

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**STANDAR PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH
UPS DARUSSALAM**



Disusun Oleh:

LELI NAZIRAH

NIM. 160601028

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1440 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Leli Nazirah
NIM : 160601028
Program Studi : 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 plagiarasi 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.

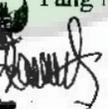
Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat di pertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan terbukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 10 juli 2019

Yang Menyatakan,



056AHF25226797
000
RIBU RUPIAH

Leli Nazirah

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL

LAPORAN KERJA PRAKTIK

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

Dengan Judul:

**STANDAR PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS
DARUSSALAM**

Leli Nazirah

NIM: 160601028

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

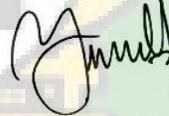
Pembimbing I,



Mayatillah, MA.Ek

NIP: 198208042014032002

Pembimbing II.



Yulindawati, SE.,MM

NIP: 197907132014112002

Mengetahui

Ketua Prodi Diploma III Perbankan Syariah, 



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP: 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Leli Nazirah

Nim: 160601028

Dengan Judul

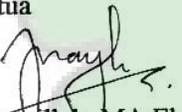
**STANDAR PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH UPS
DARUSSALAM**

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

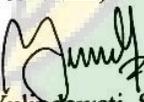
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 18 Juli 2019 M
15 Dzulkaidah 1440 H

Banda Aceh,
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

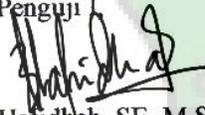
Ketua


Iqayatiyah, MA,Ek
NIP: 198208042014032002

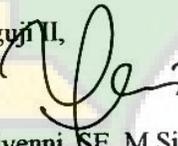
Sekretaris,


Yulindawati, SE.,MM
NIP: 197907132014112002

Penguji I


Hafidhah, SE.,M.Si.,Ak.,CA
NIDN: 2012108203

Penguji II,


Evriyenni, SE.,M.Si
NIDN: 2013048301

Mengetahui

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




Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP: 19640314 1992031003

KATA PENGANTAR



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kita. Shalawat beriring salam kita sanjungkan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau. Karena limpahan rahmat dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Kerja Praktik ini dengan judul **“Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam”**. Laporan Kerja Praktik ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar ahli madya pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan LKP ini. Di samping itu, penulis juga menyadari bahwa Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

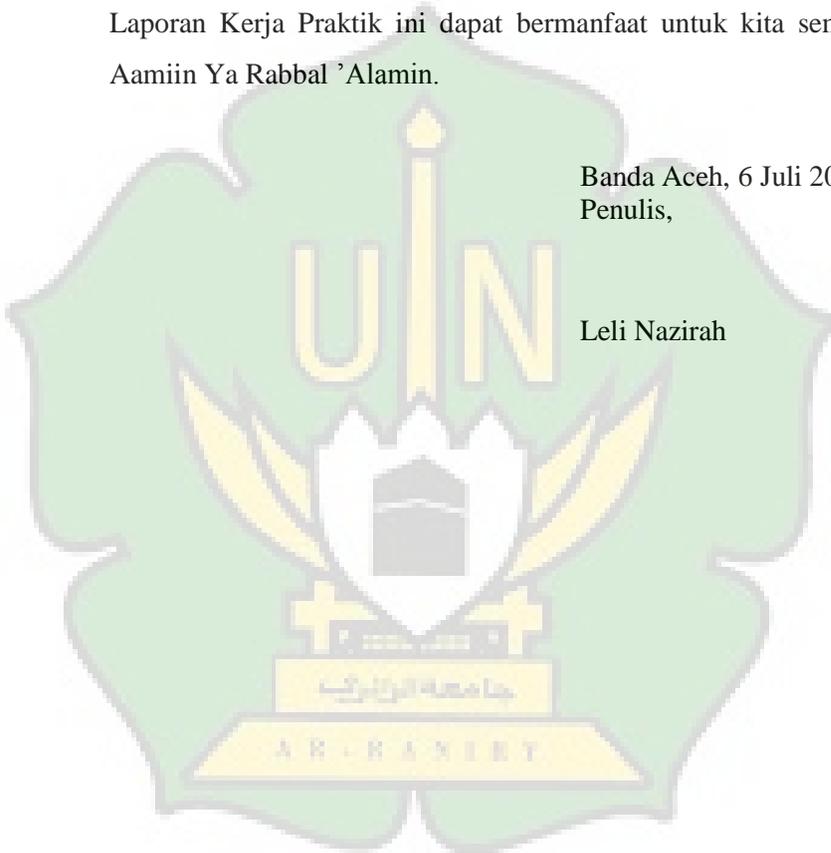
1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Fithriady. Lc.,MA selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

4. Abrar Amri, M.Si selaku penasehat akademik (PA) yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama penulis berada di kampus ini.
5. Inayatillah, MA.Ek selaku pembimbing I dan Ibu Yulindawati, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah bersusah payah dan sabar memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dengan sungguh-sungguh dari awal hingga selesai penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
6. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Yang tercinta dan tersayang Ayahanda Arani zainun (almarhum) dan Ibunda Jauhari dan juga kepada kakak, abang dan adik saya karena berkat bimbingan, dorongan, pengorbanan, kasih sayang serta doa merekalah penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi.
8. Dini Ratilan Angya selaku pengelola unit PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam dan Safrida selaku kasir dan juga kepada karyawan lainnya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan *job training* yang berkaitan dengan LKP ini.
9. Sahabat-sahabatku tercinta serta teman-teman seperjuangan Nadia ulfa, Indira Gusmi, Revina Novita, Suwaibah, Ananda Fhonna, Narisatillah, Ulfa Nurhapida, Fiza Milyani dan seluruh mahasiswa (i) angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama, berbagi ilmu, memberikan semangat selama menempuh pendidikan program studi Diploma III Perbankan Syariah.

10. Mengakhiri kata pengantar ini, atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis, penulis hanya dapat memanjatkan doa kepada Allah SWT semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat bernilai ibadah dan Allah SWT memberikan balasan yang setimpal, dan juga penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktik ini dapat bermanfaat untuk kita semua, Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 6 Juli 2019
Penulis,

Leli Nazirah



TRANSLITRASI 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	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	هـ	H
13	ش	SY	28	ء	’
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

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, translitasinya 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, translitasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda Huruf	Nama	Golongan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai
◌ِ و	<i>Kasrah dan Wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اِيّ	<i>Fathah dan alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah dan Ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah da Wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :qāla
رَمَى :ramā
قِيلَ :qīla
يَقُولُ :yaqūlu

4. TaMarbutah (ة)

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua, yaitu:

- TaMarbutah*(ة) hidup
TaMarbutah(ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, translitasinya adalah *t*.
- TaMarbutah*(ة) mati
TaMarbutah(ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, translitasinya adalah *h*.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *TaMarbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *TaMarbutah*(ة) itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

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

PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN TRANSLITRASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
RINGKASAN LAPORAN.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB SATU: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik	3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik	3
1.4 Sistematika Laporan Kerja Praktik	4
BAB DUA: TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	
2.1 Sejarah PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam ...	6
2.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.....	8
2.3 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.....	11
2.3.1 Produk Jasa.....	12
2.3.2 Produk Pembiayaan.....	15
2.3.3 Produk Jual Beli Emas.....	18
2.4 Keadaan Personalia PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.....	20

BAB TIGA: HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	23
3.1.1 Bagian Operasional	23
3.1.2 Bagian <i>Customer Service</i>	24
3.2 Bidang Kerja Praktik	24
3.2.1 Standar Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam	25
3.2.2 Etika Melayani Nasabah dan Landasan Hukum Pelayanan	28
3.2.3 Mekanisme Pelayanan PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam	32
3.3 Teori yang Berkaitan.....	34
3.3.1 Pengertian Pelayanan	34
3.3.2 Dimensi Pelayanan	35
3.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan	37
3.4 Evaluasi Kerja Praktik.....	39
BAB EMPAT: PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	40
4.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	43

RINGKASAN LAPORAN

Nama : Leli Nazirah
NIM : 160601028
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Diploma III
Perbankan Syariah
Judul Laporan : Standar Pelayanan Dalam
Meningkatkan Kepuasan nasabah pada
PT. Pegadaian Syariah UPS
Darussalam
Hari/ Tanggal Sidang : Kamis/18 Juli 2019
Tebal LKP : 47
Pembimbing I : Inayatillah, MA.Ek
Pembimbing II : Yulindawati, SE.,MM

Penulis melakukan kerja praktik pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam yang beralamat di jalan T. Nyak Arief No. 451 Kecamatan Darussalam kota Banda Aceh, Nanggroe Aceh Darussalam (NAD) adalah salah satu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang jasa penyaluran pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai dengan jaminan barang bergerak. Selama penulis melakukan kerja praktik pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam selama kurang lebih satu bulan dimulai pada tanggal 25 Februari sampai tanggal 9 April 2019, penulis ditempatkan dibagian *Frontliner*. Adapun tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam diantaranya yaitu dengan mematuhi jam kerja, sopan terhadap nasabah dan bagaimana etika karyawan terhadap nasabahnya. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi nasabah. Saran penulis yaitu diharapkan kepada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam agar dapat mempertahankan kepercayaan nasabah/pelanggannya dengan mempertahankan standar pelayanannya.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Karakteristik Karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam berdasarkan posisi kerja	20
Tabel 2.2 : Karakteristik Karyawan PT. PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam Berdasarkan pendidikan terakhir.....	20



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS
Darussalam.....9



BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kegiatan sehari-hari, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Namun untuk keperluan yang sangat penting dan sangat mendesak terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada. Jika kebutuhan dana jumlahnya besar, maka dalam jangka pendek sulit untuk dipenuhi, apalagi jika harus dipenuhi lewat lembaga perbankan. Tetapi, jika dana yang dibutuhkan relatif kecil tidak jadi masalah, karena banyak tersedia sumber dana yang murah dan cepat, mulai dari pinjaman ke tetangga, tukang ijon sampai ke pinjaman dari berbagai lembaga keuangan lainnya (Kasmir, 2014:230).

Lembaga keuangan syariah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: lembaga keuangan depositori syariah atau disebut juga dengan lembaga keuangan bank syariah (*depository financial institution syariah*) dan lembaga keuangan syariah non depositori (*non depository financial institution syariah*) yang disebut juga dengan lembaga keuangan syariah bukan bank. Peranan kedua lembaga tersebut adalah sebagai perantara keuangan (*financial intermediation*) antara pihak yang kekurangan dana atau unit defisit (*ultimate borrowers*) (Rodoni dan Hamid, 2008 : 5).

Salah satu lembaga keuangan non bank yang bergerak untuk memberikan pinjaman dalam sektor mikro, yaitu PT. Pegadaian (Persero). Secara umum Pegadaian dibagi menjadi dua jenis yaitu Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah adalah Perusahaan yang menjalankan usaha gadai dan secara resmi satu-

satunya usaha gadai di Indonesia hanya dilakukan oleh Perum Pegadaian. Dengan sistem gadai syariah masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharganya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminan (Kasmir, 2014:231).

Sampai saat ini Pegadaian Syariah telah berkembang keseluruh wilayah Indonesia termasuk juga di Aceh, salah satunya yaitu PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam diantaranya yaitu Produk jasa, Produk pembiayaan dan Produk Jual Beli Emas (Pegadaian Syariah, 2019).

Kualitas pelayanan yang diterapkan pada PT. Pegadaian UPS Darussalam sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya, rasa puas dapat diukur melalui tingkat menyenangkan atau tidaknya pelayanan tersebut setelah diberikan kepada orang lain. Karena menurut Malayu S.p Hasibuan, pelayanan yang baik dan benar adalah jika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, ramah dan menyenangkan bagi orang yang dilayani (Hasibuan, 2001:21).

Kepuasan nasabah juga dapat ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi suatu perusahaan, termasuk PT. Pegadaian UPS Darussalam. Oleh karena itu, hingga saat ini PT. Pegadaian UPS Darussalam terus meningkatkan kualitas layanannya melalui standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak Pegadaian yang meliputi kenyamanan dan keramahan pelayanan dan juga melalui etika pelayanan terhadap nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik mengambil judul laporan kerja praktik yang berjudul **“Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam”**.

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.
- b. Untuk mengetahui etika pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam

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 Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabahnya pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.

- b. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat dan pihak lainnya untuk lebih mengetahui tentang standar pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.

c. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik ini dapat menjadi ilmu dan masukan yang membangun terhadap pihak PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam tentang standar pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya sehingga kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi dalam hal melayani nasabah-nasabahnya.

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 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

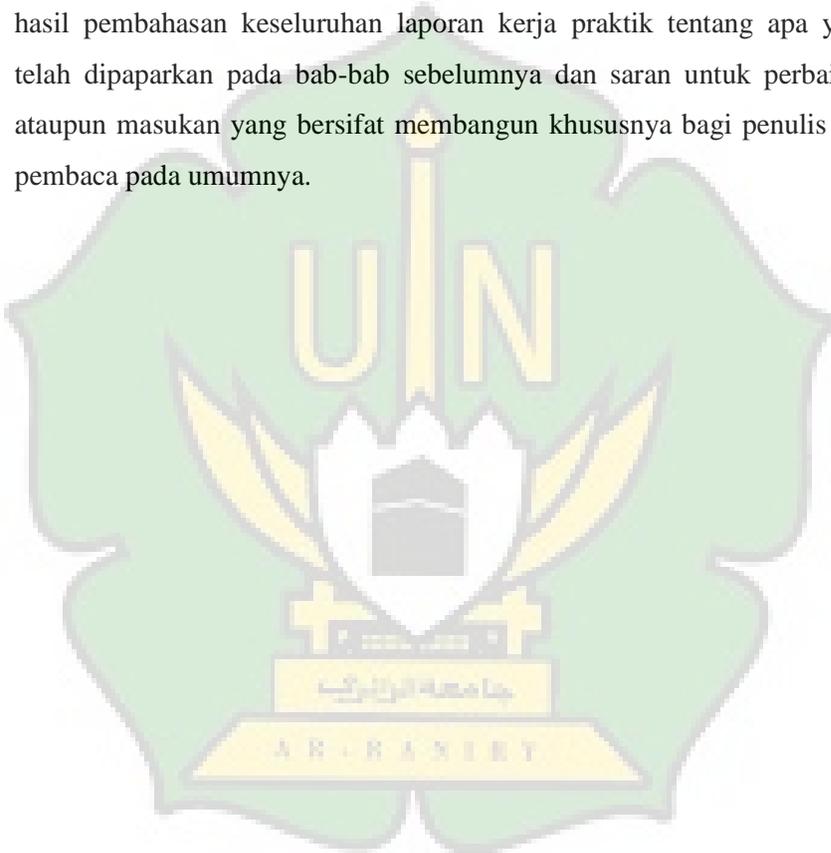
Dalam bagian sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik ini terdiri dari empat bab yaitu :

Bab satu penulis menjelaskan tentang latar belakang berupa pengenalan dan pembahasan yang akan dijelaskan. Selanjutnya menjelaskan tentang tujuan laporan kerja praktik, kegunaan Laporan Kerja Praktik dan sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik.

Kemudian pada bab dua yaitu berisi tentang tinjauan lokasi Kerja Praktik yang membahas mengenai sejarah singkat PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam, Struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam, keadaan personalia PT. Pegadaian UPS Darussalam dan lain sebagainya.

Bab tiga ini membahas tentang hasil dari kegiatan kerja praktik, yaitu pada bagian apa saja penulis ditetapkan oleh karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam. Selanjutnya akan dibahas tentang teori yang berkaitan dan evaluasi kerja praktik.

Bab keempat yaitu bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan keseluruhan laporan kerja praktik tentang apa yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya dan saran untuk perbaikan ataupun masukan yang bersifat membangun khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



BAB DUA

TUJUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah singkat PT. Pegadaian UPS Darussalam

Di Indonesia usaha Pegadaian telah dimulai pada zaman penjajahan Belanda VOC, pada saat itu tugas Pegadaian membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya usaha ini didirikan dan dikembangkan oleh pihak swasta. Kemudian pada perkembangan selanjutnya usaha Pegadaian ini di ambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dan dijadikan Perusahaan Negara dengan status Dinas Pegadaian (Habiburrahim, 2012 : 217).

Pada masa kemerdekaan, Pemerintah Indonesia mengambil alih usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status Dinas Pegadaian menjadi PN (Perusahaan Negara) berdasarkan Undang-Undang No. 19 Peraturan Pemerintah Tahun 1960. Seiring berjalannya waktu, pada tanggal 11 Maret 1966 berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.7 Tahun 1969 PN Pegadaian berubah menjadi Perjan (Perusahaan Jawatan). Pada Tahun 1990 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perum (Perusahaan Umum) Pegadaian. Dan pada tanggal 1 April 2012 Perum Pegadaian berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) Pegadaian.

Terbitnya Peraturan Pemerintah No.10/1990 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.130/2000 dapat dikatakan awal dari kebangkitan Pegadaian Syariah, misi yang digunakan Pegadaian adalah untuk mencegah praktik riba dan menjadi landasan kegiatan usaha Pegadaian Persero sampai sekarang. Layanan gadai syariah merupakan hasil kerja sama antara PT. Pegadaian dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip *rahn* yang oleh pegadaian syariah dipandang sebagai pengembangan produk, sedangkan bagi lembaga

keuangan syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *rahn*. Konsep operasi Pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi *modern*, yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai islam. Fungsi operasi pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai unit organisasi di bawah binaan divisi usaha lain PT. 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 (Juli Irmayanto, 1999:188).

PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh sekarang memiliki 11 kantor unit pembantu yang tersebar di wilayah Banda Aceh. PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam adalah salah satu kantor unit pembantu yang tersebar di wilayah Banda Aceh dan telah beroperasi hingga sekarang.

Adapun Visi dan Misi PT. Pegadaian UPS Darussalam adalah sebagai berikut (Pegadaian.co.id, 2019).

1. Visi PT. Pegadaian UPS Darussalam adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis Gadai yang selalu menjadi *market leader* dan Mikro berbasis Fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

2. Misi PT. Pegadaian UPS Darussalam adalah sebagai berikut:

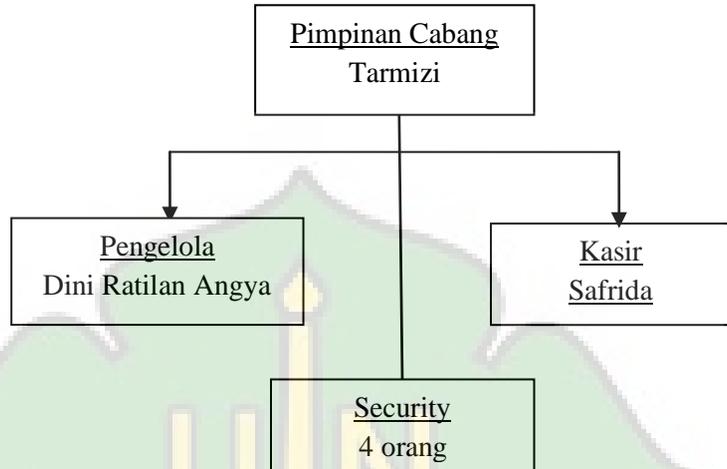
- a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan 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.

2.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam

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.

PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam mempunyai struktur organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang akan bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban masing-masing yang berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Berikut struktur organisasi secara ringkas dapat dilihat pada gambar 2.1 :



Gambar 2.1 Struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam

Sumber : PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh, 2019.

Struktur organisasi PT. Pegadaian UPS Darussalam pada gambar 2.1 menjelaskan tentang :

1. Pengelola Unit

Mempunyai tugas antara lain mengelola operasional unit dalam menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai syariah dan melaksanakan usaha-usaha lainnya, serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain atau masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan, diantaranya:

- a. Memastikan bahwa kantor Unit Pegadaian Syariah (UPS) telah mempunyai rencana kerja dan anggaran kantor unit berdasarkan acuan yang telah ditetapkan

- b. Memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik oleh unit kerja operasional
- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, mengendalikan, pengelolaan kredit dan barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, barang palsu dan barang polisi).

2. Penaksir

Bertugas untuk menaksir dan menilai barang yang akan digadaikan oleh nasabah. Untuk menaksir barang jaminan diperlukan keahlian khusus melalui pendidikan khusus untuk orang-orang tertentu. Jadi tidak semua pegawai dapat melakukan tugas sebagai penaksir. Penaksir memiliki hak untuk menentukan besarnya suatu pinjaman atau memiliki KPK (Kuasa Pemutus Kredit). Adapun tugas penaksir sebagai berikut:

1. Melaksanakan penaksiran barang jaminan dan menetapkan uang pinjaman sesuai dengan kewenangannya.
2. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan di lelang, untuk mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan di lelang.
3. Merencanakan, menyiapkan barang jaminan yang akan di simpan agar terjamin keamanannya.
4. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pekerjaan operasional kantor Unit Pegadaian Syariah (UPS).
5. Mengorganisasikan pelaksanaan tugas pekerjaan pendukung administrasi dan pembayaran.

6. Membimbing pendukung administrasi dan pembayaran dalam rangka pembinaan dan kelancaran tugas pekerjaan.¹

3. Kasir

- a) Menerima modal kerja harian dari atasan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Melayani nasabah yang akan melakukan pelunasan, peminjaman dan gadai ulang.
- c) Melakukan pencatatan penerimaan dari transfer, penjualan lelang dan pengeluaran lain-lain.²

4. Keamanan (*Security*)

Tugas *security* adalah untuk menjaga dan melaksanakan ketertiban dan keamanan di PT. Pegadaian UPS Darussalam. Selain itu *security* juga bertugas sebagai *Office Boy* untuk membersihkan kantor Pegadaian Syariah UPS Darussalam.

2.3 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam

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 Hadist. Tujuan Pegadaian syariah yaitu untuk membantu perekonomian masyarakat dan solusi untuk usaha mikro.

¹ Wawancara dengan Dini Ratilan Angya sebagai Penaksir Pegadaian Syariah UPS Darussalam pada tanggal 5 April 2019

² Wawancara dengan Safrida sebagai kasir Pegadaian Syariah UPS Darussalam pada tanggal 5 April 2019

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.

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam diantaranya adalah:

2.3.1 Produk jasa

Adapun produk-produk layanan jasa yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam diantaranya adalah

a. Jasa Taksiran

Jasa taksiran adalah layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengetahui kualitas harta perhiasan emas, berlian atau batu permata, baik untuk keperluan *investasi* ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau. Layanan taksiran ini memudahkan masyarakat mengetahui tentang kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami kebingungan atas nilai pasti perhiasan yang dimilikinya.

Adapun keunggulan dari jasa taksiran adalah (Pegadaian, 2019).

- 1) Layanan jasa taksiran tersedia diseluruh *outlet* Pegadaian di seluruh Indonesia
- 2) Proses mudah
- 3) Pelayanan profesional
- 4) Hasil uji terpercaya karena diuji dan ditaksir oleh juru taksir berpengalaman.

Persyaratan dari produk jasa taksiran adalah:

- a) Nasabah membawa barang yang akan diajukan ke loket pegadaian.
- b) Mengisi formulir permohonan pengajuan.

b. Jasa Titipan

Layanan jasa titipan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga, maupun kendaraan bermotor. Layanan ini dikalangan perbankan dikenal dengan *Safe Deposit Box* (SDB). Jika mendapatkan kesulitan dalam mengamankan barang berharga dirumah sendiri saat akan keluar kota atau keluar negeri, melaksanakan ibadah haji, sekolah diluar negeri dan kepentingan lainnya.

Berikut adalah keunggulan dari jasa titipan (Pegadaian Syariah, 2019).

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

Persyaratan dari produk jasa titipan adalah:

- a) Nasabah dapat langsung dan membawa barang yang akan dititipkan ke pegadaian.
- b) Mengisi formulir permohonan jasa titipan.

c. *Multi Payment Online* (MPO) yaitu melayani pembayaran berbagai tagihan listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum, dan lain sebagainya. layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di bank. Adapun keunggulan dari MPO adalah sebagai berikut (Pegadaian Syariah, 2019).

- 1) Layanan MPO tersedia di *outlet* Pegadaian di seluruh Indonesia
- 2) Biaya administrasi kompetitif.
- 3) Setiap nasabah dapat melakukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan.
- 4) Prosedur sangat mudah, nasabah tidak harus memiliki rekening di Bank.
- 5) Untuk pembayaran tagihan dengan gadai emas, maka nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening. Seluruh proses dilakukan dalam satu loket layanan.
- 6) Pembayaran tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas.

Persyaratan dari produk MPO adalah (Pegadaian.co.id, 2019.b.) :

- a) Nasabah cukup datang ke *outlet* pegadaian seluruh Indonesia
- b) Membawa dan menyerahkan nomor pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api dan lain sebagainya.

Proses pelayanan Multi Payment Online adalah:

- a. Untuk layanan pembayaran tagihan : nasabah datang ke outlet pegadaian terdekat dengan membawa nomor

pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, PDAM, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembayaran finance, pembayaran TV berlangganan dan lain sebagainya.

- b. Untuk layanan pembelian: nasabah datang langsung ke pegadaian terdekat untuk melakukan pembelian tiket kereta api, pembelian pulsa dan transaksi pembelian lainnya.

2.3.2. Produk Pembiayaan

Produk Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan antara lembaga keuangan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Produk pembiayaan yang tersedia pada PT. Pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

- a. Pembiayaan *Rahn* (Gadai Syariah)

Pembiayaan *Rahn* dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana langsung cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik, dan kendaraan bermotor. Adapun keunggulan dari produk *Rahn* adalah (Pegadaian Syariah, 2019).

- 1) Layanan *rahn* tersedia diseluruh outlet pegadaian syariah di Indonesia.

- 2) Prosedur pengajuan sangat mudah, calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke *outlet* pegadaian.
- 3) Pinjaman *marhun bih* mulai dari 50 ribu rupiah sampai 200 juta rupiah atau lebih.
- 4) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar *ijarah* saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman.
- 5) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *ijarah* selama masa pinjaman.
- 6) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai.

b. Pembiayaan Kendaraan Bermotor (*Amanah*)

Pembiayaan *Amanah* dari pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada Pegawai Negeri Sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

Berikut adalah keunggulan dari produk amanah (Pegadaian Syariah, 2019).

- 1) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI.
- 2) Proses pembiayaan dilayani lebih dari 4400 outlet pegadaian di seluruh Indonesia.
- 3) Uang muka terjangkau
- 4) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap
- 5) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulanan sampai dengan 60 bulan.

c. Pembiayaan *Ar-Rum* BPKB

Pembiayaan *Ar-Rum* BPKB dari Pegadaian Syariah adalah jenis pembiayaan yang diberikan Pegadaian syariah kepada nasabah berupa pembiayaan syariah untuk pengembangan usaha mikro dan menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor atau memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB kendaraan. Adapun keunggulan dari produk *arrum* BPKB adalah (Pegadaian Syariah, 2019).

- 1) Layanan *arrum* BPKB tersedia diseluruh *outlet* Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Prosedur pengajuan *marhun bih* (pinjaman) cepat dan mudah.
- 3) Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor atau mobil.
- 4) Proses *marhun bih* (pinjaman) hanya butuh 3 hari, dan dana segera cair.
- 5) *Ijarah* (sewa) relatif murah dengan angsuran tetap per bulan.
- 6) Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12, 18, 24, dan 36 bulan.
- 7) Pelunasan dapat dilakukan dalam waktu yang ditetapkan.

d. Pembiayaan *Arrum* Haji

Pembiayaan *Arrum* haji merupakan produk dari pegadaian syariah yang memungkinkan nasabah muslim untuk bisa ke tanah suci dengan jaminan emas. Adapun keunggulan dari produk *arrum* haji yaitu sebagai berikut (Pegadaian Syariah, 2019).

- 1) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji
- 2) Kepastian nomor porsi.
- 3) Proses mudah.
- 4) Emas dan dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian

- 5) Layanan profesional
- 6) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau
- 7) Minimal Emas 3,5 Gr

2.2.3. Produk Jual Beli Emas

Adapun produk-produk jual beli emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam adalah sebagai berikut (Pegadaian.co.id, 2019.b) :

a. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

Keunggulan dari tabungan emas adalah (Pegadaian Syariah, 2019).

- 1) Tabungan emas tersedia di kantor cabang di seluruh Indonesia
- 2) *Top up* saldo tabungan emas dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service*
- 3) Pembelian emas dengan harga terjangkau (mulai dari berat 0,01 gram)
- 4) Mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana anda.

Persyaratan dari produk tabungan emas adalah:

- a) Fotokopi kartu identitas resmi yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor)

b. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai maupun angsuran dengan mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah

haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

Berikut adalah keunggulan dari Mulia (Pegadaian Syariah, 2019).

- 1) Emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kelompok ataupun arisan.
- 2) Proses mudah dengan 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 5 gram s.d. 1 kilogram.
- 6) Uang muka mulai dari 10% s.d. 90% dari nilai logam mulia
- 7) Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d. 36 bulan.

Persyaratan dari produk mulia adalah:

- a) Untuk pembelian secara tunai, nasabah cukup datang ke *outlet* pegadaian dengan membayar nilai logam mulia yang akan dibeli.
- b) Untuk pembelian secara angsuran, nasabah dapat menentukan pola pembayaran angsuran sesuai dengan keinginan.

2.4 Keadaan Personalia PT. Pegadaian UPS Darussalam

PT. Pegadaian UPS Darussalam memiliki 6 (enam) orang karyawan yang terdiri dari 4 orang karyawan dan 2 orang karyawan. Gambaran posisi kerja yang ditempati pada PT. Pegadaian UPS Darussalam.

a. Deskriptif posisi kerja

Tabel 2.1

Tingkat Jabatan Karyawan pada PT. Pegadaian UPS Darussalam.

No.	Jabatan Karyawan	Jumlah Karyawan
1.	Penaksir	1
2.	Kasir	1
3.	Keamanan	4
	Jumlah	6

Sumber: PT. Pegadaian UPS Darussalam, 2019.

Berdasarkan tabel 2.1 deskripsi posisi kerja karyawan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam sebagai berikut: 1 orang Penaksir, 1 orang Kasir dan 4 orang *Security*.

b. Pendidikan terakhir karyawan

Berikut gambaran tingkat pendidikan pada PT. Pegadaian UPS Darussalam.

Tabel 2.2

No.	Pendidikan	Jumlah Karyawan
1.	SMA	4
2.	S1	2
3.	Jumlah	6

Sumber: PT. Pegadaian UPS Darussalam, 2019.

Tabel di atas menunjukkan tingkat pendidikan terakhir karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam yang mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda yaitu S1 dan SMA, dan total jumlah karyawan 6 orang. Karyawan yang pendidikan terakhir S1 berjumlah 2 orang, dan karyawan yang berpendidikan terakhir SMA berjumlah 4 orang.

c. Jenis kelamin karyawan

Tabel 2.3

Jeniskelamin	Jumlah (orang)
Perempuan	2
Laki-laki	4
Total karyawan	6

Sumber: PT. Pegadaian UPS Darussalam, 2019.

Tabel di atas menunjukkan bahwa total dari karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam yang keseluruhannya berjumlah 6 orang diantara yaitu 4 orang laki-laki dan 2 orang karyawan perempuan.

d. Umur

Table 2.4

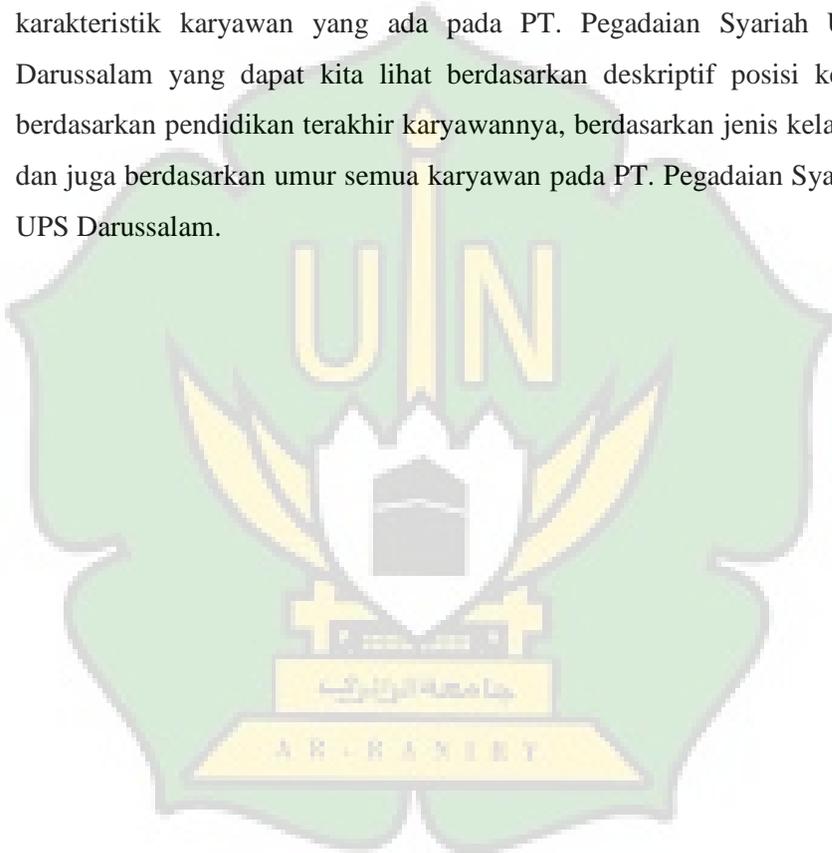
Karakteristik karyawan berdasarkan umur

Umur	Jumlah(orang)
>20	-
25-30	4
>30	2
Total karyawan	6

Sumber: PT. Pegadaian UPS Darussalam, 2019.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa umur karyawan PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam, terdiri dari 4 orang karyawan yang berusia 25 tahun hingga 30 tahun, dan 2 orang karyawan yang berusia 30 tahun ke atas.

Demikian penjelasan mengenai keadaan personalia ataupun karakteristik karyawan yang ada pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam yang dapat kita lihat berdasarkan deskriptif posisi kerja, berdasarkan pendidikan terakhir karyawannya, berdasarkan jenis kelamin dan juga berdasarkan umur semua karyawan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.



BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Kerja praktik Lapangan atau *On the Job Training (OJT)* merupakan kewajiban setiap mahasiswa dan mahasiswi program Diploma III Perbankan Syariah pada semester akhir, yaitu sebagai bahan untuk membuat Laporan Kerja Praktik (LKP), dapat juga dikatakan sebagai mata kuliah penutup dalam memperoleh kelulusan atau gelar Ahli Madya (A.Md).

Kegiatan praktik yang dilakukan oleh penulis pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam selama satu bulan setengah atau lebih kurang 30 hari kerja terhitung dari tanggal 25 Februari 2019 sampai dengan tanggal 9 April 2019. 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. Adapun kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan kerja praktik di PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam antara lain:

3.1.1 Bagian Operasional

Selama melaksanakan kerja praktik selama satu bulan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam, penulis membantu pekerjaan disetiap bagian sesuai dengan yang ditugaskan. Secara khusus kegiatan yang penulis lakukan adalah menyangkut pekerjaan bidang operasional.

Berikut kegiatan yang di lakukan penulis pada bidang operasional antara lain:

- a. Membantu mengisi formulir nasabah yang ingin menggadaikan barang.
- b. Membantu penaksir mengimput data-data nasabah di komputer.
- c. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah yang ingin menggadaikan barang.

3.1.2 Bagian *Customer Service*

Secara umum kegiatan yang penulis lakukan saat berhubungan dengan nasabah adalah :

1. Menyapa nasabah yang datang ke kantor PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam
2. Membantu nasabah mengisi formulir pinjaman gadai syariah
3. Membantu nasabah mengisi formulir untuk pembukaan buku tabungan emasku
4. Mempelajari produk-produk pegadaian syariah dan menjelaskan kepada nasabah yang ingin mencari informasi

3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama melaksanakan kerja praktik pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam yang berlangsung kurang lebih satu bulan, penulis ditempatkan dibagian Operasional dan bagian *customer service*. Selama menempati posisi pada bidang kerja tersebut, penulis melakukan sekaligus mengamati proses berlangsungnya pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan kepada para nasabah. Dari pengamatan yang dilakukan penulis, bagaimana standar pelayanan yang diberikan

karyawan kepada nasabah, maka penulis tertarik membuat laporan kerja praktik (LKP) dengan judul Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.

Seorang karyawan pegadaian haruslah mengetahui betapa pentingnya standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan kemudian menerapkannya dalam melayani nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah yang akan datang dan nasabah ingin masalahnya terselesaikan dengan baik.

3.2.1 Standar Pelayanan Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam

Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, salah satunya PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam. Standar pelayanan yang ada pada Pegadaian secara umum sudah diterapkan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik, terarah dan terukur yang wajib ditetapkan dan dipatuhi oleh setiap jajaran di lingkungan perusahaan.

Standar Pelayanan pada PT. Pegadaian UPS Darussalam adalah :

- 1) Mematuhi jam kerja
- 2) cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah
- 3) Penampilan baik dan rapi
- 4) Sopan dan santun kepada pelanggan
- 5) Memanggil nama pelanggan
- 6) Menjadi pendengar yang baik
- 7) Penuh pengertian dan simpatik
- 8) Bersemangat

- 9) Berbicara dengan jelas dan baik
- 10) Menguasai pengetahuan produk
- 11) Menangani keluhan dan mampu memberikan solusi

Penerapan standar pelayanan disini yaitu menyamakan persepsi dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas di seluruh cabang sehingga tercapai kepuasan nasabah, kemudian menjaga hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan nasabah, masyarakat serta pemerintah.

Adapun manfaat penerapan standar pelayanannya adalah:

- 1) Menghemat waktu dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat sehingga mempersingkat waktu tunggu nasabah semakin pendek
- 2) Meningkatkan kemampuan bersaing karena nasabah puas dengan pelayanan terbaik
- 3) Semakin banyak nasabah yang meminta pinjaman dengan akad *rahn* (gadai) yang ada pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam karena dilayani dengan cepat, ramah dan mudah
- 4) Terampil dan profesional dalam melayani nasabah
- 5) Dapat menciptakan laba yang semakin besar.

Kemudian adanya standar waktu pelayanan yaitu maksudnya disini adalah bagaimana kita menggunakan waktu kerja kita yang semakin pendek, dapat kita isi dengan kontribusi yang semakin besar, bukan saja untuk perusahaan dan untuk diri kita sendiri, melainkan juga untuk orang-orang yang menjadi tanggung jawab kita, bahkan untuk masyarakat yang lebih luas lagi.

Agar terciptanya kepuasan nasabah, PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam menerapkan beberapa unsur pelayanan prima yaitu:

- a. Kecepatan pelayanan antara lain: profesionalisme, tepat waktu, keluwesan jam kerja dan prosedur yang mudah.
- b. Kenyamanan pelayanan : Diluar gedung halaman/pekarangan tertata dengan rapi dan indah dan didalam gedung ruangnya bersih dan sejuk.
- c. Keramahan pelayanan yaitu peka dan cepat tanggap, sopan santun dan luwes, peduli dan penuh perhatian.
- d. Kebenaran pelayanan
Teliti, terampil, transparan dan kualitas.
- e. Keamanan pelayanan adalah Kesiapan terhadap adanya gangguan fisik, kerentanan barang jaminan dan tersedianya sarana keamanan.

Tujuan Pelayanan prima ini adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang pada ujungnya dapat meningkatkan profit pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.

Agar pelayanan prima yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang karyawan pada PT. Pegadaian UPS Darussalam harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika semua karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan.

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 (Simorangkir, 2010: 169) :

- a. Ingin membantu 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.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tunduk 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

3.2.2 Etika Melayani Nasabah dan Landasan Hukum Pelayanan

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.

Adapun larangan dalam etika pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam adalah sebagai berikut³.

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani pelanggan

³Wawancara dengan Dini Ratilan Angya sebagai Penaksir Pegadaian Syariah UPS Darussalam pada tanggal 5 April 2019

- 2) Dilarang melayani pelanggan atau tamu sambil makan, minum, atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet
- 3) Dilarang melayani pelanggan atau tamu sambil mengobrol atau bercanda dengan karyawan lain dalam kondisi apapun
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih di depan pelanggan atau tamu.

Dalam melayani nasabah, karyawan pegadaian harus memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakannya, guna meningkatkan kepuasan bagi setiap nasabah yang datang (Anwar, 2008).

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.

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 وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ 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 samayakni 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 karyawan pegadaian 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 jumbuh ulama salam hukumnya sunah, sedangkan menjawab salam hukumnya wajib.

Ini didasarkan pada firman Allah SWT:

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 tunjukan 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 dalam Al-Qur'an surah Luqman ayat 19 :

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

3.2.3 Mekanisme Pelayanan PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam

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 UPS Darussalam adalah sebagai berikut (Mulazid, 2012) :

- 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.
 4. Barang yang dijaminakan dicatat jenis, merek, tipe, tanggal pembelian, tanggal tebus, keterangan mengenai barang tersebut.

5. Kemudian proses selanjutnya yaitu menaksir harga barang yang dijaminakan. 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 sistem 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 dijamin dianggap hangus dan tidak bisa ditebus lagi. Barang-barang tersebut akan dilelang oleh pihak Pegadaian.

c. Sistem transaksi pelanggan/nasabah

- 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

3.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditunjukkan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Pelayanan disebut juga suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada

para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan (Loina, 2001:138).

3.3.3. Dimensi Pelayanan

Untuk mengetahui tentang kepuasan pelanggan, ada lima dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan yaitu (Tjiptono dan Dian, 2004 : 27-28) :

- a) *Tangible* (Bukti fisik) adalah kemampuan perusahaannya 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* (Keandalan) 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 segera dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen perusahaan perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan

perusahaan 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 pada perusahaan ini 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.

Pelayanan sangat mempengaruhi banyaknya jumlah nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga akan mampu meningkatkan citra PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam di mata pelanggannya, dan dengan kepemilikan citra yang baik itu, maka segala yang dilakukan akan mudah dipercayai dan dianggap baik oleh pelanggan. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani

pelanggan merupakan faktor utama, karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Pengalaman pertama seorang pelanggan sangat menentukan bagi pengambilan keputusan si pelanggan untuk mau datang lagi atau tidak. Oleh karena itu, para karyawan secara umum dan yang di *front line* pada khususnya, harus berusaha agar para pembeli mendapatkan kesan pertama yang baik (*moment of truth*) dan menyenangkan.

3.3.4 Prinsip Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006 : 22).

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
- 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan kegiatan Kerja Praktik pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam dan mengangkat judul tentang Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. Penulis mendapat hasil tentang standar pelayanan nasabah yaitu secara umum telah berjalan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Pegadaian. Dimana setelah penulis amati Kebijakan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam terdapat sebagian kesesuaian antara teori yang bersangkutan dengan praktik yang dilakukan oleh Pegadaian. Berkaitan dengan Standar Pelayanan Nasabah yang diberikan oleh karyawan pegadaian, berdasarkan pengamatan penulis selama mengikuti kerja praktik di PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam, standar pelayanan yang diberikan oleh karyawan pegadaian sangat berpengaruh bagi kepuasan nasabah diantaranya yaitu : memanggil nama pelanggan, menjadi pendengar yang baik, penuh pengertian dan simpatik, berbicara dengan jelas dan baik, menguasai pengetahuan produk dan menangani keluhan dan mampu memberikan solusi kepada nasabah.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas mengenai Standar Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.
2. Untuk mengetahui etika pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam.

4.2 Saran

Setelah penulis melakukan kerja praktik selama lebih kurang 30 hari pada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam, maka penulis memberikan saran yaitu

1. Diharapkan kepada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam sebaiknya harus ada tempat parkir khusus untuk nasabahnya.
2. Diharapkan kepada PT. Pegadaian Syariah UPS Darussalam agar dapat mempertahankan kepercayaan nasabah/pelanggannya dengan mempertahankan standar pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Habiburrahim M. (2012). *Mengenal Pegadaian Syariah*. Jakarta Timur: Kuwais.
- Fandy T. (2004) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiR dan Atik W. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Zainal A. *Standar Layanan Front Liner Bank*, 2008. Diakses melalui situs: <http://modul.ac.id/view/2339>, diakses pada tanggal 29 Juni 2019
- O.P. Simorangkir. (2010). *Etika Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ade Sufyan Mulazid. (2012) *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional di Indonesia*, Cet 1. Jakarta: Departemen Agama.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- <http://www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-struktur-organisasi-dan-fungsinya.html>, di akses pada tanggal 23 Juni 2019.
- Pegadaian.co.id, 2019. *Visi dan misi pegadaian syariah*.
- <http://www.pegadaian.co.id/info-visi-misi.php> diakses pada Tanggal 23 Juni 2019 Banda Aceh.
- Rodoni, Ahmad dan Hamid, Abdul. (2008). *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta Timur: Zikrul Hakim.
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> di akses pada tanggal 25 Juni 2019.

Wawancara dengan Dini Ratilan Angya sebagai Penaksir Pegadaian Syariah UPS Darussalam pada tanggal 5 April 2019.

Wawancara dengan Safrida sebagai kasir Pegadaian Syariah UPS Darussalam pada tanggal 5 April 2019.





UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor : 2595/Un.08/FEB/PP.00/905/2019

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING LAPORAN KERJA PRAKTIK MAHASISWA PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH,

- Menimbang :
- bahwa untuk kelancaran penulisan Laporan Kerja Praktik mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkkan Pembimbing Laporan Kerja Praktik yang ditetapkan dengan surat keputusan Dekan;
 - bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Laporan Kerja Praktik pada Program Studi D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat :
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 - Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
 - Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

M E M U T U S K A N

Menetapkan
P e r t a m a

Menunjuk Saudara (i) :
a. Inayatillah, MA, Ek
b. Yulindawati, SE, MM

Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing Laporan Kerja Praktik Mahasiswa (i) :

N a m a : Leli Nazirah
N I M : 160601028

J u d u l : Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah UFS Darussalam

K e d u a

Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada tanggal 20 Mei 2019

D e k a n,


Zaki Fudrip

Tembusan :

- Rektor UIN Ar-Raniry
- Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah
- Dosen pembimbing yang bersangkutan
- Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : <http://febi.uin-ar-raniry.ac.id> | Email : febi.uin@ar-raniry.ac.id

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : LELI NAZIRAH
NIM : 160601028

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	80	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	90	
3	Pelayanan (Public Service)	A	90	
4	Penampilan (Performance)	B	85	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	90	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	90	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90	
8	Pengetahuan Ekonomi Syariah (Islamic Economic Knowledge)	A	90	
Jumlah				
Rata-rata			89,125	

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Banda Aceh, 09 April 2019

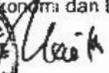
 Pegadaian

UPS. DARUSSALAM
Jl. E. Nyai H. H. Latief
DARUSSALAM

Herdianto Sabutra
Assistant Manager II

Mengetahui,
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah
Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Nely Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 196711052006042003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Leli Nazirah
Tempat /Tgl. Lahir : Lamnga, 29 Maret 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
NIM : 160601028
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat : Lamnga, Kecamatan Mesjid Raya
Kabupaten Aceh Besar.
Email : lelinazirah@gmail.com
No. Hp : 082361500860

Riwayat Pendidikan

SDN Lamnga : Tamatan tahun 2010
SMPN 2 Mesjid Raya : Tamatan tahun 2013
SMAN 1 Baitussalam : Tamatan tahun 2016
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
program studi D-III Perbankan Syariah
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Alm. Arani
Nama Ibu : Jauhari
Pekerjaan Ayah : guru
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Alamat Orang Tua : Lamnga, Kec. Mesjid Raya Kabupaten
Aceh Besar.

Banda Aceh, 21 Juni 2019

Leli Nazirah