

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Pegadaian

Sejarah pegadaian telah dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING, yaitu salah satu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746, pegadaian sudah beberapa kali berubah status sebagai perusahaan negara (PN) sejak 1 Januari 1961 kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi perusahaan jawatan (PERJAN) selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi perusahaan umum.

Perkembangan produk-produk dengan berbasis syariah kini kian marak di Indonesia, tidak terkecuali di Pegadaian. Pegadaian juga mengeluarkan produk yang berbasis syariah dengan memiliki karakteristik seperti, tidak adanya sistem bunga dalam melakukan transaksi dikarenakan mengandung unsur riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang untuk diperdagangkan, serta melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan bagi hasil.

Perum pegadaian lembaga keuangan non bank yang berdiri sekitar tahun 2000 dengan mengadakan studi banding ke negara Malaysia, di Malaysia nama lembaga tersebut yaitu *Ar-Rahn* sudah lama beroperasi milik pemerintah. Pegadaian merupakan salah satu unit layanan yang dilaksanakan oleh perum pegadaian, berdirinya pegadaian ini berdasarkan dengan adanya perjanjian *Musyarakah* dengan sistem bagi hasil antara perum pegadaian dengan Bank Muamalat Indonesia dengan tujuan untuk melayani nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun pegadaian.

Pada tahun 2003 berdirinya lembaga keuangan non bank dengan berbasis syariah yaitu pegadaian dengan nama unit layanan gadai. Berdirinya pegadaian berawal dari lahirnya fatwa MUI pada tanggal 16 Desember 2003 kantor wilayah lembaga keuangan yang sudah ada jaringan lembaga keuangan syariah maka akan mudah untuk dijangkau, apabila melakukan transaksi yang berdasarkan pada perhitungan bunga maka tidak akan diperbolehkan.¹ Dengan adanya misi tersebut sehingga dikeluarkannya peraturan pemerintah No. 103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha perum pegadaian hingga sekarang.² Berdirinya pegadaian ini selain untuk mencari keuntungan dapat juga mengembangkan bisnis mulia untuk mensejahterahkan masyarakat dari golongan menengah hingga kebawah dengan menyalurkan dana pinjaman bagi yang membutuhkan

¹ Zinuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 8.

² Ibid, hal. 9.

dengan jaminan yang sudah ditentukan. Dengan adanya pegadaian ini maka bisa membantu masyarakat yang tingkat ekonominya menengah kebawah.

Pegadaian di kembangkan dalam bentuk membuka cabang pegadaian diseluruh kota maupun tingkat lainnya yang tersebar luas di seluruh penjuru Indonesia, selain perum pegadaian yang merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang harus tersebar luas untuk masyarakat Indonesia, hal ini juga akan memicu perkembangan, pertumbuhan yang diinginkan perusahaan dengan adanya penyebarluasan unit pegadaian lainnya.

Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang didirikan pada tanggal 13 Mei 2002 didirikan dan diresmikan oleh Direktur Utama Kantor Wilayah Perum Pegadaian Surabaya Bapak Deddy Kusdedy, SE. Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang juga merupakan cabang wilayah perum pegadaian yang berada di jl. Mayor Salim Batubara No. 298 D, 20 ilir D II, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Dengan adanya Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ini di harapkan menjadi solusi yang tepat dan praktis oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dengan bertransaksi yang sesuai dengan syariat islam.

Saat ini Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang sudah memiliki 6 (enam) kantor unit pegadaian, diantaranya pegadaian upc PTC, upc angkatan 66, upc simpang patal, upc siti khodijah, upc demang lebar daun, upc poligon yang tersebar di berbagai wilayah kota Palembang. Pegadaian

Cabang Sekip Kota Palembang ini di pimpin oleh Bapak Joko Prasetyo, dengan jumlah karyawan sebanyak 12 (dua belas) karyawan kegiatan operasional yang ada di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang dilaksanakan selama 6 (enam) hari di mulai pada pukul 07:30 hingga 15:00 WIB untuk hari senin s/d jumat, sedangkan untuk hari sabtu di mulai pada pukul 07:30 hingga 12:30 WIB.³

4.1.2 Profil Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

Berikut profil Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, yaitu :

Nama : Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

Alamat : jl. Mayor Salim Batubara No. 298 D, 20 ilir D II, Kec. Kemuning,
Kota Palembang, Sumatera Selatan

Telepon : 0711350463

Website : www.pegadaian.ac.id

4.1.3 Visi, Misi dan Motto Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

a. Visi

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

b. Misi

³Joko Prasetyo, *Kepala Pimpinan Cabang*, Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, pada tanggal 14-Juli-2021

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan untuk masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁴

c. Motto

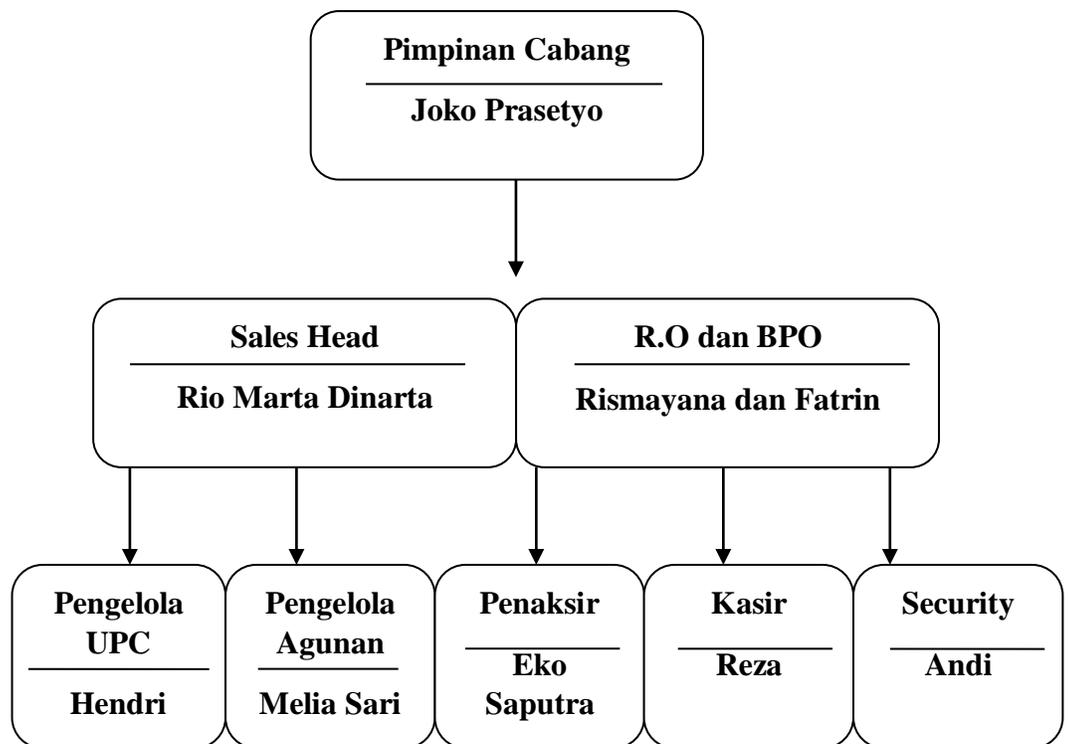
Pegadaian mempunyai motto yaitu mengatasi masalah tanpa masalah, dengan memberikan kemudahan dalam melayani nasabah dengan cepat dan mudah. Kebutuhan akan uang tunai terkadang menjadi kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman, sehingga pegadaian memfasilitasi masyarakat untuk dapat memperoleh pinjaman dengan praktis dan cepat dengan jaminan sebagai barang yang dimiliki masyarakat tersebut.

⁴www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 15-Juli-2021, pukul 09:16

4.1.4 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

Struktur organisasi yaitu suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian secara posisi yang ada di perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, struktur organisasi ini dilaksanakan oleh setiap lembaga guna untuk mengatur dan mengontrol kegiatan di perusahaan. Berikut ini merupakan struktur organisasi di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.⁵

Struktur 1.1 Struktur Organisasi



⁵ Joko Prasetyo (pimpinan cabang), *wawancara*, Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, 14 Juli 2021

4.1.5 Produk Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

Dalam perkembangannya, terdapat beberapa produk yang dilaksanakan oleh Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, yaitu:

a. Rahn

Produk Rahn adalah transaksi utang piutang dengan menggunakan jaminan yang berupa emas, barang elektronik, kendaraan bermotor, dan lain sebagainya. Produk Rahn ini sendiri merupakan solusi yang tepat untuk nasabah guna memenuhi kebutuhan hidup dengan proses yang cepat dan tanggap serta terjamin dan aman bagi barang jaminan yang telah diberikan. Keunggulan dari produk ini adalah:

- 1) Pelayanan Rahn tersedia lebih dari 600 outlet pegadaian di seluruh Indonesia dan aplikasi pegadaian digital.
- 2) Pinjaman (*Marhun Bih*) mulai dari 50 ribu sampai dengan 1 Milyar keatas.
- 3) Proses pinjaman tanpa harus membuka rekening.
- 4) Prosedur pengajuannya sangat mudah.
- 5) Pinjaman berjangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang berkali-kali
- 6) Penerima *Marhun Bih* dalam bentuk tunai atau transfer ke rekening nasabah.
- 7) Prosedur pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.

8) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu waktu dengan perhitungan *Mu'nah* selama masa pinjaman.

b. Arrum Haji

Produk Arrum Haji adalah pembiayaan yang di berikan oleh pegadaian kepada nasabah untuk melaksanakan ibadah haji. Bentuk pembiayaan dari produk Arrum Haji ini adalah pinjaman sebesar Rp. 25.000.000,- dalam bentuk tabungan haji. Pihak pegadaian mengeluarkan produk ini sebagai pilihan alternatif kepada nasabah yang sulit dalam melakukan pembiayaan untuk melaksanakan ibadah haji. Keunggulan dari produk ini adalah:

- 1) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh jumlah porsi haji.
- 2) Kepastian nomor porsi.
- 3) Emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian.
- 4) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau.
- 2) Jaminan emas dapat digunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.

c. Arrum

Produk Arrum (*AR Rahn untuk usaha mikro/kecil*) di pegadaian adalah produk yang dimana nasabah yang merupakan pengusaha mikro/kecil dapat mengajukan pembiayaan untuk modal usaha dengan jaminan surat kendaraan yaitu BPKB dan emas. Sementara jaminan akan di

tahan oleh pihak pegadaian, tetapi kendaraan bermotor dari surat BPKB yang menjadi jaminan tersebut dapat digunakan oleh nasabah untuk menunjang dan mendukung kegiatan usaha sehari-hari dengan jangka waktu yang fleksibel, mulai dari cicilan 6 bulan, 1 tahun, dan seterusnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keunggulan dari produk ini adalah:

- 1) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil serta sesuai dengan fatwa DSN- MUI.
- 2) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12 bulan, 18 bulan, 24 bulan, dan 36 bulan.
- 3) Pegadaian memberikan tarif yang menarik dan kompetitif.
- 4) Proses pelayanannya sederhana, cepat dan mudah pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan oleh nasabah.
- 5) *Marhun bih* (uang kredit) mulai dari Rp. 1.000.000,- sampai Rp. 400.000.000,-
- 3) Pilihan jangka waktu kredit 12 bulan, 18 bulan, 24 bulan, 36 bulan.

d. Amanah

Produk Amanah adalah pembiayaan yang berprinsip syariah yang diberikan kepada pegawai internal maupun eksternal kepada pengusaha mikro untuk memenuhi kebutuhan kepemilikan kendaraan bermotor dengan cara angsuran dan jangka waktu yang fleksibel sesuai dengan syariat islam. Keunggulan dari produk ini adalah:

- 1) Uang muka yang terjangkau.
- 2) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.
- 3) Prosedur pengajuan cepat dan angsuran tetap.
- 4) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menentramkan.

e. Tabungan Emas

Produk Tabungan Emas adalah produk dengan layanan pembelian dan penjualan emas yang menggunakan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada nasabah untuk berinvestasi emas sesuai dengan metode tabungan minimal Rp. 50.000,- Keunggulan dari produk ini adalah:

- 1) Tersedia diseluruh outlet pegadaian dan memulai pegadaian *digital service*, agen pegadaian dan *marketplace*.
- 2) Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 1 gram.
- 3) Harga jual dan *buyback* yang kompetitif.
- 4) Biaya administrasi dan pengolaan ringan.
- 5) Dijamin karatase 24 karat.
- 6) Nasabah dapat melakukan transfer ke rekening tabungan emas mulai dari 0,1 gram.
- 7) Dikelola secara profesional dan transparan.
- 8) Nasabah dapat melakukan pembelian tabungan emas (*Top up*) mulai dari 0,01 gram.

f. Mulia

Produk Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada nasabah secara tunai dan angsuran dengan proses yang mudah dan dengan jangka waktu yang *fleksibel*, produk Mulia ini dapat menjadi pilihan alternatif untuk masyarakat dengan pendapatan ekonomi menengah kebawah untuk melakukan investasi yang aman dengan mewujudkan kebutuhan di masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman, kendaraan pribadi, dan kebutuhan yang lainnya. Keunggulan dari produk ini adalah:

- 1) Emas batangan dapat dimiliki secara cicilan.
- 2) Proses mudah dan layanan profesional.
- 3) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
- 4) Sebagai aset, emas batangan sangat *likuid* untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak.
- 5) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 0,5 grm s.d 1 kilo gram.
- 6) Uang muka mula dari 15% s.d 50% dari nilai emas batangan.
- 7) Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d 36 bulan.
- 8) Cicilan emas tetap setiap bulannya hingga lunas.

9) Tersedia beragam pilihan brand ternama seperti, (ANTAM, Galeri 24, UBS dan Lotus Archi)

g. Jasa Titipan

Produk Jasa Titipan adalah layanan kepada nasabah yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga maupun kendaraan bermotor. Jika mendapatkan kesulitan dalam mengamankan barang berharga dirumah sendiri saat akan keluar kota atau luar negeri, melaksanakan ibadah haji, keluar kota atau luar negeri, dan kepentingan lainnya. Percayakan barang berharga milik anda untuk dititipkan di pegadaian karena keamanan menjadi prioritas pihak pegadaian. Keunggulan dari produk ini adalah:

- 1) Layanan jasa titipan tersedia outlet tertentu pegadaian di seluruh Indonesia
- 2) Proses yang mudah.
- 3) Aman dan terpercaya.
- 4) Jangka waktu penitipan dua minggu satu tahun dan dapat diperpanjang.
- 5) Biaya terjangkau.⁶

⁶www.pegadaian.co.id pada tanggal 15-Juli-2021, pukul 09: 27

4.1.6 Pengaplikasian Produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip

Kota Palembang

a. Produk Amanah

Produk Amanah merupakan produk yang pelayanannya diberikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan cara mengeluarkan pembiayaan bagi karyawan atau pengusaha mikro untuk dapat memiliki kendaraan bermotor dengan cara angsuran dan jangka waktu yang *fleksibel* sesuai dengan kesepakatan awal yang dipilih oleh nasabah.

Dengan adanya produk Amanah ini, maka memungkinkan untuk setiap karyawan atau pengusaha mikro bisa melakukan pembiayaan bermotor. Produk Amanah yang dikeluarkan oleh pihak pegadaian merupakan solusi yang tepat bagi karyawan atau pengusaha mikro untuk dapat memenuhi kebutuhannya dalam memiliki kendaraan bermotor dengan cara angsuran.⁷

b. Prosedur dan mekanisme pembiayaan produk Amanah

Terdapat beberapa prosedur dan mekanisme yang harus dipenuhi serta untuk ditaati oleh para nasabah dalam menjalankan proses transaksi pembiayaan Amanah, yaitu:

⁷ Ibid.

- 1) Nasabah mengajukan pembiayaan ke pegadaian dengan membawa syarat dan ketentuan yang berlaku untuk dilayani oleh tim outlet.
- 2) Setelah dilayani oleh tim outlet, maka selanjutnya nasabah akan diarahkan ke tim mikro lalu ke asmen mikro guna untuk dianalisa terlebih dahulu.
- 3) Setelah di analisa lebih lanjut maka akan dinyatakan nasabah bisa melakukan transaksi pembiayaan Amanah, nasabah tersebut dikembalikan lagi ke cabang, maka uang bisa untuk dicairkan.
- 4) Setelah pencairan maka biaya akan dibayar ke dealer yang sebelumnya sudah bekerjasama dengan pihak pegadaian. Setelah pembiayaan tersebut selesai, nasabah bisa memiliki kebutuhan kendaraan yang sesuai dengan keinginannya.

c. Syarat Pengajuan Pembiayaan Amanah

- 1) Persyaratan untuk karyawan tetap adalah masa kerja minimal 2 tahun, dengan usia 21 tahun s.d sisa masa kerja 1 tahun sebelum pensiun.
- 2) Persyaratan untuk pengusaha mikro adalah memiliki surat keterangan usaha (SKU) dengan kegiatan minimal 1 tahun, dengan usia minimal 21 tahun s.d 70 tahun.
- 3) Persyaratan untuk pengusaha mikro memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk

tanah dan bangunan tempat usaha, memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

- 4) Melampirkan surat-surat seperti:
 - a) Fotokopi KTP (suami/istri)
 - b) Fotokopi Kartu Keluarga
 - c) Fotokopi SK pengangkatan sebagai pegawai/karyawan tetap
 - d) Rekomendasi atasan langsung
 - e) Slip gaji 2 bulan terakhir.
- 5) Mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah.
- 6) Membayar uang muka yang telah disepakati (minimal 20%).
- 7) Menandatangani akad yang telah disetujui.⁸

d. Daftar terkait produk Amanah

Berikut ini merupakan tabel daftar biaya dalam melakukan transaksi pada produk Amanah.

⁸ Brosur Pegadaian tentang Produk Amanah, Diakses pada tanggal 16-juli-2021.

Tabel 1.1 Biaya Transaksi

| TRANSAKSI | BIAYA | KETERANGAN |
|----------------------|--------------|----------------------------|
| Pengajuan pembiayaan | 1% | Biaya Adminitrasi |
| Pengangsuran | 1% | Tarif <i>ijarah</i> |
| Biaya uang muka | 20% | Uang muka pembelian barang |

Keterangan:

- Biaya pengangsuran sampai batas pengangsuran sesuai akad di awal aksimal 60 angsuran.
- Uang muka pembelian barang tergantung dengan harga kendaraan yang akan dibeli.
- Maksimal pembiayaan sebesar 450jt.

4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.2.1 Wawancara Mengenai Kualitas Pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip

Kota Palembang

Sebelum mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, berdasarkan pembahasan sebelumnya terlebih dahulu dapat disimpulkan apakah kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu keberhasilan penjualan dalam perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Kualitas pelayanan ini selalu diidentikkan dengan mutu suatu usaha itu sendiri dengan semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya, maka akan semakin bermutu pula usaha tersebut. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi.

Pada penelitian ini peneliti mewawancarai narasumber, yang pertama peneliti mewawancarai 1 orang narasumber dari pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang dengan melakukan wawancara peneliti berharap mendapatkan data yang akurat. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus kepada pertanyaan yang telah peneliti ajukan sebagai berikut:

a. Bagaimana implementasi pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang tentang implementasi pelayanan menurut bapak Joko Prasetyo ia menjelaskan bahwa :

”Impelentasi yang diberikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang khususnya dengan melakukan pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah serta melakukan pelayanan yang prima. Perusahaan melakukan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap nasabah

dalam hal harapan dan kebutuhan pelanggan, yang berdasarkan dengan prosedur dan SOP yang berlaku”.⁹

b. Strategi apa yang digunakan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ?

Strategi yang digunakan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang menurut bapak Joko Prasetyo ia menjelaskan bahwa :

“Pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang melakukan promosi mengenai produk Amanah dengan cara hanya menyebar brosur ke beberapa instansi saja yang ada di Kota Palembang Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang serta pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang menentukan lokasi yang strategis artinya lokasi yang strategis sangat perlu supaya bisa memberikan promosi yang tepat sasaran supaya pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang bisa memberikan hasil yang maksimal. Dan juga pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang memberikan insentif yang bisa membawa atau mengajak pelanggan untuk bertransaksi di pegadaian, selanjutnya, pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang bisa memberikan *reward* kepada karyawan apabila

⁹ Joko Prasetyo, *Kepala Pimpinan Cabang*, Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, pada tanggal 14-Juli-2021.

karyawan telah mencapai target yang telah ditentukan oleh pegadaian, supaya karyawan agar bekerja lebih maksimal lagi”.

c. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang?

Cara meningkatkan kualitas pelayanan yang digunakan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang menurut bapak Joko Prasetyo ia menjelaskan bahwa :

“Dengan memberikan pelayanan yang baik dengan cara senyum, sapa, salam terhadap nasabah dengan harapan supaya nasabah merasa dihargai dan merasa puas. Bersikap ramah dan memiliki empati kepada nasabah maka nasabah akan jauh lebih mudah memahami apa yang di butuhkan dan diinginkannya, sehingga pihak pelayanan bisa memberikan solusi penyelesaian masalah yang tepat sasaran, dan dengan memberikan program loyalitas supaya dapat mengubah nasabah yang biasa menjadi pelanggan setia, serta membuat nasabah melakukan transaksi berulang secara terus menerus. Serta memberikan respon yang cepat dan tepat supaya nasabah yang melakukan komplain agar segera terselesaikan dengan tepat sasaran. Pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang juga memberikan layanan produk Amanah dengan memberikan diskon kepada 10 (sepuluh) orang nasabah di kasih diskon uang muka dengan

harapan supaya nasabah tersebut bisa melanjutkan transaksi pengkreditan motor di pegadaian. Kemudian memberikan apresiasi kepada nasabah-nasabah yang berlangganan dengan memberikan buah tangan seperti kalender, gelas, payung, dan lain sebagainya”.

d. Apakah ada karyawan khusus dalam memasarkan produk-produk di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ?

Karyawan khusus yang diberikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang menurut bapak Joko Prasetyo ia menjelaskan bahwa :

“Ada karyawan khusus di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang untuk memasarkan produk-produk pegadaian seperti karyawan RO (*Relation Officer*) yang bertugas untuk memasarkan produk-produk pegadaian, memberikan pemahaman terhadap produk-produk pegadaian baik dari calon nasabah maupun nasabah lainnya yang bertanya dan karyawan BPO (*Business Performance Outsourcing*) yang bertugas melakukan eksekusi apabila ada nasabah yang mau menggadaikan barang tetapi tidak ada waktu untuk datang langsung ke pegadaian, maka peran BPO ini lah yang sangat di perlukan untuk menjemput bola. Serta BPO ini targetnya bagaimana bisa mencari nasabah baru, bisa menambah omset untuk pegadaian”.

e. Sebagian besar pengguna produk Amanah memiliki latar belakang pekerjaan apa ?

Menurut bapak Joko Prasetyo ia menjelaskan bahwa :

“ Sebagian besar nasabah yang menggunakan produk Amanah ini berlatar belakang Pegawai Negri Sipil, dikarenakan kami sebagai pihak pegadaian hanya menyebarkan brouser pada instansi pemerintahan saja. Pengusaha mikro sangat jarang yang menggunakan produk Amanah ini dikarenakan harus ada kriteria tertentu supaya pengusaha mikro bisa menggunakan produk Amanah ini ”.

f. Bagaimana cara pihak pegadaian mengatasi apabila ada nasabah yang melakukan komplain ?

Cara pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang mengatasi apabila ada nasabah yang melakukan komplain menurut bapak Joko Prasetyo ia menjelaskan bahwa :

”Biasanya nasabah yang melakukan komplain seperti ada barang nasabah yang rusak dan ada barang nasabah yang telah dilelang, barangnya hilang. Pihak pegadaian cara mengatasinya dengan cara yaitu bersikap tenang dengan tidak terpancing emosi. Empati menyimak dan mendengarkan komplain dari nasabah. Memberikan bonus sebagai penawar kekecewaan apabila barang nasabah tersebut terlelang maka pihak

pegadaian menawarkan barang lain yang ada di pegadaian. Serta apabila ada barang nasabah yang hilang, rusak maka akan diganti oleh pihak pegadaian. Dan jangan segan-segan untuk meminta maaf kepada nasabah” .¹⁰

Selanjutnya pada penelitian ini peneliti mewawancarai narasumber, yang kedua peneliti mewawancarai 1 orang narasumber dari nasabah pengguna produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang yang bernama Ibu Atika. Dengan melakukan wawancara peneliti berharap mendapatkan data yang akurat. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus kepada pertanyaan yang telah peneliti ajukan sebagai berikut:

a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ?

Pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian menurut Ibu Atika ia menjelaskan bahwa :

”Pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian sudah bagus dan sudah memuaskan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya, sehingga nasabah yang melakukan transaksi di pegadaian merasa puas”

b. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh Pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang sudah jelas ?

¹⁰ Ibid

Penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak pegadaian menurut Ibu Atika ia mengatakan bahwa:

“Penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak pegadaian sudah sangat jelas, sehingga nasabah mengerti apa yang di informasikan, apalagi transaksi yang saya lakukan mengenai produk Amanah, sudah jelas dan sangat membantu nasabah dalam memiliki kendaraan bermotor”

c. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh pihak pegadaian khususnya karyawan pada bidang pelayanan jika mengalami kesulitan informasi ?

Cara pihak pegadaian khususnya pada bidang pelayanan, melayani nasabah yang mengalami kesulitan menurut Ibu Atika ia mengatakan bahwa :

“Iya saya dilayani sampai benar-benar paham apabila saya mengalami kesulitan, seperti saya kesulitan dalam menyiapkan berkas-berkas untuk melakukan transaksi pada produk Amanah. Pihak pegadaian membantu saya dalam menyiapkan berkas tersebut”.

d. Dari mana Ibu mengetahui informasi tentang produk Amanah yang dikeluarkan oleh pegadaian cabang sekup kota Palembang ?

Informasi yang didapat oleh Ibu Atika tentang produk Amanah ini melalui:

“Saya mendapatkan informasi mengenai produk Amanah ini dari pegawai Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang yang menyebarkan brosur ke instansi kami”

- e. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak pegadaian sudah cukup baik ?

Sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak pegadaian menurut Ibu Atika ia mengatakan bahwa :

“Menurut saya sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak pegadaian sudah baik, tetapi menurut saya masih ada yang kurang seperti masih terdapat kurangnya kursi untuk nasabah apabila banyak nasabah yang melakukan transaksi, kebanyakan nasabah yang duduk atau mengantri di luar ruangan”.

4.3 Pembahasan Produk Amanah dan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti maka peneliti dapat dianalisis, bahwa transaksi yang ada di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang sudah berdasarkan dengan syariat Islam. Dalam pengaplikasian produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang maka pembiayaan untuk karyawan atau pengusaha mikro, baik karyawan internal (pegadaian) maupun eksternal (swasta/pegawai sipil).

Pembiayaan produk Amanah jika dilihat dari kegunaannya ialah untuk pembiayaan modal kerja, yang dimana kendaraan tersebut merupakan keperluan untuk meningkatkan produksi dan operasional bagi nasabah dalam menjalankan pekerjaan agar mudah untuk berpergian.

Pembiayaan produk Amanah jika dilihat dari segi tujuannya termasuk pembiayaan konsumtif. Dikarenakan pembiayaan ini hanya untuk memenuhi keperluan pribadi yaitu kendaraan pribadi yang berfungsi sebagai pendukung aktivitas nasabah.

Pembiayaan produk Amanah jika dilihat dari segi jaminan termasuk pembiayaan dengan jaminan yang terwujud dengan adanya surat berharga kendaraan yang akan ditahan, namun tidak bersamaan dengan kendaraannya, sehingga kendaraan masih bisa dipakai meskipun surat kendaraan tersebut menjadi jaminan di pegadaian.

Pembiayaan produk Amanah dilihat dari segi akad termasuk pembiayaan *ijarah*. Akad yang digunakan dalam pembiayaan Amanah ini berlandaskan perjanjian sewa-beli antara pihak pegadaian dan nasabah, yang dimana pelaksanaan sewa memberikan barang sebagai jaminan yang telah di terapkan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang. Namun dalam akad *ijarah* pemberian pembiayaan yang disertai dengan jaminan, yang dimana jual beli dalam bentuk sewa jasa yang berakhir dengan perpindahan kepemilikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut pada penelitian ini transaksi yang digunakan pada produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

menggunakan akad *ijarah* yang berlandaskan perjanjian sewa-beli antara pihak pegadaian dan nasabah.

Keberadaan Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ini tidak terlepas dari persaingan yang tinggi dimana lokasi perusahaan yang merupakan daerah sentral bisnis kota Palembang yang sangat ramai dengan kompetensi bisnis khususnya bisnis gadai konvensional diwilayah tersebut. Hal ini menjadi tantangan bagi Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang untuk menjadi perum pegadaian yang diimnati oleh nasabah dan mampu menjadi lembaga keuangan yang tepat bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang khususnya harus benar-benar ekstra dalam mengembangkan produk pembiayaan Amanah ini, dikarenakan produk Amanah ini merupakan produk pengeluaran terbaru yang dilaksanakan oleh pihak pegadaian Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang selain melaksanakan produk Gadai saja. Oleh karena itu, banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang mengeluarkan produk Amanah pengkreditan motor.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, peneliti malakukan wawancara langsung kepada nasabah yang melakukan transaksi pada produk Amanah, karena yang dapat merasakan pelayanan langsung adalah nasabah, maka pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung kepada nasabah khususnya pengguna produk Amanah.

Nasabah yang dapat melakukan transaksi produk Amanah harus memenuhi kriteria tertentu, adapun kriteria dari pengguna produk Amanah yang bisa menggunakan produk tersebut yaitu pegawai negeri sipil, pegawai swasta dan pengusaha mikro adapun syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan transaksi pengkreditan motor untuk pengusaha mikro yaitu, memiliki surat keterangan usaha (SKU) dengan kegiatan minimal 1 tahun, dengan usia minimal 21 tahun s.d 70 tahun, memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Dari kriteria tersebut nasabah pengguna produk Amanah sebagian besar dari kalangan Pegawai Negeri Sipil dikarenakan pihak pegadaian hanya melakukan promosi ke beberapa instansi saja tidak menyebar luas ke masyarakat terkhususnya pengusaha mikro, apabila masyarakat dari kalangan pengusaha mikro menggunakan produk Amanah ini harus ada kriteria tertentu yang bisa menggunakan produk tersebut.

Sebagian besar perusahaan untuk menciptakan produk yang baru belum pernah ada sebelumnya harus memiliki strategi pelayanan yang cukup efektif dalam melakukan promosi dengan memanfaatkan bantuan teknologi modern dalam setiap proses produksi maupun operasional usaha juga meningkatkan

kualitas SDM yang berpotensi dan memiliki kreatifitas cukup tinggi serta meningkatkan pelayanan khusus untuk menawarkan produk kepada konsumen.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yang harus di lakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya :

1. Bukti langsung (*tangibles*) pelayanan yang dirasakan oleh nasabah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang tidak terlalu diperhatikan oleh perusahaan sehingga nasabah belum banyak mengetahui bahwa Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang mengeluarkan produk Amanah.
2. Reabilitas (*reability*) yang ada di produk amanah di pegadaian cabang sekip akurat dan memuskan dengan menjanjikan adanya diskon uang muka untuk 10 orang pertama.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) pada Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang membantu nasabah dalam melakukan transaksi pada produk Amanah dengan berusaha memberikan pelayanan yang baik.
4. Jaminan/keyakinan (*assurance*) yang diberikan untuk nasabah pengguna prodok Amanah dengan menyerahkan BPKB kepada pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.
5. Empati yang di berikan oleh pihak Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang dengan memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para nasabah.

Dari kelima dimensi pelayanan tersebut, pelayanan yang ada di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang khususnya untuk produk Amanah ada beberapa yang belum sesuai dengan teori yang dilakukan pada saat melayani nasabah.