melakukan proses wawancara dalam penelitian ini, maka penulis mendapatkan hasil penelitian mengenai pertanyaan bagaimanakah pelayanan yang diberikan pegawai/karyawan Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu. Menurut Bapak Evi Yusri pelayanan yang diberikan pegawai/karyawan Pegadaian Syari’ah belum terlalu baik karena pegawainya seperti kurang bersemangat dalam melayani nasabah.Kurang bersemangat yang dimaksud adalah kurangnya kemauan atau gairah untuk melaksanakan semua tugas yang sudah menjadi kewajibannya sebagai pegawai, sehingga hasil yang didapat juga tidak maksimal dan tidak bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selaku nasabah.Kurang bersemangat dalam melaksanakan tugas juga bisa berimplikasi tidak tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga banyak tugas-tugas lain yang terbengkalai.54

Sedangkan menurut Ibu Mariana dan Bapak Solihin bahwa pelayanan yang diberikan kurang ramah terhadap nasabah. Pelayanan nasabah merupakan profesionalitas seorang pegawai yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah/masyarakat, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Seorang pegawai dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan tersebut tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik

54Bapak Evi Yusri, *Wawancara*, 22 November 2015, Pukul 10.00 WIB.

dengan nasabah juga berarti menjaga nama baik agar citra perusahaan dapat terus meningkat di mata masyarakat.Seorang pegawai harus memiliki kemampuan melayani masyarakat secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dengan pemakaian kata-kata yang lembut dan sopan, sehingga nasabah atau masyarakat akan merasa nyaman dan senang dalam melakukan transaksi.55

Responden lain yaitu Ibu Samwarti dan Ibu Santi bahwa pelayanan sudah lumayan baik akan tetapi di dalam penjelasan dalam surat bukti gadai mereka belum mengerti dengan penjelasan karena pegawai masih banyak menggunakan istilah asing sehingga sulit untuk dimengerti. Sehingga masyarakat masih binggung dengan apa yang ada di dalam surat bukti kredit.56 Lain halnya dengan Bapak Zul Zakariah dan Bapak Rudi Hartono pelayanan yang diberikan belum terlalu memuaskan nasabah karena beliau, seperti kurang diperhatikan sewaktu dia datang ke Pegadaian Syariah sehingga prosedur dalam pelayanan terhadap nasabah masih belum ada di dalam diri pegawai/karyawan.57

Menurut Ibu Asna Juita dan Bapak Bendros Payung mereka mengusulkan kepada pihak Pegadaian Syariah bahwa ditingkatkan lagi sosialisai kepada masyarakat, agar masyarakat paham dengan produk- produk yang ada di Pegadaian Syari’ah. Sehingga masyarakat tidak salah anggapan dengan sestem yang ada di Pegadaian Syari’ah.58Secara umum

55Ibu Mariana dan Bapak Solihin, *Wawancara*, 23 dan 29 November 2015.

56Ibu Samwarti dan Ibu Santi, *Wawancara*, 25 dan 27 November 2015.

57Bapak Zul Zakariah dan Bapak Rudi Hartono, *Wawancara*, 07 dan 10 Desember 2015

58Ibu Asna Juita dan Bapak Bendros Payung, *Wawancara*, 22 November dan 01 Desember 2015

faktor penyebab rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa pegadaian ini, diduga salah satunya karena faktor minimnya pengetahuan masyarakat atas produk yang ditawarkan serta minimnya promosi yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam memperkenalkan produk- produk yang dimaksud.

Kurang maksimalnya pelayanan petugas Pegadaian Syari’ah terhadap nasabah diantaranya pegawai masih kurang ramah kepada nasabah sehingga nasabah tidak begitu nyaman datang ke Pegadaian Syari’ah tersebut. Sebenarnya dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai Pegadaian dapat saling menghargai. Akan tetapi ini sangat jauh berbeda dengan pelayanan yang diberikan pegawai Pegadaian kepada nasabah yang masih banyak kekurangan.

## Analisis “ Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu”.

Selama ini banyak orang yang merasa malu dan canggung untuk datang ke kantor Pegadaian terdekat. Hal ini tidak terlepas dari sejarah PT Pegadaian yang awalnya merupakan sarana alternatif bagi masyarakat ekonomi lemah untuk memperoleh pinjaman uang secara aman dan praktis dengan hanya menggadaikan barang berharganya. Tidak mengherankan bila yang datang ke kantor Pegadaian pada umumnya adalah orang-orang yang berpenampilan lusuh dengan wajah tertekan. Penyebab rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa pegadaian ini, diduga salah satunya karena faktor minimnya pengetahuan masyarakat atas pelayanan dan produk yang

ditawarkan serta minimnya promosi yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam memperkenalkan produk-produk yang dimaksud dan sistem pelayanan pegawai yang kurang terhadap nasabah.

Gadai syari’ah tidak menghapus bunga, melainkan mengganti bunga itu dengan biaya simpan atas dasar akad ijarah (jasa). Jadi dalam gadai syariah ada dua akad : *Pertama*, akad *rahn*, yaitu akad utang (*qardh*) oleh rahin (nasabah) kepada murtahin (Bank/Pegadaian Syariah) dengan menggadaikan suatu harta tertentu sebagai jaminan utang. *Kedua*, akad ijarah, yaitu akad jasa di mana murtahin menyewakan tempat dan memberikan jasa penyimpanan kepada rahin.59

Dari segi pelayanan yang penulis dapatkan dari hasil wawancara maka diperoleh bahwa nasabah berlum puas dengan pelayanan yang ada karena banyaknya kekurangan yang deberikan pegawai terutama dari segi keramahan, bahasa yang digunakan banyak menggunakan bahasa asing yang sulit dimengerti oleh nasabah sehingga menimbulkan nasabah tidak mau kembali lagi untuk menggunakan jasa ataupun produk yang ada di Pegadaian Syari’ah. Selain itu minimnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga pengetahuan tentang Pegadaian Syari’ah sangat kurang. karena dari faktor ini sangat menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan. Hal ini sangat berpengaruh bagi nama baik suatu perusahan dimata masyarakat. Seharusnya seorang pegawai harus memiliki kemampuan melayani masyarakat secara

59Bapak Zulkifli, SH sebagai Penaksir Cabang, *Wawancara,* 19 November 2015, Pukul 08.00 WIB

cepat dan tepat serta memiliki kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dengan pemakaian kata-kata yang lembut dan sopan, sehingga nasabah atau masyarakat akan merasa nyaman dan senang dalam melakukan transaksi ke Pegadaian Syari’ah.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. **Kesimpulan**.

Persepsi nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu sebenarnya masih banyak kekurangan yang diberikan pegawai terhadap nasabah. Misalnya, dari segi keramah tamahan pegawai/karyawan yang masih belum tampak antara pegawai dengan nasabah sehingga nasabah belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian penggunaan istilah asing yang susah untuk dimengerti oleh nasabah, sehingga menyulitkan nasabah dalam memahami maksud dan tujuan yang diberikan pegawai, hal ini sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syari’ah. kurang bersemangat dalam melayani nasabah. Kurang semangat yang dimaksud adalah kurangnya kemauan atau gairah untuk melaksanakan semua tugas yang sudah menjadi kewajiban pegawai, sehingga hasil yang didapat juga tidak maksimal dan tidak memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat selaku nasabah.

## Saran

* 1. Bagi Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu diharapkan meningkatkan mutu pelayanan serta profesionalisme kerja dan tingkatkan sosialisasi agar masyarakat paham tentang Pegadaian Syari’ah dengan tetap berdasarkan kepada nilai-nilai syari’ah
	2. Kemudian, hal terpenting dan tidak boleh dilupakan adalah bahwa dalamsebuah bisnis Islami, khususnya Pegadaian Syari’ah adalah idealismeproduk atau kinerja berdasarkan Syari’at Islam yang harus

terus-menerusdipertahankan dan ditingkatkan. Karena hal inilah yang membedakan antara Pegadaian Syari’ah dan Pegadaian Konvensional.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Khadir Muhammad.*Hukum Perdata Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Abdul Rahman Ghazaly,DKK. 2010.*Fiqh Muamalat.* Jakarta : Fajar Interpratama Offset.

Al Arif Nur Rianto. 2010.*Dasar dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Artmanda,Vrista. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia.* Surabaya: Lintas Media Jombang.

Cholid Narkubo dan Abu Achmadi. 2001.*Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Deddy Mulyana. 2004. *Metode Penekitian Kualitataif : Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainya*, Bandung : PT Remaja Rosadakarya.

Fandy Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Andi Ofsert.

Gelit Ekonomi Syari’ah“http//wwwfiqhislam.com/index.php?option=com\_content dan view=article&catid=205.( Akses 1 Oktober 2015)

Hardy Malcom dan Steve Heyes. 1998.*Pegantar Pisikologi*. Jakarta: Erlangga. Harriman Philip L. 1995.*Istilah Pisikologi*. Jakarta: Restu Agung.

Heri sudarson. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.

Hidayat.*PengertianPersepsi,*<http://www.infosskripsi.com/Article/pengertia-> persepsi.htm(akses 1 November 2015)

Huda Nurul, Mohamad Haykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Husen Umar. 2005.*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Irend.”pegawai negeri sipil.” <http://irend.wordpress.com/2008/11/28/korps-> pegawai-republikindonesia-sebagaiwadah-penghimpun-pegawai-negeri

sipil-meningkatkanmutu-pelayanan-publik/(akses 15 Oktober 2015) Kasmir. 2004.*Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

Mardani. 2014. *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Rianti.*Persepsi Masyarakat Surakarta Terhadap Seni Batik Klasik,*[http://www.scribd.com//doc//15252246//bab-2-acc(akses](http://www.scribd.com//doc//15252246//bab-2-acc%28akses) 29 Oktober

2015).

Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum.* Jakarta:UII Pers. Sugiyono. 2010.*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Soemitra Andri. 2009.*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group..

Sugiyono. 2009.*Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Walgito Walgito. 2004.*Pengantar Pisikologi Umum.* Jogjakarta: Andi Offset. http//[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id/)

**L**

**A M P I R A N**

# HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai di Pegadaian Syari’ah Cabang Bengkulu” yang disusun oleh :

Nama : Musadad Kholel

Nim 212 313 8426

Prodi : Ekonomi Islam

Telah diseminarkan oleh tim penyeminar Fakultas Syar’iah dan Ekonomi Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 30 September 2015

Dan proposal skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan penetapan Surat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 08 Oktober 2015

Penyeminar I penyeminar II

**Dr.H. John Kenedi, S.H.,M.Hum Erniwati, S.Ag.,M.Hum**

**NIP.196205031986031004 NIP.1972081019990320004**

Mengetahui Ketua Jurusan

**Desi Isnaini, M.A NIP.197412022006042001**

**PEDOMAN WAWANCARA**

PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG BENGKULU

1. Bagaiman pendapat Bapak/Ibu dengan adanya Pegadaian Syari’ah?
2. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui Pegadaian Syari’ah sebelumnya?
3. Produk-produk apa yang Bapak/Ibu ketahui di Pegadaian Syari’ah?
4. Keuntungan apa saja yang Bapak/Ibu peroleh setelah menggunakan produk Pegadaian
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan pegawai/karyawan yang ada di Pegadaian ?
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang kurang baik itu ?
7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan sangat mempengaruhi Citra Pegadaian Syari’ah?
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu pelayanan yang baik yang harus diberikan pegawai/karyawan Pegadaian Syari’ah yang diberikan kepada masyarakat?

Mengetahui,

Penyeminar I penyeminar II

**Dr. H. John Kenedi,SH.,M.Hum Erniwati,S.Ag.,M.Hum**

Nip.196205031986031004 Nip. 1972081019990320004

**D O K U M E N T A S I**



Sumber : Pegadaian Syariah Simpang Sekip Kota Bengkulu



Sumber : Cabang Pegadaian Syari’ah Simpang Sekip



Sumber : wawancara dengan Bapak Bendros Payung.



Sumber : wawancara dengan Ibu Samwarti.



Sumber : wawancara dengan Bapak Evi Yusri.