

LAPORAN KERJA PRAKTIK

SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG MEULABOH



Disusun Oleh :

**MURSALIN
NIM: 041300823**

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2016M/ 1437 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-arraniry.web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mursalin
NIM : 041300823
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 14 Februari 2017

Yang Menyatakan,



Mursalin

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program D-III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN
SYARIAH CABANG MEULABOH**

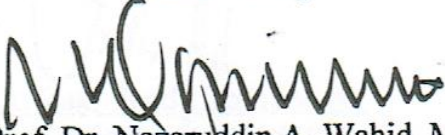
Disusun Oleh:

Mursalin

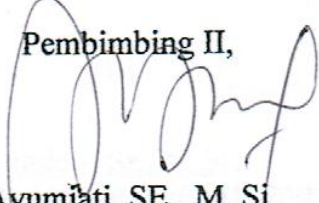
NIM: 041300823

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,


Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 195612311987031031

Pembimbing II,


Ayumiati, SE., M. Si
NIP: 197806152009122002

Mengetahui
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah


Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh

Mursalin

NIM: 041300823

Dengan Judul:

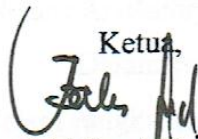
**SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN
SYARIAH CABANG MEULABOH**

Telah Diseminarkan Oleh Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu
Beban studi Program Diploma III dalam
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis/16 Februari 2017

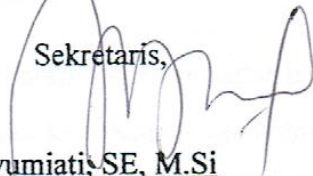
Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,



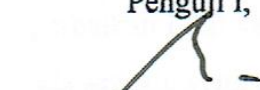
Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag
NIP:196403141992031003

Sekretaris,



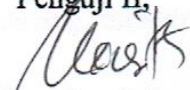
Ayumiati SE, M.Si
NIP:197806152009122002

Penguji I,



Dr. Muhammad Adnan SE., M.Si
NIP:197204281999031005

Penguji II,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP:197711052006042003

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh



Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA

NIP: 195612311987031031

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil ‘alamin segala puja dan puji kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih, Maha Penyayang lagi Maha segalanya. Dengan semua rahmat dan Nikmat-Nya yang telah Diberikan kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan laporan kerja praktik (LKP) ini dengan sebaik-baiknya. Dan selawat beriringi dengan salam juga kami sanjung sajikan kepada Nabi besar Muhammad SAW, dan juga kepada para sahabat, keluarga dan juga kepada ulama mutaquddimin serta ulama muta akhirin.

Syukur alhamdulillah, berkat taufiq dan hidayah Allah SWT serta petunjuk dari Rasul-Nya penulis dapat menyelesaikan LKP ini dengan judul “**Sistem Pelayanan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh.**” Penulis menyusun lapoaran ini dengan maksud memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D-III perbankan syariah pada prodi Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh .

Dalam penulisan LKP ini Kami sangat berharap LKP ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam LKP ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik, saran dan usulan demi

perbaiki LKP yang telah kami buat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Selama Proses penyusunan Lapoaran Kerja Praktik ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati ini penulis sungguh sangat-sangat berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada Ayahanda Marwan, Ibunda Nur Asiah dan Adik Hanisah, yang telah mendidik dan mendukung serta memberikan do'a dan kasih sayangnya kepada ananda.
2. Prof. Dr. Nazaruddin A.Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universiatas Islam Negeri Ar-Raniry dan selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu dalam menyelesaikan LKP ini.
3. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah.
4. Syahminan, S.Ag, M.Ag selaku penasehat akademik (PA) yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama penulis berada di kampus ini.
5. Ayumiati, SE., M.Si Selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan selama penulisan LKP ini.
6. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag. M.Ag selaku Seketaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
7. Dr. Hafas Furqani, M. Ec sebagai ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmunya selama proses belajar-mengajar, dan motivasi untuk lebih berkembang.
9. Abdul ariffadillah, SE selaku Supervisor PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, Nasrial selaku Penaksir Barang Jaminan, Teuku Aulia Akbar selaku Administrasi Penjualan dan Kasir dan seluruh Karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, yang telah berbagi pengalaman dan ilmunya selama penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik.
10. Seluruh keluarga besar tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang dan dukungan baik secara moril maupun materil.
11. Sahabat tercinta Teuku Rafit Hidayat, Rahmat Irvan, Khairul Ikhsan, Abdul jadda, Putra Irhamna, Didik Ikhsandi, Almuhamamil, Haris Munanda, Ikhsan, Rizki Amna, Junian Hijry, Irwansyah, Muhammad Junaidi, yang selama ini menjadi teman diskusi, memberi masukan, dan bantuan serta menemani penulis selama penyusunan Laporan Kerja Praktik.
12. Teman-teman angkatan 2013 terkhusus unit V dan unit I, II, III dan IV pada umumnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih telah berjuang bersama-sama, berbagi semangat, persahabatan, kebersamaan, suka, dan duka selama tiga tahun menempuh pendidikan di Diploma III Perbankan Syariah.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, atas jerih payah dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat berharap dan mendo'akan semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal. Amin ya Rabbal'Alamin.

Banda Aceh, 08 Februari 2017

Penulis

Mursalin

1. TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun

1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	b	17	ظ	ẓ
3	ت	t	18	ع	‘
4	ث	ṣ	19	غ	g
5	ج	J	20	ف	f
6	ح	ḥ	21	ق	q
7	خ	kh	22	ك	k
8	د	d	23	ل	l
9	ذ	ẓ	24	م	m
10	ر	r	25	ن	n
11	ز	z	26	و	w
12	س	s	27	ه	h
13	ش	sy	28	ء	’
14	ص	ṣ	29	ي	y
15	ض	ḍ			

2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول: *hau*la

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf , transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl/ raudatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah</i>
طَلْحَةُ	: <i>Talḥah</i>

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN TRANSLITERASI.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
RINGKASAN LAPORAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB SATU : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktek	4
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktek	4
1.4 Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Paktek.....	5
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	
2.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian Syariah	8
2.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah	
Cabang Meulaboh.....	9
2.2.1 Tugas dan Fungsi Pokok	10
2.2.2 Fungsi Manajemen Kantor Cabang	10
2.3 Visi dan Misi Pegadaian.....	13
2.4 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh...	13
2.5 Keadaan Personalia PT. Pegadaian Syariah	
Cabang Meulaboh	15
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTEK	
3.1 Kegiatan kerja praktik	18
3.1.1 Bagian Umum.....	18
3.1.2 Bagian Loker Gadai.....	18
3.2 Bidang kerja Praktik.....	19
3.2.1 Sistem Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah	
Cabang Meulaboh	19
3.2.2 Mekanisme Pelayanan PT. Pegadaian Syariah	
Cabang Meulaboh	20
3.3 Teori yang Berkaitan	22
3.3.1 Pengertian Pelayanan.....	22
3.3.2 Fungsi Pelayanan	23
3.3.3 Tujuan Pelayanan	23

3.3.4 Dimensi Pelayanan	24
3.3.5 Dasar-Dasar Pelayanan Perbankan	26
3.3.6 Etika Melayani Nasabah	28
3.3.7 Faktor Pendukung Pelayanan	32
3.4 Evaluasi Kerja Praktik	35
 BAB EMPAT: PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran	37
 DAFTAR PUSAKA.....	
SK BIMBINGAN	41
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK	42
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN.....	43
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Karakteristik Karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh Berdasarkan posisi kerja.....	14
Tabel 2.2 : Karakteristik Karyawan PT. PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh Berdasarkan pendidikan terakhir.....	15
Tabel 2.3 : Karakteristik Karyawan PT. PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh Berdasarkan jenis kelamin	15
Tabel 2.4 : Karakteristik Karyawan PT. PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh Berdasarkan Umur	16

RINGKASAN LAPORAN

Nama : Mursalin
NIM : 041300823
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III Perbankan Syariah
Judul Laporan : Sistem Pelayanan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah
Cabang Meulaboh
Hari/Tanggal Sidang : 16 Februari 2017
Tebal LKP :
Pembimbing I : Prof. Dr. Nazaruddin A.Wahid, MA
Pembimbing II : Ayumiati, SE., M.Si

Penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan atas hasil kerja praktik pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh yang beralamat di Jl. Tgk Di Rundeng No. 3. Kecamatan Johan Pahlawan Meulaboh 23612, Kabupaten Aceh Barat. PT Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang jasa penyaluran pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai, dengan jaminan barang bergerak. PT. Pegadaian Syariah mempunyai bermacam Produk Pembiayaan untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Produk tersebut diharapkan dapat memfasilitasi untuk memenuhi keinginan masyarakat supaya dapat memenuhi kebutuhan barang untuk digunakan. Kegiatan kerja praktik dilakukan pada bagian umum dan bagian loket. Tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh. Banyaknya bank syariah menyebabkan persaingan dibisnis perbankan menjadi semakin ketat, sehingga mendorong PT. Pegadaian Syariah untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih baik lagi terutama di bidang Pelayanan dalam melayani nasabah. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi nasabah. Pelayanan yang cepat, mudah dan aman merupakan unsur utama yang harus diakomodasi dalam sistem layanan nasabah yang diberikan Pegadaian Syariah. Dalam hal melayani nasabah ada beberapa faktor yang mempengaruhi intensitas pelayanan diantaranya Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empaty, dan Bukti Langsung (*Tangibles*).

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Bimbingan.....	40
Lampiran 2	Lembar Nilai Kerja Praktik.....	41
Lampiran 3	Lembar Kontrol Bimbingan	42
Lampiran 4	Daftar Riwayat Hidup	44

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegadaian Syariah sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan berstatus PT (Perusahaan Terbuka). PT. Pegadaian Syariah merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan untuk melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran pinjaman/kredit atas dasar hukum gadai.

Saat ini Pegadaian Syariah diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 tentang perubahan bentuk badan hukum Perusahaan umum Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan setelah sebelumnya terdapat dua Peraturan Pemerintah yang mengatur Pegadaian Syariah yaitu PP No 10 Tahun 1990 tentang perubahan bentuk Perusahaan jawatan Pegadaian menjadi Perusahaan umum dan PP No 103 Tahun 2000 tentang Perusahaan umum Pegadaian.¹

Pegadaian Syariah berperan sebagai lembaga keuangan alternatif bagi masyarakat guna menetapkan pilihan dalam pembiayaan. Biasanya masyarakat yang berhubungan dengan pegadaian adalah masyarakat menengah kebawah yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek dengan *margin* yang rendah. Oleh karena itu, barang jaminan pegadaian dari masyarakat ini memiliki karakteristik barang sehari-hari yang mempunyai nilai.

¹Ade Sufyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*, Cet 1, (Jakarta: Departemen Agama, 2012), hlm. 107

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah diantaranya Produk *Ar Rahn* (jasa gadai berprinsip syariah), *Arrum* (pembiayaan usaha mikro kecil berprinsip syariah), Program *Amanah* (pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor bagi karyawan), dan Program Produk *Mulia* (investasi yang sangat likuid sepanjang masa).² *Ar Rahn* adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan dan berlian. Adapun *Arrum* yaitu *Ar Rahn* untuk usaha mikro/kecil yaitu skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil/motor, sedangkan *Amanah* merupakan produk pegadaian Syariah dalam memberikan pinjaman untuk kepemilikan kendaraan bermotor, produk ini menerapkan sistem syariah dengan akad *Murabahah*,. Adapun produk pegadaian syariah yang terakhir adalah *Mulia*. *Mulia* adalah kepanjangan dari *Murabahah Logam Mulia Investasi Abadi*. *Mulia* 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.

Kualitas Produk dan Pelayanan jasa merupakan salah satu faktor terpenting untuk kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Oleh karena itu Pegadaian berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada

² Pegadaian Syariah, *Brosur-Brosur dan Data-Data Lainnya*, (2016)

nasabah yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun pada umumnya, tingkat kepuasan nasabah tergantung pada kualitas jasa yang diterima.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.³ Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Seorang nasabah jika merasa dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah yang lama.⁴ Jadi harapan nasabah dari produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, rasa puas dapat diukur melalui tingkat menyenangkan atau tidaknya pelayanan tersebut setelah di berikan kepada orang lain. Karena menurut Malayu S.p Hasibuan, pelayanan yang baik dan benar adalah jika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, adil, ramah dan menyenangkan bagi orang yang dilayani.⁵

Gambaran mengenai sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan yang ramah, keserasian seragam yang dikenakan para pegawai (bukti fisik) dan mengedepankan keinginan dan harapan nasabah, merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah diterapkan di Pegadaian Syariah Cabang

³Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 36

⁴Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta : Gramedia, 2005), hlm. 65

⁵Malayu S.p Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001) hlm.21

Meulaboh.⁶ Terdapat lima Indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menurut Zeithmal dan Bitner, yaitu bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*respinsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).⁷

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik mengambil judul laporan kerja praktek yaitu **“Sistem Pelayanan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh”**.

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan Laporan Kerja Praktik (LKP) :

Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Hasil dari laporan kerja praktik ini berguna untuk :

a. Khasanah Ilmu Pengetahuan

Hasil kerja praktik ini berguna sebagai referensi untuk mahasiswa Diploma-III Perbankan Syariah dalam membangun ilmu pengetahuan di bidang perbankan khususnya tentang bagaimana Sistem Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh.

⁶Wawancara dengan Abdul Ariffadillah S.E. Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Meulaboh, pada tanggal 13 Juni 2016

⁷Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004) hlm. 70

b. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat dan pihak lainnya untuk lebih mengetahui tentang sistem pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh.

c. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik ini dapat menjadi ilmu dan masukan yang membangun terhadap pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh tentang sistem pelayanan yang diberikan terhadap nasabah sehingga kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi dalam hal melayani nasabah-nasabah.

d. Penulis

Hasil kerja praktik ini bagi penulis berguna untuk memahami dan menambah pengalaman tentang kerja praktik yang ada dalam dunia perbankan. Selain itu, hasil Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya tentang bagaimana cara melayani nasabah dengan baik.

1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik

Setiap mahasiswa Program Diploma-III Perbankan Syariah sebelum melakukan Kerja Praktik (KP) terlebih dahulu mendaftar pada jurusan dengan mengisi formulir yang disediakan, selanjutnya mengikuti *briefing* atau pembekalan sebelum melakukan kegiatan praktik tersebut. Namun sebelum melakukan kerja praktik dimulai, setiap mahasiswa harus mencari tempat pelaksanaan magang dengan menanyakan kesediaan lembaga tersebut untuk

menerima kerja praktik sekaligus tanggal pelaksanaannya. Setelah mendapatkan informasi dari Pegadaian setiap mahasiswa membuat surat rekomendasi ke akademik dengan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pribadi mahasiswa yang ingin melakukan KP antara lain sebagai berikut:

- a. Mahasiswa aktif (dibuktikan dengan slip fotocopy slip SPP).
- b. Telah lulus semua mata kuliah.
- c. Memperoleh nilai mata kuliah “Metode Penulisan Laporan” minimal B dan “Komputer Perbankan” minimal C.
- d. Melampirkan KHS asli dan KRS.
- e. Melampirkan sertifikat *briefing* dan pelatihan computer.

Selanjutnya surat rekomendasi dari akademik harus di berikan kepada Pegadaian yang bersangkutan. Pada saat itu, penulis mendapatkan surat konfirmasi dari pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh yang menerima penulis untuk melakukan kerja praktik di instansi tersebut. Kemudian pihak kantor cabang memberikan tugas-tugas apa saja yang bisa dikerjakan, hal ini dimaksudkan agar memudahkan pada saat pembimbingan. Selama mengikuti KP, penulis diwajibkan untuk mencatat segala aktivitas yang dilakukan sehari-hari. Catatan tersebut ditulis pada ‘Buku Laporan Harian Kerja Praktik’, yang nantinya ditandatangani oleh Supervisor dan Ketua Prodi.

Selama mengikuti kegiatan praktik di PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh lebih kurang satu setengah bulan atau 30 hari kerja mulai tanggal 07 Juni 2016 sampai dengan 19 Juli 2016, penulis melakukan berbagai kegiatan yang ada di PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh di antaranya seperti doa bersama

sebelum memulai aktivitas pada pagi hari, membantu pihak loket dalam melayani nasabah, menyusun dokumen-dokumen ke dalam map dan mengirim pesan via *short message service* (sms) kepada pihak nasabah yang sudah jatuh tempo.

Setelah kerja praktik selesai, penulis berkonsultasi dengan ketua laboratorium untuk memastikan bahwa judul LKP yang diajukan telah memenuhi kriteria-kriteria yang sesuai dengan pedoman kerja praktik dan penulisan laporan Program D-III Perbankan Syariah. Selanjutnya ketua Laboratorium (LAB) menunjuk konsultan yang akan membimbing penulis dalam mempersiapkan laporan awal LKP. Laporan awal LKP memuat latar belakang, tujuan kerja praktik, kegunaan kerja praktik, landasan teori, dan daftar pustaka, laporan awal yang telah selesai dapat diserahkan ke jurusan untuk ditetapkan dosen pembimbing, selanjutnya penulis dapat memulai proses bimbingan dengan dosen yang telah ditunjuk.

Setelah memperoleh SK bimbingan LKP penulis menjumpai pembimbing utama dan kedua selambat-lambatnya 15 hari setelah SK diterima dari jurusan. waktu dan cara bimbingan dilakukan berdasarkan kesepakatan penulis dengan pembimbing. Tanggung jawab pembimbing dianggap selesai setelah perbaikan LKP dilakukan pasca seminar hasil/sidang.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian Pegadaian Syariah

Terbitnya Peraturan Pemerintah No.10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian. Satu hal yang perlu dicermati bahwa Peraturan Pemerintah No. 10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba. Misi ini tidak berubah hingga terbitnya Peraturan Pemerintah No. 103 Tahun 2000 yang dijadikan landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi 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 setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah.

Fungsi operasi Pegadaian Syariah sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar,

Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.

Pada saat ini Pegadaian Syariah sudah berbentuk sebagai sebuah lembaga. Ide pembentukan Pegadaian Syariah selain karena tuntutan idealisme juga dikarenakan 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 dibawah suatu lembaga sendiri. Keberadaan Pegadaian Syariah atau Rahn lebih dikenal sebagai bagian produk yang ditawarkan oleh bank syariah, dimana bank menawarkan kepada masyarakat bentuk penjaminan barang guna mendapatkan pembiayaan.

Mengingat adanya peluang dalam mengimplementasikan Rahn/gadai syariah, maka Perum Pegadaian bekerja sama dengan Lembaga Keuangan Syariah melaksanakan Rahn yang bagi Pegadaian dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedang bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk Rahn. Untuk mengelola kegiatan tersebut, Pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula dibawah binaan Divisi Usaha Lain.

2.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antara komponen bagian-bagian dan posisi dalam sebuah perusahaan, komponen-komponen yang ada dalam perusahaan mempunyai ketergantungan antar sesama, Sehingga jika

terdapat suatu komponen baik maka akan berpengaruh kepada komponen yang lainnya dan tentunya akan berpengaruh juga kepada perusahaan tersebut.⁸

Berdasar struktur organisasi tersebut kantor cabang Perum Pegadaian mempunyai bentuk organisasi staf dan garis, yang dalam hal ini para asisten manajer berfungsi sebagai staf manajer, sedangkan manajer bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah.

2.2.1 Tugas dan Fungsi Pokok

Manager kantor cabang memiliki tugas pokok yaitu menyalurkan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat, bertujuan untuk:

- a. Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai dan jasa di bidang keuangan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

2.2.2 Fungsi Manajemen Kantor Cabang

- a. *Manajer* kantor cabang memberi kredit atas dasar hukum gadai dan melaksanakan usaha-usaha lainnya serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lainnya atau masyarakat lainnya yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan.⁹

⁸<http://www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-struktur-organisasi-dan-fungsinya.html>, di akses pada tanggal 19 Oktober 2016

⁹Wawancara dengan Abdul Ariffadillah, Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

- b. *Penaksir Barang Jaminan* mempunyai tugas memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabahnya, yaitu dengan melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang akan digunakan untuk meminta pinjaman. Hasil taksiran digunakan untuk menentukan besaran jumlah pinjaman yang diberikan.¹⁰
- c. *Kasir* sebagai petugas yang membayar uang pinjaman kepada nasabah, mencatat setiap pembayaran pinjaman serta selanjutnya dilaporkan kepada petugas tata usaha dan akuntansi yang akan digunakan sebagai bahan laporan keuangan.¹¹
- d. *Penyimpan Barang Jaminan* bertugas mengelola gudang barang jaminan emas dengan menerima, menyimpan, merawat, mengeluarkan dan mengadministrasikan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan serta menjaga keutuhan barang nasabah.
- e. *Penyimpan dan Pemegang Gedung* bertugas melakukan pemeriksaan, penyimpanan dan pengeluaran barang jaminan selain barang kantong sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan.¹²
- f. *Analisis Kredit* bertugas menerima berkas dan melakukan pemeriksaan administrasi terhadap pengajuan kredit oleh calon nasabah, menyusun dan

¹⁰Wawancara dengan Nasrial Penaksir Barang Jaminan Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, pada tanggal 30 Juni 2016

¹¹Wawancara dengan Teuku Aulia Akbar Adm Penjualan dan kasir Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, pada tanggal 30 Juni 2016

¹²Wawancara dengan Abdul Jalil Penyimpan Barang Jaminan Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, pada tanggal 30 Juni 2016

membuat laporan hasil analisis kelayakan kredit serta menyampaikannya kepada atasan untuk keputusan disetujui atau tidaknya kredit yang diajukan calon nasabah, melakukan analisa kelayakan kredit dan pemeriksaan barang yang dijadikan agunan sesuai dengan prosedur yang berlaku, menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pekerjaan.

g. Bagian kebersihan dan keamanan kantor

- 1) *Office boy* bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah, serta membantu kru lain ketika dibutuhkan.
- 2) *Security* bertugas untuk menjaga keamanan kantor, memantau setiap nasabah yang keluar masuk kantor, serta selalu siap untuk menghadapi situasi yang terjadi.

Setiap bagian bertanggung jawab pada bagian yang lebih tinggi tingkatannya. Pada struktur organisasi diatas manajer cabang dapat secara langsung memerintah atau memberi wewewenang kepada seluruh staf, tanpa harus melalui staf-staf yang lain. Karena perusahaan Pegadaian ini sangat menjunjung tinggi asas kekeluargaan, sehingga para staf kepada atasan maupun atasan kepada bawahan saling menghargai dan saling menghormati satu dengan yang lainnya.

2.3 Visi dan Misi Pegadaian

Adapun visi dan misi Pegadaian adalah:¹³

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.

Misi

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

2.4 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

Lembaga keuangan merupakan lembaga yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat. PT Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang jasa penyaluran pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai, dengan jaminan barang bergerak dengan menggunakan prinsip dasar syariah yang berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis.

¹³ <http://www.pegadaian.co.id/info-visi-misi.php>, di akses pada tanggal 18 Oktober 2016

Kegiatan utama yang dilakukan PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh adalah penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai

Pembiayaan pada pegadaian adalah aktifitas penyaluran dana yang berasal dari modal perusahaan atau dana-dana yang berhasil dihimpun oleh Perum Pegadaian. Pegadaian memiliki misi utama yang bersifat sosial, yaitu membantu masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah, berupa bantuan keuangan untuk tujuan yang mendesak.

Usaha lain yang dilakukan oleh Perum Pegadaian adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Melayani jasa taksiran, bagi masyarakat yang ingin menaksir beberapa nilai riil barang-barang berharga miliknya seperti, emas, intan, berlian, mobil, televisi, dan barang-barang lainnya, hal ini berguna bagi masyarakat yang ingin menjual barang tersebut atau hanya sekedar ingin mengetahui jumlah kekayaannya.
- b. Melayani jasa titipan barang, bagi masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang berharganya. Jasa penitip ini diberikan untuk memberikan rasa aman kepada pemiliknya dari kehilangan, kebakaran atau kecurian.
- c. Memberi kredit, terutama bagi karyawan yang mempunyai penghasilan tetap. Pembayaran pinjaman dilakukan dengan memotong gaji si peminjam secara bulanan.

Yang jelas bahwa usaha pokok pegadaian merupakan usaha peminjaman uang dengan sistem gadai, sedangkan usaha lainnya merupakan usaha penunjang kegiatan pokok Perum Pegadaian.

¹⁴Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*. (Jakarta, RajaGrafindo persada, 2013), hlm. 239

2.5 Keadaan Personalia PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

Secara keseluruhan, karyawan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh berjumlah 6 orang karyawan yang terbagi pada posisi kerja yang berbeda-beda. Pada pembahasan ini penulis akan membahas keadaan personalia PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh berdasarkan beberapa kategori diantaranya: deskripsi posisi kerja, pendidikan terakhir, jenis kelamin karyawan, dan umur karyawan. Mengenai hal ini penulis akan membahas lebih lanjut dengan menggunakan tabel dan pembahasan yang singkat.

Adapun pembahasan tentang keadaan personalia PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh dengan menggunakan tabel adalah sebagai berikut:¹⁵

a. Deskriptif Posisi Kerja.

Tabel 2.1
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Posisi Kerja

Posisi Kerja	Jumlah (orang)
Penaksir Barang Jaminan	1
Adm Penjualan dan Kasir	1
Penyimpan Barang Jaminan	1
Analisis Kredit	1
Adm Mikro	1
Security	1
Office Boy	1
Total karyawan	7

Sumber: PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh (2016).

Berdasarkan tabel 2.1 deskripsi posisi kerja karyawan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh sebagai berikut: 1 orang *Penaksir Barang Jaminan*,

¹⁵ Wawancara dengan Ashhabul Yamin Administrasi Mikro pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, 15 Juli 2016

1 orang *Adm Penjualan dan Kasir*, 1 orang *Penyimpan Barang Jaminan*, 1 orang *Analisis Kredit*, 1 orang *Adm Mikro*, 1 orang *Security*, dan 1 orang *Office Boy*.

b. Pendidikan terakhir karyawan

Tabel 2.2

Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)
S1	5
SMA	2
Total Karyawan	7

Sumber: PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh (2016).

Tabel di atas menunjukkan tingkat pendidikan terakhir karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh yang mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda yaitu S1 dan SMA, dan total jumlah karyawan 7 orang, karyawan yang pendidikan terakhir S1 berjumlah 5 orang, dan karyawan yang berpendidikan terakhir SMA berjumlah 2 orang.

c. Jenis Kelamin Karyawan

Tabel 2.3

Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Perempuan	-
Laki-laki	7
Total Karyawan	7

Sumber: PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh (2016).

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari total karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh yang keseluruhannya berjumlah 7 orang terdapat 7 orang laki-laki.

d. Umur

Tabel 2.4

Karakteristik Karyawan Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (orang)
>20	-
25-30	6
>35	1
Total karyawan	7

Sumber: PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan umur karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, terdiri dari: 6 orang berusia 25 tahun hingga 30 tahun, dan 1 orang lainnya berusia 35 tahun ke atas.

Demikianlah penjelasan mengenai keadaan personalia/karakteristik karyawan yang ada pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh. Walaupun memiliki pebedaan jenis umur, pendidikan, dan jabatan kerja antar karyawan, namun para karyawan tersebut mampu bekerja sama dan tidak ada perselisihan dalam mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh.

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Kegiatan praktik yang dilakukan oleh penulis pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh selama 31 hari terhitung dari tanggal 7 Juni 2016 sampai dengan tanggal 19 Juli 2016. Kegiatan kerja praktik ini dilakukan setiap hari kerja yaitu pada hari senin sampai hari Sabtu dimulai dari jam 08.00 WIB sampai dengan jam 16.00 WIB. Penempatan pelaksanaan kegiatan magang dilakukan sesuai dengan kebijakan pada tempat magang tersebut. Selama kegiatan kerja praktik berlangsung penulis hanya ditempatkan pada beberapa bagian saja seperti pada bagian umum dan pada bagian loket gadai, Pada bagian-bagian ini penulis banyak melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

3.1.1 Bagian Umum

- a. Mengarsip berkas-berkas pembiayaan.
- b. Menfotocopy data nasabah.

3.1.2 Bagian Loker Gadai

- a. Membantu Karyawan loket gadai dalam melayani nasabah.
- b. Mendata nasabah yang ingin melakukan pembiayaan/ yang ingin melunasi pembiayaan.
- c. Menginput data-data nasabah ke dalam computer.
- d. Menfotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah sebagai data gadai.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama pelaksanaan magang berlangsung penulis sering di tempatkan pada bagian *loket gadai*. Di bagian ini penulis sering membantu pihak loket dalam hal melayani nasabah, meminta data nasabah yang ingin menggadaikan barangnya ataupun nasabah yang ingin melunasi barang gadaianya. Dengan mendapatkan bimbingan dan arahan serta terjun langsung dalam membantu kegiatan bagian loket gadai, penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman yang sangat berguna terutama dalam hal penulisan laporan kerja praktik (LKP) yaitu pada bagian pelayanan nasabah. Karena bagian ini sangat sesuai dengan judul LKP penulis yaitu Sistem Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah

3.2.1 Sistem Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

Sistem Pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh dalam hal melayani nasabah secara umum telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Ada tiga sistem pelayanan jasa yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh adalah sebagai berikut:

- d. Melayani jasa taksiran, bagi masyarakat yang ingin menaksir beberapa nilai riil barang-barang berharga miliknya seperti, emas, intan, berlian, mobil, televisi, dan barang-barang lainnya, hal ini berguna bagi

masyarakat yang ingin menjual barang tersebut atau hanya sekedar ingin mengetahui jumlah kekayaannya.

- e. Melayani jasa titipan barang, bagi masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang berharganya. Jasa penitip ini diberikan untuk memberikan rasa aman kepada pemiliknya dari kehilangan, kebakaran atau kecurian.
- f. Memberi kredit, terutama bagi karyawan yang mempunyai penghasilan tetap. Pembayaran pinjaman dilakukan dengan memotong gaji si peminjam secara bulanan.

3.2.2 Mekanisme Pelayanan PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

Sistem Pelayanan Nasabah pada Pegadaian Syariah tidak terlalu berbeda dengan sistem pelayanan nasabah yang dilakukan oleh Pegadaian konvensional.

Adapun alur proses transaksi Pelayanan Nasabah oleh Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh adalah sebagai berikut:¹⁶

- a. Sistem transaksi menggadaikan barang.
 - 1) Nasabah datang kemudian dilayani oleh petugas.
 - 2) Petugas mengecek apakah nasabah telah terdaftar sebagai member atau tidak, jika telah terdaftar maka nasabah dapat melakukan transaksi menggadaikan barang. Namun jika belum terdaftar maka petugas akan menginformasikan kepada nasabah untuk mendaftar sebagai member pegadaian terlebih dahulu.
 - 3) Untuk satu transaksi pinjaman uang, nasabah memberikan satu atau lebih barang sebagai jaminan.

¹⁶*Ibid*

- 4) Barang yang dijaminan dicatat jenis, merek, tipe, tanggal pembelian, tanggal tebus, keterangan mengenai barang tersebut.
 - 5) Kemudian proses selanjutnya yaitu menaksir harga barang yang dijaminan. Pegadaian mempunyai data mengenai harga barang berdasarkan jenis, merek dan tipe barangnya untuk memudahkan dalam penaksiran barang. Hanya barang-barang yang ada dalam daftar ini yang dapat diterima sebagai barang jaminan/ digadaikan. Petugas mengentry data-data barang yang digadaikan, kemudian system memproses perhitungan harga taksiran barang tersebut.
 - 6) Setelah penaksiran harga barang jaminan selesai, maka petugas yang melayani transaksi pinjaman baru bisa menentukan berapa jaminan yang bisa diberikan. Besar pinjaman yang harus dikembalikan oleh nasabah adalah sebesar pinjaman ditambah biaya perawatan sesuai ketentuan dari pegadaian.
 - 7) Pegadaian menawarkan berbagai paket-paket produk jasa yang dimiliki oleh pegadaian sehingga nasabah dapat menentukan pilihannya sesuai dengan kebutuhannya.
- b. Sistem transaksi pembayaran cicilan pinjaman.
- 1) Nasabah datang kemudian dilayani oleh petugas.
 - 2) Petugas mencatat kapan nasabah melakukan pembayaran angsuran, besar angsuran, dan tanggal seharusnya membayar kapan. Jika ternyata melebihi tanggal yang seharusnya maka akan dikenai denda.

- 3) Jika masa pinjaman berakhir dan angsuran belum lunas maka barang-barang yang dijaminkan dianggap hangus dan tidak bisa ditebus lagi. Barang-barang tersebut akan dilelang oleh pihak Pegadaian.

c. Sistem transaksi pelanggan

- 1) Petugas melelang barang-barang kepada nasabah.
- 2) Nasabah dapat melakukan penawaran harga terhadap barang yang dilelang, jika penawaran disetujui oleh Pegadaian maka barang tersebut telah menjadi milik nasabah tersebut.
- 3) Barang-barang yang sudah laku dilelang dicatat kapan barang itu dilelang, harga lelang, serta siapa pembelinya. Untuk pembelinya dicatat data pribadinya (nama, nomor KTP, alamat, dan lain sebagainya).

3.3 Teori yang Berkaitan

Pada bagian ini penulis membahas tentang teori yang bersangkutan dengan judul LKP penulis, yang meliputi: Pengertian pelayanan, Fungsi Pelayanan, Tujuan Pelayanan, Dimensi Pelayanan, Dasar-dasar Pelayanan Perbankan, Etika Melayani Nasabah dan Faktor Pendukung Pelayanan.

3.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Menurut *Suparlan*, Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau

juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.¹⁷ Sementara itu menurut *AS. Moenir*, Pelayanan sebagai proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.¹⁸

3.3.2 Fungsi Pelayanan

Salah satu fungsi pelayanan adalah sebagai standar pelayanan. Fungsi pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, pelayanan dapat menjadi alat untuk mengontrol dan memonitor penyelenggaraan layanan. Serta pelayanan juga yang mengatur, menentukan ukuran kualitas dan kuantitas yang akan dipenuhi, sekaligus yang menyelenggarakan.¹⁹

3.3.3 Tujuan pelayanan

Tujuan pelayanan antara lain sebagai berikut:²⁰

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/ jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan dan terhadap barang/ jasa yang ditawarkan.

¹⁷<http://www.seputarpengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> diakses pada tanggal 6 November 2016

¹⁸*AS. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Askara), hlm. 17

¹⁹Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Edisi kedua. (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press). Hlm. 99-103

²⁰*Ibid*

- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.

Dari tujuan pelayanan tersebut diatas sebab tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

3.3.4 Dimensi Pelayanan

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:²¹

a. *Tangible* (Bukti fisik)

Adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan

²¹Fandi Tjiptono dan Anastasia Dian, *Total Quality Management (TQM)*, hlm. 27-28

segera dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

d. *Assurance* (Jaminan)

Adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Jaminan dalam perusahaan antara lain pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.

e. Empati

Adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan

hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara cepat dan tepat.

3.3.5 Dasar-Dasar Pelayanan Perbankan

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang karyawan terutama pihak loket antara lain:²²

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan selalu tersenyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bersemangat dalam melayani nasabah .
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta dapat memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Selain dasar-dasar pelayanan di atas, seorang bankir juga harus memperhatikan sikapnya dalam melayani nasabah agar terciptakan rasa puas kepada nasabah. Adapun sikap-sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah adalah:

²²Alla Boutmech, *Service Quality Managemen (Costumer Service & Teller)*, 2009. Diakses melalui: [http://Service Quality Managemen \(Costumer Service & Teller\) 2009.blogspot.co.id/ 2009. html](http://Service Quality Managemen (Costumer Service & Teller) 2009.blogspot.co.id/ 2009. html)

- a. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berbicara.
- b. Mendengarkan baik-baik apa yang disampaikan oleh nasabah.
- c. Jangan menyela pembicaraan.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
- e. Jangan mudah marah dan jangan mudah tersinggung.
- f. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.
- g. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
- h. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Selain dari pada dasar dan sikap pelayanan yang harus diperhatikan dan dimengerti oleh seorang bankir, terdapat juga larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan. Larangan dalam etika pelayanan adalah hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan dalam melayani nasabah. Larangan-larangan dalam etika pelayanan adalah:

- a. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
- b. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- c. Dilarang melayani nasabah sambil mengobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah.
- e. Dilarang meninggalkan nasabah jika tidak berkepentingan.
- f. Dilarang berbicara keras kepada nasabah.

3.3.6 Etika Melayani Nasabah

Etika perbankan adalah ilmu tentang apa saja yang bisa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan dalam suatu perusahaan perbankan. Etika pelayanan nasabah adalah rangkaian tindakan baik fisik maupun administrasi yang ditunjukkan guna memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Dalam melayani nasabah, karyawan harus memberikan pelayanan yang prima tanpa membeda-bedakannya, guna meningkatkan kepuasan bagi setiap nasabah yang datang. Adapun perilaku yang harus diterapkan oleh karyawan dalam melayani nasabah adalah:²³

a. Menyambut nasabah dengan senyuman

Islam mengajarkan untuk menyambut tamu kita dengan menampakkan wajah cerah dan senang hati. Demikian selain bentuk pemulihan dan penghormatan terhadap tamu juga akan memberikan kesan yang baik bagi tamu, menumbuhkan perasaan hidup dan melahirkan rasa cinta kasih yang tulus. Sebaliknya jika kita menyambut tamu dengan sikap kasar, muka muram dan kusam, selain akan memberikan kesan seram dan kusut, juga akan memberikan suasana tegang, ,menjadikan tamu kita tidak enak hati, gelisah dan dapat pula menyinggung perasaannya. Ini sungguh akan merusak hubungan baik, menimbulkan kesalahpahaman, memunculkan prasangka tidak baik, melahirkan fitnah, dan berbagai hal yang tidak kita inginkan.

²³Zainal Anwar, *Standar Layanan Front Liner Bank*, 2008. Diakses melalui situs: <http://modul.ac.id/view/2339>, diakses pada tanggal 16 Januari 2017

b. Tidak membeda-bedakan nasabah

Umat manusia adalah umat yang satu, berasal dari yang satu dan disatukan oleh nilai-nilai kemanusiaan yang universal. Tidak ada yang membedakan antara satu orang dengan yang lainnya selain kualitas iman dan taqwanya kepada Allah. Sebagaimana firmanNya:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا
إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَنْتَأَكُمُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: *“Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu.”* (QS. Al-Hujurat: 13)

Sebab itulah islam melarang kita membeda bedakan satu orang dengan yang lainnya karena semua sama di hadapan Allah. Demikian halnya dalam kita menerima tamu (nasabah), siapapun mereka, kaya, miskin, pejabat maupun rakyat jelata haruslah kita sambut dengan gembira dan diperlakukan sama yakni dengan cara baik dan sopan.

c. Memberi salam

Memberi salam merupakan syiar yang di dalamnya tersimpan hikmah yang amat positif. Salam merupakan satu sebab terciptanya saling mengenal, bertautan dua hati dan akan menumbuhkan rasa cinta kasih di antara bankir dan nasabah. Salam merupakan cermin kebersihan hati kita dari rasa iri dan

dengki, dari dendam dan benci, dari kesombongan dan memandang rendah orang lain. Menurut jumhur ulama salam hukumnya sunah sedangkan menjawab salam hukumnya wajib. Ini didasarkan pada firman Allah SWT:

وَإِذَا حُبِّبْتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: *“Apabila kamu diberi penghormatan dengan suatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan sesuatu.”* (QS. An-Nisa: 86).

d. Senyum ditengah salam

Islam mencegah kita menyampaikan salam hanya sekedar formalitas atau sekedar basa basi, sebab salam yang hanya basa basi akan terasa hambar, kering, dan tidak bermakna. Selain itu, basa basi dalam memberi salam juga tidak akan membawa pengaruh positif bagi kita dan juga bagi orang lain. Akan tetapi yang Islam ajarkan adalah kita menyampaikan salam dengan penuh kesungguhan hati, dengan menunjukkan wajah yang cerah ceria, bermanis muka dan berhiaskan senyum tulus penuh cinta, hal ini akan memberi kesan yang baik dan menambah akrab suasana.

e. Penyampaian salam dengan lembut

Salam tidak perlu kita ucapkan terlalu keras karena akan mengganggu aktifitas orang lain. Menyampaikan salam cukup dengan suara yang lembut. Demikian tata cara memberi salam yang telah Rasulullah ajarkan kepada kita.

f. Berbicara dengan halus dan lembut

Islam memberikan tuntutan agar kita berbicara dengan suara yang halus dan lembut, terlebih lagi pembicaraan itu kita tunjukkan kepada yang lebih tua atau seseorang yang membutuhkan pelayanan yang baik dari kita, hal ini lebih mencerminkan kesopanan dan budi pekerti kita. Oleh sebab itu hendaklah kita melembutkan suara dalam berbicara, namun tetap jelas didengar dan mudah dipahami lawan bicara. Firmah Allah SWT :

وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

Artinya: “Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara adalah suara keledai.” (QS. Luqman: 19).

Dalam praktiknya, secara garis besar dasar-dasar dalam perbankan yang harus dijalankan oleh seorang karyawan terutama pihak loket gadai yang merupakan wajah utama dari Pegadaian adalah sebagai berikut.²⁴

- a. Ingin membatu setiap keinginan atau kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan deskriminasi dalam bentuk apapun.

²⁴O.P. Simorangkir, *Etika Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010) hlm. 169

- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk nasabah.
- e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f. Dapat memahami emosi dari setiap kasus yang dihadapi, terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu di tunjukkan oleh setiap karyawan Pegadaian.

3.3.7 Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya:²⁵

- a. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

²⁵ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Edisi kedua. (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press). Hlm. 88-119

Jadi kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam emosi.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu perusahaan makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam perusahaan maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subjek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan

mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

e. Faktor kemampuan/keterampilan

Dengan kemampuan/keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri.²⁶

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, peralatan, perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi

²⁶*Ibid*, hlm. 119

sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga skill berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik.
- 4) Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- 5) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 6) Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan kegiatan Kerja Praktik pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh dan mengangkat judul tentang Sistem Pelayanan Nasabah, penulis mendapat hasil tentang sistem pelayanan nasabah yaitu telah berjalan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Syariah. Dimana setelah penulis amati Kebijakan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh terdapat sebagian kesesuaian antara teori yang bersangkutan dengan praktik yang dilakukan oleh Pegadaian.

Berkaitan dengan Sistem Pelayanan Nasabah yang diberikan oleh karyawan loket gadai, berdasarkan pengamatan penulis selama mengikuti Kerja Praktik di PT. Pegadian Syariah Cabang Meulaboh, sistem pelayanan yang

diberikan oleh pihak loket gadai sangat berpengaruh bagi kepuasan nasabah diantaranya adalah pelayanan yang cepat, mudah, serta ramah dan karyawan yang mampu memberikan informasi yang baik dan tepat kepada nasabah mengenai produk atau hal lainnya.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas mengenai Sistem Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, maka pada bab ini dapat disimpulkan. Sistem pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh secara umum telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam prakteknya pegadaian memiliki misi utama yang bersifat sosial yaitu membantu masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah, berupa bantuan keuangan dalam sistem gadai. Adapun usaha lainnya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh antara lain Melayani jasa taksiran, Melayani jasa titipan barang, dan Memberi kredit.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis amati selama melakukan kerja praktik pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, maka penulis memberikan beberapa saran antara lain:

- a. Diharapkan kepada Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh sebaiknya lebih memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Hal ini dimaksudkan agar nasabah puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan hingga nantinya menciptakan nasabah-nasabah loyal pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh

- b. PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh agar dapat memperluas atau menambah loket transaksi agar dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau dalam melakukan transaksi.
- c. Disarankan agar karyawan PT Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh senantiasa memberikan dan meningkatkan pelayanan dengan empat komponennya yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan, sehingga loyalitas nasabah dapat terjaga dan semakin meningkat

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Sufyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*, Cet 1, (Jakarta: Departemen Agama, 2012)
- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Edisi kedua. (Yogyakarta, Gadjah Mada University Press)
- AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Askara)
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003)
- Dr. Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*. (Jakarta, RajaGrafindo persada, 2013)
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004)
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif* (Jakarta : Gramedia, 2005)
- Malayu S.p Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001)
- O.P. Simorangkir, *Etika Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010)
- Alla Boutmech, *Service Quality Managemen (Costumer Service & Teller)*, 2009. Diakses melalui: [http://Service Quality Managemen \(Costumer Service & Teller\) 2009.blogspot.co.id/ 2009. Html](http://Service Quality Managemen (Costumer Service & Teller) 2009.blogspot.co.id/ 2009. Html)
- Zainal Anwar, *Standar Layanan Front Liner Bank*, 2008. Diakses melalui situs: <http://modul.ac.id/view/2339>, diakses pada tanggal 16 Januari 2017
- <http://www.pegadaian.co.id/info-visi-misi.php>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2016
- <http://www.seputarpengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> diakses pada pada tanggal 6 November 2016
- [http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_\(perusahaan\)](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_(perusahaan)), diakses pada tanggal 19 Oktober 2016
- <http://www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-struktur-organisasi-dan-fungsinya.Html>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2016

Wawancara dengan Abdul Ariffadillah S.E. Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Meulaboh, pada tanggal 13 Juni 2016

Wawancara dengan Nasrial Penaksir Barang Jaminan Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, pada tanggal 30 Juni 2016

Wawancara dengan Teuku Aulia Akbar Administrasi Penjualan dan kasir Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, pada tanggal 30 Juni 2016

Wawancara dengan Abdul Jalil Penyimpan Barang Jaminan Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, pada tanggal 30 Juni 2016

Wawancara dengan Ashhabul Yamin Administrasi Mikro pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh, 15 Juli 2016

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Mursalin
 Tempat/ Tanggal Lahir : Meulaboh, 06 Juni 1995
 Alamat Asal : Desa Reusak, Kec. Samatiga, Kab. Aceh Barat
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Kebangsaan/ Suku : Indonesia/ Aceh
 Status : Belum Kawin
 E-Mail : Mursalin976@gmail.com
 Nomor Hp : 081269269149
 Alamat sekarang : Jln. Kebun Baru III, Kec. Ulee Kareng, Gampong Ie Masen Kaye Adang.

Riwayat Pendidikan

2001-2007 : SD Negeri Ujunga
 2007-2010 : SMP Negeri Reusak
 2010-2013 : MAN Suak Timah
 2013-sampai sekarang : Program Studi Diploma-III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
 Berijazah Tahun 2017

Data Orang Tua

Ayah : Marwan
 Pekerjaan : Swasta
 Ibu : Nur Asiah
 Pekerjaan : Pensiunan PNS
 Alamat : Desa Reusak, Kec. Samatiga, Kab. Aceh Barat

Demikian daftar riwayat hidup singkat ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Banda Aceh, 14 Februari 2017

Mursalin