

**PROSEDUR PELAYANAN PRODUK TABUNGAN EMAS
PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG ISTIQLAL
MANADO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam program Studi Ekonomi Syariah



Oleh

Mahwiya Daeng Mile

NIM.1.8.4.1.035

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
1444 H/2022 M**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mahwiya Daeng Mile
NIM : 18.4.1.035
Program : Sarjana (Strata 1)
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 11 Oktober 2022
Saya yang menyatakan



Mahwiya Daeng Mile
NIM. 18.4.1.028

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di
Manado.

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara/ni:

Nama : Mahwiya Daeng mile

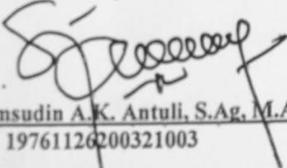
Nim : 18.4.1.035

Judul Skripsi : Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas pada Pegadaian Syariah
Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

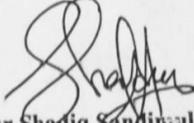
Wassalamualaikum Wr.Wb.

Oleh:

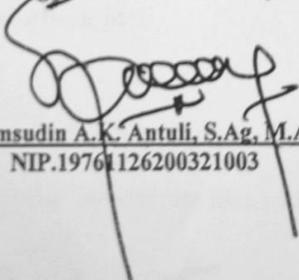
Pembimbing I


Sjamsudin A.K. Antuli, S.Ag, M.A
NIP. 19761126200321003

Pembimbing II


Nur Shadiq Sandinjala ME
NIP. 199202162018011001

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah


Sjamsudin A.K. Antuli, S.Ag, M.A
NIP.19761126200321003

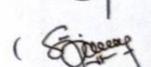
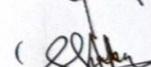
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqal Manado yang disusun oleh Mahwiya Daeng Mile NIM: 1841035 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 07 Desember 2022 bertepatan dengan 25 Jumadil Ula 1444 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 10 Januari 2023

23 Jumadil Ula 1444 H

DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Sjamsudin A.K. Antuli, S.Ag., M.A	()
Sekretaris	: Nur Shadiq Sandimula, M.E	()
Munaqisy I	: Dr. Hj. Nur Fitry Latief, S.E., Ak., M.S.A., CA	()
Munaqisy II	: Rahmman Mantu, M.Hum	()
Pembimbing I	: Sjamsudin A.K. Antuli, S.Ag., M.A	()
Pembimbing II	: Nur Shadiq Sandimula, M.E	()

Mengetahui

~~Wakil Dekan~~ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Rosda Sa'adikido, S.Ag., M.Hum

NIP. 197002242006042003

TRANSLITERASI

Transliterisasi Arab-Latin berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI, dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Transliterisasi Arab-Latin IAIN Manado adalah sebagai berikut:

a. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	!
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	‘
ث	ṡ	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	’
ص	ṡ	ي	Y
ض	ḍ		

b. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, harus ditulis secara lengkap, seperti;

أحمدية : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

c. Ta' Marbutāh di Akhir Kat

- 1) Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhūrīyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

- 2) Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمةالله : ditulis *Ni'matullah*

زكاةالقط : ditulis *Zakāt al-Fitr*

d. Vokal Pendek

Tanda *fathah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i”, dan *damah* ditulis “u”.

e. Vokal Panjang

- 1) “a” panjang ditulis “ā”, “i” panjang ditulis “ī”, dan “u” panjang ditulis “ū”, masing-masing dengan tanda *macron* (¯) di atasnya.
2) Tanda *fathah* + huruf *yā'* tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fathhah* + *wawu* mati ditulis “au”.

f. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘):

أأنتم : *a'antum*

مؤنث : *mu'annas*

g. Kata Sandang Alif + Lam

- 1) Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

الفرقان : ditulis *al-furqān*

- 2) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

h. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

i. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

1) Ditulis kata per kata atau :

2) Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخ الإسلام : *Syaikh al-Islām*

تاج الشريعة : *Tāj asy-Syarī'ah*

التصور الإسلامي : *At-Tasawwural-Islāmī*

j. Lain-lain

Kata-kata yang sudah di-bakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata *ijmak*, *nas*, *akal*, *hak*, *nalar*, *paham*, dsb., ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

ABSTRACT

Name of Author : Mahwiya Daeng Mile
Student ID Number : 18.4.1.035
Thesis Title : The Service Procedures for Gold Savings Products at PT.
Pegadaian Syariah Istiqlal Manado Branch

This study aims to determine the Service Procedures for Gold Savings Products at PT Pegadaian Syariah Istiqlal Manado Branch. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The data sources used in this research were primary and secondary data with a total of 7 people informants, where the technique of determining this informant used purposive sampling technique. This study found that the service procedures for gold savings products at the Pegadaian run well. Customers of gold savings products have been saving their gold at the Pegadaian for a long time. Customers' interest in having gold savings is to make them easy to convert from money to gold bars with very affordable administration. They can have a long-term investment with gold savings because they only use their Citizen Card (KTP) to open a savings account.

Keywords: *Gold Savings Products, Services.*



ABSTRAK

Nama Penyusun : Mahwiya Daeng Mile
NIM : 18.4.1.035
Judul Skripsi : **Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder dengan jumlah 7 orang ,yang dimana teknik penentuan informan ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian prosedur pelayanan produk tabungan emas pada pegadaian syariah, prosedur pelayanan produk tabungan emas sangat berjalan dengan baik, dan mereka juga merupakan pengguna produk tabungan emas yang sudah termasuk cukup lama menabung emas, ketertarikan menabung emas itu untuk membuka dan menabung ditabungan emas ini bisa langsung dikonversi dari uang dan menjadi mas batangan dengan adminstrasi yang murah tentunya,karena dengan tabungan emas saya mempunyai investasi jangka Panjang dengan menggunakan KTP dalam pembukaan rekening tabungan.

Kata kunci :*Produk Tabungan Emas,Pelayanan*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas kelimpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi ini dengan judul **“Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW. Serta keluarganya, sahabat sampai kepada pengikutnya yang senantiasa tetap istiqomah sampai akhir zaman.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta Papa Samasir Daeng Mile , Mama Asnati Bonte, Kaka Mahyudin Daeng Mile Spd yang telah mempertaruhkan dan dengan ikhlas mempersembahkan seluruh hidupnya untuk kesuksesan anaknya, yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik dengan sepenuh hati, selalu berbagi ilmu dan pengalaman, Alhamdulillah hingga bisa sampai di titik ini kedua orang tua dan kakak selalu memberikan motivasi dan dukungan serta telah memperjuangkan sampai ada di hari ini. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, karunia, kesehatan, rezeki yang berlimpah dan keberkahan di dunia dan akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada selama ini.

Mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor IAIN Manado Delmus Puneri. Salim, S. Ag., MA., M.Res., Ph.D dan beserta wakil rektor Dr. Ahmad Rajafi , M.H.I / Warek I , Dr. Radliyah. Jan , SE, M.Si / Warek II, Dr. Musdalifah, M,Si., M.Psi / Warek III yang sedang membangun dan menata IAIN Manado untuk mencapai kesuksesan perguruan tinggi kedepan.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. Rosdalina Bukido, S. Ag., M.Hum beserta dengan wakil dekan Dr. Andi Mukarramah nagauleng, M.Pd / Wadek I, dan Dr. Munir Tubagus ,S.Kom., M.Cs / Wadek II, Ridwan Jamal, S.Ag., M.HI / Wadek III yang telah banyak memberikan arahan, semangat, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Syamsudin A. K. Antuli, S.Ag., M.A selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa dengan sabar memberi masukan sejak pertama menjadi mahasiswa. Serta Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah membantu dalam memberikan arahan dan semangat selama masa perkuliahan.
4. Syamsudin A. K. Antuli, S.Ag., M.A selaku dosen pembimbing I dan Nur Shadiq Sandimula ME selaku dosen pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu dan sangat membantu dalam memberikan saran juga masukan mengenai skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado (IAIN) yang selama ini dengan segala upaya dan jerih payahnya telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
6. Pacar Vicky Mirah SP yang telah banyak berkontribusi serta membantu dan telah memberikan semangat penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan kelas Ekonomi Syariah A yang telah banyak memberikan masukan dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Organisasi PMII yang telah menemani masa-masa perkuliahan di IAIN Manado.
9. Teman teman seperjuangan semenjak masuk kuliah Dhea Oliy, Melati Napu, Dinda Salsabila, Lisa Tobone, Ida Aidha, Putri Pandjago, Imas, Muhammad Ilham, Erik Gunawan, Nur Babas, Larasti, Anti, Radita, Teresa. Telyanti, Adis Beeg, Apin, Dinda Dilapanga yang sudah

menyemangati dan memberikan masukan serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada salah satu Pimpinan Pegadaian Syariah Bapak Abdurachman Evran Tubagus SE dan para Pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dan Nasabah yang sudah mau menjadi informan dan memberikan masukan selama melakukan wawancara.
11. Teruntuk semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah banyak memberikan semangat hingga akhir sampai selesainya skripsi ini.
12. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah bertahan sejauh ini melewati cobaan dan ujian sendirian, banyak usaha dan perjuangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini walaupun banyak keluh kesah disetiap harinya tetapi Alhamdulillah bisa sampai dititik ini. Tidak ada yang bisa menyelesaikannya melainkan hanya diri sendiri yang mampu dan mengerti dengan semua keadaan yang ada, banyak sekali tangisan, energi yang terkuras, pengorbanan dan perjuangan serta kendala di dalamnya tetapi hanya bisa berusaha dan berdoa agar dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik dan mendapatkan gelar yang bermanfaat di kemudian hari.

Manado, 04 November 2022

Mahwiya Daeng Mile

NIM. 1841035

DAFTAR ISI

Halaman Sampul

Lembar Persyataan Keaslian.....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iv
Transliterasi.....	v
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB 1 Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Kegunaan Penelitian.....	6
G. Definisi Operasional.....	6
H. Penelitian Terdahulu.....	7
BAB II Landasan Teori.....	12
A. Prosedur.....	12
1. Karakteristik Prosedur.....	12
2. Manfaat Prosedur.....	13
B. Pelayanan.....	14
1. Faktor Faktor Pelayanan.....	14
2. Pelayanan Dalam Islam.....	18
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20

4. Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan.....	20
5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	25
C. Produk.....	32
1. Jenis Produk.....	32
2. Strategi Produk.....	33
D. Tabungan Emas.....	38
a. Pengertian Tabungan	38
b. Pengertian Tabungan Emas.....	38
E. Pegadaian Syariah.....	43
a. Pengertian Pegadaian Syariah.....	43
b. Dasar Hukum Pegadaian Syariah.....	44
BAB III Metode Penelitian.....	46
A. Lokasi Penelitian & Waktu.....	46
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	46
C. Data Dan Sumber Data.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV Hasil Penelitian.....	51
A. Gambaran Perusahaan.....	52
B. Hasil Penelitian.....	60
C. Pembahasan.....	72
BAB V Penutup.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	54
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Hasil Wawancara

Lampiran 2: Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 3: Surat Balasan Dari Tempat Penelitian Di Pegadaian Syariah

Lampiran 4: Daftar Riwayat Hidup

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menabung ialah salah satu jenis investasi masa depan. Orang-orang berkerumun ke bank, sebuah organisasi keuangan yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan mendistribusikan uang, karena mereka menjadi lebih sadar akan pentingnya berinvestasi. Meskipun ada banyak lembaga keuangan non-bank, salah satunya adalah Pegadaian Syariah, yang juga mencakup barang-barang yang memungkinkan seseorang untuk menabung, tetapi menabung masih dapat dilakukan di luar bank.¹ Mekanisme pembelian emas deposito digunakan dalam simpanan emas pegadaian syariah. Dengan klien membeli emas dan kemudian menyerahkannya ke pegadaian syariah. Masyarakat menengah ke bawah tidak mampu memiliki emas dengan harga segitu, namun berkat tersedianya produk simpanan emas di pegadaian dengan harga terjangkau, transaksi cepat, dan layanan ahli, masyarakat sudah bisa memiliki emas. Jika klien memilih untuk mencetak emas dalam bentuk fisik, biaya emas akan dihitung sekali lagi berdasarkan berat emas yang dipilih pelanggan dan harga emas global saat ini.²

Produk tabungan emas syariah menawarkan daya pikat yang unik karena prinsip operasional produk, dimana mekanismenya disesuaikan dengan prinsip syariah. Kualitas layanan terbaik juga sangat penting untuk barang karena membantu klien dengan cepat memahami dan memahami barang-barang yang ditawarkan oleh pegadaian syariah.

Pegadaian Syariah merupakan salah satu BUMN di Indonesia yang menawarkan layanan pinjaman berbasis hukum gadai kepada masyarakat luas. Untuk dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, PT Pegadaian Syariah

¹ Mardani, “*Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*” (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2017), p. 1.

² Rifatul Jannah Hariyanto, “Analisis Investasi Pada Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Jember”, (2020), hlm. 3-4

harus melaksanakan diversifikasi usaha. Dengan melestarikan emas, PT Pegadaian Syariah mencapai perkembangan terkini di bidang investasi emas. Investasi ini dapat dilakukan dengan mendapatkan dan menyimpan emas serta dengan meramalkan harga emas.

Target pasar untuk produk ini mencakup orang dewasa yang sudah mulai menabung dan berinvestasi emas serta generasi muda. Hal ini dapat menawarkan peluang dan solusi bagi generasi muda untuk lebih bijak dalam memaksimalkan sedikit uang untuk proyek-proyek masa depan yang dijanjikan, yang membuatnya sangat menarik.

Manfaat dari layanan ini ialah memudahkan masyarakat umum untuk membeli emas. dikarenakan perbedaannya dengan produk investasi emas lainnya yang telah dikeluarkan oleh lembaga keuangan syariah lainnya, seperti penggunaan sistem pembelian emas, produk tabungan emas ini juga merupakan produk investasi emas pertama di Pegadaian Syariah bahkan di Indonesia. dengan menabung. Adapun maksud dari menabung disini ialah jika harga emas per gram saat ini berkisar Rp. 500.000, maka nasabah dapat menghemat hanya sekitar Rp. 10.000 dengan tabungan emas agar dapat memiliki emas seberat 0,01 gram, yang akan masuk ke rekening tabungan emas nasabah. Hal ini dilakukan dengan maksud agar nasabah yang ingin memiliki atau membeli emas dapat menghemat emas mulai dari 0,01 gram. Agar konsumen dapat membeli atau menyimpan emas kapan saja mereka memiliki uang ekstra, mereka dapat dengan cepat menyetorkannya ke rekening tabungan emas mereka³

Produk tabungan emas di Pegadaian Syariah menawarkan daya pikat yang unik karena ide produk operasionalnya, dimana mekanismenya dimodifikasi dengan prinsip syariah. Produk sangat bergantung pada kualitas layanan yang tinggi; bila ini dapat diakses, pembeli dapat dengan mudah memahami dan memahami produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah. Untuk menerapkan aturan syariah Islam untuk setiap operasi pegadaian di bisnis baru yang dikenal

³ Hilmiyatun nisa, “*Analisis Operasional Murabaha Pada Produk Tabungan Emas Terhadap Keuntungan Dana Titipan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran*” (Surabaya: Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2016).

sebagai Pegadaian Syariah, penting untuk mendidik masyarakat tentang produk melalui iklan. Promosi membujuk orang untuk membeli, mereka meningkatkan jumlah konsumen untuk item, dan mereka juga membantu untuk meningkatkan reputasi Pegadaian di antara kliennya.⁴

Prosedur Pembukaan Tabungan Emas dengan membawah Fotocopy KTP Membayar biaya Rp. 50.000 Uang muka , Rp. 40.000 Administrasi awal, dan Rp. 10.000 saldo emas,Sudah dapat terkonferensi menjadi emas 0,01 gram atau senilai Rp. 10.000. Setelah itu nasabah menyetujui persyaratan-persyaratan yang diajukan.Selanjutnya nasabah akan disodorkan oleh kasir berupa formulir pembukaan buku rekening tabungan emas yang harus di isi oleh nasabah Kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan rekening tabungan emas, setelah itu nasabah menyerehkan formulir yang telah di isi dan ditandatangani nasabah berserta kelengkapan berkas-berkas fotocopy identitas dari kepada kasir. Kasir menerima formulir yang telah diisi dan fotocopy identitas diri milik nasabah tersebut. Setelah itu kasir memeriksa kelengkapan pengisian formulir serta menandatangani formulir tersebut sebagai tanda bukti pembukaan rekening tabungan emas.Selanjutnya kasir menginformasikan besaran seluruh biaya administrasi yang harus dibayar oleh nasabah. Setelah selesai kasir menyerahkan pemeblian tabungan emas kepada nasabah tersebut.

Dan untuk penarikan/ perolehan tabungan emas yaitu dengan buyback untuk penarikan harus tersisa saldo emas 0,1 di dalam saldo tabungan emas tersebut.

Untuk penutupan rekening tabungan emas di pegadaian harus dilakukan di kantor cabang, Proses Penutupannya tidak memakan waktu yang lama, yang terpenting sudah melngkapai persyaratan yang sudah ada saat melakukan penutupan rekening tabungan emas.

Dengan menutupnya maka tabungan emas sudah tidak bisa di gunakan untuk bertransaksi, buback maupun konversi. Berikut cara menutup rekening tabungan emas di pegadaian syariah:

⁴ Feddy Rangkuti, “*Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Intedrated Marketing Communication*” (jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama, 2009), p. 52.

Mengunjungi kantor cabang pegadaian dimana pembukan tabungan emas, bawah persyaratan yang di perlukan seperti KTP, Nomor HP, CIF Pegadaian, Rekening Tabungan Emas,

Katakan Kepada Security bawah ingin menutup rekeing tabungan emas, Ambil nomor antrian ke customer service, Tunggu hingga di panggil, Customer Service akan memberikan formulir pembatalan rekening yang bisa anda isi dengan lengkap, Berikan persyaratan dan dokumen menutup tabungan emas dan harus mentandatangani di atas materai, siapakan biaya administrasi Rp 30.000, Dan setelah itu tabungan emas pegadaian resmi di tutup.

Tujuan diperkenalkannya produk tabungan emas adalah untuk memudahkan konsumen yang ingin memperoleh emas melalui tabungan. Jika seseorang dengan sumber daya terbatas yang ingin berinvestasi dalam emas dapat menemukan solusi dalam tabungan fleksibel. Orang tertarik berinvestasi emas karena alasan selain harga emas yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun.

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana “Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Prosdur Pelayanan Produk Tabungan Emas Yang di lakukan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu kepada Pimpinan cabang, kasir dan nasabah yang menggunakan produk Tabungan Emas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan peneliti akan dirumuskan masalah, yakni: “Bagaimana Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?”

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah di atas yaitu untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan produk tabungan emas pada pegadaian syariah cabang istiqlal manado.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi sarana untuk memperluas wawasan serta pengetahuan dan bisa menjadi salah satu acuan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kemudahan untuk prosedur tabungan emas terhadap keputusan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa memperluas pemahaman kepada peneliti, menjadi bahan masukan, dan dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan pada pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Istiqlal Manado.

G. Definisi Operasional

1. Prosedur Tabungan emas

Selain untuk menyebarkan informasi kepada departemen terkait perusahaan maupun lembaga organisasi memerlukannya adanya prosedur dalam setiap melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif dimana sebuah prosedur tersebut dirancang dengan baik.⁵ Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan memberikan kemudahan kepada masyarakat (nasabah) untuk berinvestasi emas.⁶ Prosedur tabungan emas dalam penelitian ini adalah bagaimana memberitahukan kepada calon nasabah tentang tata cara apa saja yang digunakan dalam pembukaan tabungan emas di pegadaian syariah.

⁵ PT. Pegadaian (Persero) Tegal Boto Jember, *Informasi Tentang Produk Pegadaian Rasto 2015* (Bandung: Alfabeta CV, 2015).

⁶ Farida Kurniasi.

2. Pelayanan

Pelayanan dikenal sebagai setiap aktivitas yang menghasilkan keuntungan bagi kelompok atau organisasi dan memberikan kebahagiaan bahkan ketika hasilnya tidak terkait dengan barang berwujud. Ini menunjukkan bagaimana layanan terhubung dengan kesenangan internal penerima pelayanan.⁷ Pelayanan dalam penelitian ini adalah seperti membantu atau memberikan informasi kepada seseorang atau organisasi.

H. Penelitian Terdahulu

1. Dyah Lestari (2019) Judul Penelitian, “Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah di Pegadaian Syariah Bandar Lampung”, Adapaun metode penelitiannya adalah penelitian lapangan (*Field Research*) Dimana data primer di peroleh dari hasil wawancara, observasi, kuesioner, dan data marketing pemasaran dan nasabah tabungan emas berjumlah 46 nasabah. Penelitian ini adalah metode analisi kualitatif. Data di peroleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 46b responden yaitu nasabah tabungan emas, Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang digunakan yaitu dari judulnya hanya metodenya sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan cara mewawancarai 7 orang yang terdiri dari Pimpinan Pegadaian, Kasir Pegadaian, dan nasabah, dan yang membedakan juga tempat penelitiannya.
2. Agus Salim (2020) Judul Penelitian, “Strategi Produk Tabungan Emas Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pangkep”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan konsep bauran pemasaran oleh Pegadaian Syariah Cabang Pangkep dalam rangka meningkatkan jumlah konsumen. Peneliti yang menggunakan metodologi kualitatif sering dimanfaatkan jenis penelitian ini. Observasi langsung usaha, observasi, wawancara langsung dengan staf atau pelanggan, dan dokumentasi di PT. Cabang Pegadaian Syariah Pangkep digunakan untuk mengumpulkan

⁷ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (jakarta: Bumi Akasara, 2010), p. 44.

data. Sedangkan Perbedaan dengan penelitian . Berdasarkan hasil pengumpulan data peningkatan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pangkep dapat di simpulkan bahwa proses yang dilakukan Strategi tempat, Strategi harga, Strategi promosi , Adapun kendala yaitu tidak adanya marketing khususnya sehingga kurang melakukan sosialisasi atau edukasi kepada masyarakat sekitar mengenai apa itu tabungan emas itu sendiri, apa manfaatnya, yang belum mengerti. Perbedaan pada penelitian ini hanya dari judul saja,tempat, untuk metodenya sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif yang hasil penelitiannya juga hampir sama yang membedakan hanya dari judul yang lebih menekankan prosedur pelayanan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

3. Putri Yani (2020) Judul Penelitian, “Pengaruh Produk Tabungan Emas, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Bengkulu”, Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk tabungan emas, pelayanan dan promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu, jenis dan pendekatan penelitian yaitu kuantitatif asosiasif. Sedangkan perbedaan dari penelitian yang digunakan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif juga tempat penelitiannya berbeda.
4. Tresena Rahmawati (2017). Judul Penelitian, “Pengaruh Produk Pegadaian Tabungan Emas Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Nasabah Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Metroboulevard Cikarang, Bekasi”. Peneliti, Hasil Penelitian, Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data diolah menggunakan SPSS versi 21. Proses yang ditempuh melalui uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinan, uji t, uji f. Perbedaan Penelitian, Perbedaan penelitian ini terletak pada metode penelitian, dimana metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, sedangkan metode penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif.
5. Maulidiyah (2017) “Analisis Penerapan Segmentasi Pasar Pada Produk Tabungan Emas Dalam Upayah Menarik Minat Nasabah Dipegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya”. Hasil Penelitian ini, “peneliti

menggunkan penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini menggunkan pendekatan analisis deskriptif dengan pola piker induktif. Data penelitian ini terhimpun dari wawancara secara langsung dengan nasabah, karyawan, dan manager pegadaian syariah cabang blauran Surabaya”. Perbedaan Penelitian, Penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan terletak pada metode penelitian yang membahas tentang tabungan emas. Perbedaannya terletak pada focus penelitian yang diambil, jika penelitian ini lebih menekankan pada penerapan segmentasi pasar pada produk tabungan emas dalam upaya menarik minat nasabah dipegadaian syariah cabang blauran Surabaya, maka dari itu lebih menekankan pada prosedur pelayanan tabungan emas di pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

6. Ismanlina (2020) dengan judul “Pengaruh pengetahuan nasabah dan trnasparansi dalam memilih tabungan emas di Pegadaian Syariah di Tekangen”. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk menjelaskan pengaruh pengetahuan nasabah dan transparansi dalam memilih tabungan emas di pegadaian syariah dan untuk mengetahui faktor- faktor dari kelima variabel diatas secara simultan berpengaruh minat nasabah dalam memilih tabungan emas di pegadaian syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan pengaruh variabel yang akan di teliti dengan teknik analisis berganda. Sedangkan penelitian yang dilakukan tentang prosedur pelayanan produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang manado dengan menggunakan metode kualitatif yang hanya berfokus pada proses pelayanannya dengan melakukan wawancara.
7. Putriyani (2020) dengan judul “Pengaruh Poruduk Tabungan Emas, Pelayanan, Promosi, Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Syariah”. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk tabungan emas, pelayanan, promosi, terhadap keputusan nasabah, jenis dan pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Dari hasil penelitian ini membuktikan secara simultan produk tabungan emas, pelayanan dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa

pegadaian syariah. sedangkan penelitian yang saya lakukan dengan judul Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Manado Adalah melihat bagaimana prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah dengan menggunakan metode kualitatif.

8. Suswita Sari (2022) dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Padang Sindipun”, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Padang Sidimpunan sebanyak 20 orang informan untuk mendiskripsikan permasalahan penelitian mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini mengenai persepsi nasabah produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang padang sidimpunan, Peneliti menyimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap tabungan emas sangat memuaskan yang mana tabungan emas Pegadaian Syariah adalah layanan titipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas, karena dengan adanya produk tabungan emas ini mereka akan terbantu dan bisa menabung emas dengan cara menyicil. Nasabah melakukan cicilan kepada pihak Pegadaian Syariah apabila cicilan telah lunas nasabah bisa menarik dalam bentuk uang. Sedangkan perbedaan dengan penelitian saya hanya di judul saja, dan tempat penelitian yang berbeda, tetapi metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan peneliti adalah pimpinan cabang, pegawai/kasir, dan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado sebanyak 7 orang narasumber. Dengan mendiskripsikan bagaimana prosedur pelayanan tabungan emas di pegadaian syariah cabang istiqlal manado.
9. Nazmi Ahmad Martio (2021), “Analisis Bauran Promosi Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Landungsari”, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari periklanan promosi, penjualan, dan hubungan masyarakat terhadap minat

nasabah menggunakan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Landungsari, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menganalisa data yang di peroleh dari kuisioner yang di tunjukan kepada nasabah tabungan emas, kemudian mendeskripsikan hasil analisis data yang diperoleh. Sedangkan perbedaan dari penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Perbedaan tempat penelitian dan judul penelitian.

10. Muamar Alwi Sauqi (2021) “Manfaat Pengguna Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin”, Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif, Untuk memperoleh data yang di perlukan, penulis menggunakan data primer dan sekunder, sumber data yaitu informan yang berjumlah 11 mahasiswa UIN Antasri Banjarmasin yang menggunakan Produk Tabungan Emas, Pengumpulan data yang digunakan metode wawancara, dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Sedangkan perbedaan penelitian saya hanya dari tempat penelitian dan judul penelitian, Untuk metodenya itu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jumlah narasumber 7 orang pengguna produk tabungan emas.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Prosedur

Istilah “*procedure*” dalam bahasa Inggris, yang dapat berarti suatu cara atau proses, adalah asal kata “prosedur”. Namun, istilah “prosedur” dalam bahasa Indonesia sering digunakan di sana. Prosedur mengacu pada metode yang ditetapkan dan diperlukan untuk melaksanakan tugas. Biasanya, protokol menentukan siapa yang akan menyelesaikan pekerjaan dan bagaimana.

Prosedur ialah suatu proses, tahapan, atau tahapan dari suatu urutan tindakan yang berhubungan. Prosedur sering kali mencakup sejumlah individu dalam suatu departemen dalam suatu bisnis.

Adapun beberapa pengertian prosedur menurut para ahli, diantaranya yaitu:

Menurut Mulyadi “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.⁸

Menurut A.S Moenir “prosedur adalah suatu rangkaian atau tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan pencapaian tugas akhir.⁹ Didalam sebuah pencapaian tujuan akhir yang kita inginkan kita harus mempunyai pandangan tentang apa yang seharusnya kita lakukan”.

Menurut Rudi M Tambunan mendefinisikan “prosedur sebagai pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan”.

Dalam hal ini, prosedur adalah langkah menuju penyelesaian tugas yang mungkin mengatasi masalah. Misalnya, ada beberapa masalah dengan berbagai macam dan keunggulan dalam suatu korporasi. Untuk menata dokumen-dokumen

⁸ Mulyadi dan Deddy, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta CV, 2019).

⁹ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992).

ini agar tampak bagus dan mudah ditemukan, kita harus dapat memilihnya berdasarkan jenis dan kelebihannya.

Prosedur memainkan peran penting dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas kantor. Prosedur kerja dirancang untuk memudahkan instansi atau bisnis untuk menyelesaikan setiap tugas yang perlu dilakukan untuk memenuhi tujuan dan sasarannya.

Berdasarkan definisi prosedur yang diberikan di atas bahwasanya prosedur adalah serangkaian tugas administratif yang diselenggarakan untuk memastikan penanganan yang konsisten atas transaksi perusahaan yang sering terjadi. Tugas-tugas ini biasanya melibatkan sejumlah orang dalam satu atau lebih departemen.¹⁰

Beberapa hal penting tentang prosedur :

1. Karakteristik Prosedur

beberapa hal berikut, adalah karakteristik prosedur antara lain:

a. Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi

Suatu organisasi dapat mencapai tujuannya dengan menggunakan metode karena menggunakan penanganan semua operasi yang dilakukan oleh organisasi dan melibatkan banyak personel dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan.

b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

Organisasi atau kegiatan di bawah pengawasan dapat berguna secara efektif karena mengikuti prosedur yang ditetapkan. Selain itu, karena kegiatan ini dilakukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, biaya yang terkait dengan pelaksanaannya dapat dikendalikan seminimal mungkin.

c. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab

Pemimpin organisasi membuat pilihan-pilihan yang harus dilaksanakan oleh bawahannya untuk menjalankan rutinitas kegiatan saat ini. Selain itu,

¹⁰ Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Rev. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).

pilihan siapa yang akan melakukan operasi menciptakan tugas yang harus dipenuhi oleh pelaksana sesuai dengan tanggung jawab khusus mereka.

- d. Menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan hambatan implementasi tidak mungkin terwujud jika kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi diikuti sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini menghasilkan pengaturan batasan waktu untuk pelaksanaan kegiatan, memungkinkan organisasi untuk bergerak cepat menuju tujuan organisasinya.
- e. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota – anggota organisasi.
- f. Membantu efisiensi, efektivitas serta produktivitas kerja dari suatu unit organisasi.

2. Manfaat Prosedur

Suatu prosedur dapat memberikan manfaat dan Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang lebih jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.¹¹ Dan lebih memudahkan dalam menentukan prosedur kegiatan dimasa depan.

Para pelaksana dapat dengan mudah mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil ke depan jika prosedur yang diikuti tidak berhasil mencapai tujuan organisasi. Karena proses ini, kesalahan yang mencegah pencapaian tujuan organisasi dapat dilihat dan diperbaiki.

B. Pelayanan

Layanan adalah cara untuk membandingkan pengalaman serta layanan yang sebenarnya. Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai segala kegiatan maupun langkah untuk dapat menawarkan sesuatu dari pihak ke pihak yang berbeda untuk dasar dari sifat yang tidak terwujud secara fisik juga tidak menjadi memiliki sesuatu.

Menurut definisi tersebut, cenderung terlihat pada pelayanan atau jasa yaitu suatu langkah yang diberikan oleh Pegadaian terhadap pihak lain, lebih

¹¹ Mulyadi.

tepatnya nasabah, ketika kita benar-benar substansial atau tidak menghasilkan kepemilikan.

Sedangkan pengertian pelayanan untuk lebih sederhana yaitu suatu gerakan maupun rangkaian latihan yang tidak bisa di lihat dengan kasat mata akan terjadi karena hubungan sekitar pembeli dan pegawai maupun dengan hal lain yang disebabkan pada kerja sama yang di rencanakan dalam mengenai permasalahan nasabah .¹²

Dengan demikian produk jasa mungkin dapat di hubungkan dengan produk yan, sebenarnya pelayanan adalah suatu tindakan maupun keuntungan yang bisa diberikan suatu pihak pada pihak yang lain dengan dasar yang memiliki teori juga tidak.

Kemudian dalam bukunya Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra , Melayu Hasibun mengatakan sebuah layanan merupakan suatu tindakan menawrkan jenis pelayanan yang di mulai pada pihak satu untuk pihak lain. Layanan yang tepat yaitu layanan yang di laksanakan melalui cara yang baik, ketetapan, keadilan, cepat juga bermoral sehingga dapat melengkapi keinginan atau kebutuhan bagi para nasabah yang menerima.¹³

Beberapa hal penting tentang pelayanan :

1. Faktor- faktor Pelayanan

Berdasarkan semua tingkat layanan yang sudah di lakukan pada nasabah di tuntutan profesional yang diberikan kepada nasabah. Dengan profesinalitas pegawai perusahaan bermaksud agar dapat memberikan dampak keterampilan untuk pegawai yang bekerja di bidang layanan nasabah secara baik-baik . Dalam mempersiapkannya pegawai untuk bisa bekerja dengan profesionalitas sehingga harus memberikan pelayanan secara baik yang telah menjadi standar perusahaan. Indikator-indikator yang dapat menyebabkan adanya layanan secara berkualitas para nasabah adalah sebagai berikut:

a. Nilai kerja (*Work Values*)

¹² Ratminto dan Atik Septy Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

¹³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011).

Hasil kerja pegawai untuk semua hal dapat berpengaruh dan meningkatkan nilai kerja yang terdapat dalam program pengembangan SDM instansi. Nilai kerja contohnya, jujur, bertanggung jawab, berdedikasi, dan berkomitmen yang bisa menjadi modal dasar yang bisa terpenuhi dalam rangka mempunyai pegawai yang kompeten.

b. Semangat Kerja (*Work Spirit*)

Semangat kerja merupakan faktor yang mempengaruhi pegawai melaksanakan pekerjaannya secara baik. Sehingga dengan adanya semangat kerja bisa menghadirkan kerja yang baik, Sebaliknya sangat kerja rendah bisa menimbulkan kerjaan yang buruk.

c. Keterampilan Berkomunikasi dengan Konsumen (*Communication Skill*)

Hal yang tidak dapat dikalahkan yaitu keterampilan komunikasi dengan nasabah. Berbahas dalam komunikasi akan menjadi penghubung antara perusahaan dengan nasabah. Kemampuan Komunikasi juga akan jadi suatu bukti berhasilnya perusahaan dalam memberikan layanan secara baik bagi nasabah.

d. Pengusaha Teknologi Informasi (*Technological Skills*)

Keterampilan dalam teknologi informasi dalam memberikan pelayanan secara baik tidak dapat dipaksakan.¹⁴

Menurut sudut pandang ini, sangat mungkin di pahami bahwa rahmat mengartikan pelayanan dilaksanakan dengan menampilkan wajah yang cerah juga memiliki etika moral tinggi serta tidak mudah marah. Contohnya dengan mengatakan Apa ada yang dapat dibantu adil berarti bahwa layanan yang di sediakan sesuai dengan aturan, cepat juga dengan artinya bahwa pemberian diberikan tidak terputus-putus serta perlu baik dan benar.

Pentingnya pelayanan karena memberikan layanan dengan baik juga benar dapat menimbulkan rasa empati dari lingkungan setempat atau dari lembaga yang lain. Bila masyarakat merasa empati maka dapat memunculkan harapan maka pemasaran barang gadai emas dapat makin mudah dijalankan.

¹⁴ Bahrul Kirom, *Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen* (Bandung: Reka Cipta, 2015).

Layanan bisa menarik pelanggan yang akan segera menjadi pelanggan tetap, tidak menyebabkan pegadaian bersaing secara tidak sehat.¹⁵

Dari defnisi di atas, peneliti memahami bahwa pelayanan merupakan prespektif yang tak dapat di remehkan dalam pertarungan bisnis apapun serta sebab dukungan nasabah bisa mengevaluasi dan selanjutnya mempertimbangkan apakah kemudian dia tetap menggunakan jasa pegadaian atau tidak, jadi pegadaian atau peusahaan lain sangat di harapkan memperluas pelayanan yang menarik nasabah sebesar-besarnya. Selanjutnya jika ingin menarik dalam jumlah banyak pun seperti yang di harapkan harus mengetahui pentingnya pelayanan yang baik.

Berikut ciri-ciri pelayanan yang dapat menyampaikan kepuasan pada nasabah:

- a. Memperkerjakan pekerja yang kompeten, terutama yang berinteraksi secara tatap muka dengan nasabah.
- b. Menyediakan media serta prasaran yang memadai sehingga mampu memfasilitasi pengirim barang pada pelanggan dengan cepat dan akurat.
- c. Menyediakan rangkaian barang yang dia mau. Dengan pentingnya bahwa begitu pelanggan berhenti, mereka bisa membeli berbagai barang dan jasa sesuai kebutuhan mereka.
- d. Bertanggung jawab dari awal hingga akhir pada setiap nasabah.
- e. Siap melayani dengan cepat, dan tegas, jelas.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, ramah, dan siap memenuhi kebutuhan pelanggan.
- g. Kelola kerahasiaan dalam semua transaksi, terutama yang finansial.
- h. Mempunyai informasi juga kapasitas pengetahuan dengan baik terhadap penjualan barang, serta mengetahui informasi umum yang lain.
- i. Siap dan mendapatkan kepercayaan nasabah. Dengan tujuan agar nasabah merasa yakin dengan apa yang dilakukan oleh pegadaian.¹⁶

¹⁵ Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa Edisi Pertama*" (Yogyakarta: Andi, 2005).

¹⁶ Dr. Kasmir, S.E.

Kualitas yang baik juga dapat dipandang baik oleh nasabah, karena kualitas yang memenuhi kebutuhan dan memahami loyalitas nasabah. Berikut manfaat kualitas secara sederhana sebagai berikut:

- a. Peningkatan produktivitas
- b. Kenaikan harga
- c. Peningkatan loyalitas pelanggan
- d. Peningkatan pangsa pasar
- e. Kenaikan saham

Pelayanan umumnya pada masyarakat bisa berjalan dengan semestinya bila ada unsur-unsur pendukung yang menandai dan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dan produktif.

Pendapat Moenir dikutip oleh teguh sanjaya, imam hardiantono, serta stafanus mengatakan, ada hal-hal yang membantu seorang hamba berjalan dengan baik:

- 1) Ukuran kesadaran pemegang kekuasaan terhadap isu-isu yang berkaitan dengan pelayanan public, seperti pejabat dan pejabat.
- 2) Faktor regulasi yang menjadi dasar pekerja jasa.
- 3) Faktor perusahaan berupa aturan dan alat yang memungkinkan setiap kegiatan pelayanan dapat berjalan.
- 4) Peran fasilitas dalam melaksanakan tugas pelayanan.
- 5) Peran fasilitas dalam melaksanakan tugas pelayanan.¹⁷

Kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat dipenuhi dengan tindakan persepsi mereka.

Definisi mendasar dari pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan Pelayanan, menurut Moenir, adalah praktik pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Sebuah metrik yang telah ditetapkan sebagai tolak ukur pelayanan prima disebut standar dalam pelayanan. Kualitas ialah keadaan dinamis yang berkaitan dengan orang, proses, barang, jasa,

¹⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2003).

lingkungan, dan orang-orang yang memenuhi atau melampaui harapan mereka yang menginginkannya.

a. Indikator Pelayanan

1. Reliabilitas (*reliability*) atau keandalan
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Keberwujudan (*tangibles*)¹⁸

2. Pelayanan Dalam Islam

Ensiklopedia islam menyatakan bahwa melakukan tindakan layanan yang sesuai dengan syariah adalah wajib. Agar layanan pegadaian lebih terpusa, ajaran islam harus menjadi pedoman bagi semua perusahaan. Di mana islam menekankan nilai memberikan layanan sesuai yang diharap pelanggan yang paling puas. Konsep pelayanan islam yaitu antara lain:

b. Prinsip Ta'awun membantu sesama

Melakukan yang terbaik dalam membantu orang lain yaitu pekerjaan yang sangat baik yang mengarah pada kebaikan bagi yang melakukannya¹⁹.

Menurut ayat Al-Qur'an, QS. Al-Maidah: 2:

وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْحَرَامَ الشَّهْرَ وَلَا لِلَّهِ شَعَائِرَ تَحِلُّوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
حَلْتُمْ ۖ وَإِذَا وَرِضْوَانًا رَبِّهِمْ مِّنْ فَضْلًا يَبْتَغُونَ الْحَرَامَ الْبَيْتَ آمِينَ وَلَا الْقَلَابِدَ
تَعْتَدُوا أَنْ الْحَرَامَ الْمَسْجِدِ عَنِ صُدُوكُمْ أَنْ قَوْمٍ سَنَانُ يَجْرِمَنَّكُمْ ۖ وَلَا فَاصْطَادُوا
ۖ إِنَّ اللَّهَ ۖ وَاتَّقُوا وَالْعُدُونَ الْإِثْمَ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا وَالتَّقْوَىٰ الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوُنُوا
الْعِقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ

Terjemahannya:

“Wahai orang-orang yang beriman. Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang

¹⁸ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategi Bank Di Era Global* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2017).

¹⁹ Nurdi Ali, *Pendidikan Agama Islam* (Jakarta: Universitas Islam Terbuka, 2009).

mengunjungi Bitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencianmu kepadasuatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolonglah kamu dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya". (QS. Al-Maidah: 2).²⁰

b. Hukum Kemudahan (At-Taysir)

Allah SWT menetapkan syariat Islam dalam rangka menjaga dan menjamin untuk ketentuan yang dikenakan kepada manusia bisa sangat mudah dilakukan dan bisa mengurangi kesulitan. Kesempitan yaitu menghilangkan segala hal yang mempersulit (masyaqah). Pemahaman bahwa kodrat manusia dapat bertindak tanpa beban yang membatasi kebebasan masyarakat yang berlebihan, dan mungkin memerlukan penggunaan sumber daya manusia.

Namun, ini tidak berarti bahwa syariat Islam sepenuhnya menyelesaikan semua masalah yang mungkin dihadapi manusia dalam kehidupan. Namun, ketentuan hukum Islam diharapkan dapat meringankan kesulitan manusia. Ini sesuai dalam firman Allah SWT pada Surah Al-Baqarah :185, seperti:

فَمَنْ وَالْفُرْقَانَ الْهُدَىٰ مِّنْ وَبَيَّنَّتِ لِلنَّاسِ هُدَىٰ الْقُرْآنُ فِيهِ أَنْزَلَ الَّذِي رَمَضَانَ شَهْرٌ
 ۞ آخَرَ أَيَّامٍ مِّنْ فَعِدَّةٍ سَفَرٍ عَلَىٰ أَوْ مَرِيضًا كَانَ وَمَنْ ۞ فَلْيَصُمْهُ الشَّهْرَ مِنْكُمْ شَهْدَ
 مَا عَلَى اللَّهِ وَلِتُكَبِّرُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكْمَلُوا ۞ الْعُسْرَ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ
 تَشْكُرُونَ وَعَلَّكُمْ هَدَايَكُمْ

Terjemahnya:

“Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an, sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang benar dan yang batil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu ada di bulan itu, maka berpuasalah. Dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (dia tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya), sebanyak

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Quran, 1992).

hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur.”²¹

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagian besar tidak dilihat dari konstruk yang terpisah, melainkan secara total di mana aspek individu digabungkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang besar. Tjiptono mengungkapkan ada lima aspek utama kualitas pelayanan (diurutkan berdasarkan signifikansi relatifnya).

- a. Keandalan mutu adalah kehandalan perusahaan dalam memberikan layanan yang terjamin, tepat, bisa diterima, dan cepat.
- b. Responsiveness adalah ketanggapan dalam membantu serta memberikan layanan dengan cepat (responsive) serta tepat pada pelanggan, sesuai data yang jelas. Membiarkan nasabah menunggu untuk alasan yang tidak diketahui menjadi penyebab pandangan negatif terhadap kualitas layanan.
- c. Anggapan dalam memberikan informasi, mempunyai etika kesopanan dan jujur bisa dipercaya, diluar resiko, kesempatan atau ketidakpastian.
- d. Pertimbangan Perhatian dengan memngingat kemudahan dalam mengatur koneksi, respon yang baik, memberikan perhatian, memahami persyaratan tunggan nasabah, khususnya sikap dalam bekerja dengan menunjukkan perhatian khusus dalam melayani nasabah.
- e. Bukti fisik mencakup kantor, peralatan, karyawan, serta metode komunikasi.

Berikut aspek kualitas pelayanan antara lain:

1) Bukti nyata atau langsung

Bukti langsung dari pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, dll) termasuk kemampuan perusahaan untuk menunjukkan intensitasnya kepada dunia luar, keadaan lingkungan sekitar, dan kemampuan serta penampilan infrastruktur dan fasilitas fisik perusahaan

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*.

(teknologi) dan penampilan karyawannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S At-takasur ayat 1 sampai 5 sebagai berikut:

2) Keandalan atau kehandalan

Kapasitas suatu usaha untuk memberikan layanan dengan sesuai peraturan yang tepat dan akurat adalah apa yang dimaksud dengan istilah keandalan . Kinerja dapat memenuhi kebutuhan konsumen, yang artinya tepat waktu, memberikan pelayanan dengan sempurna pada semua nasabah, dan bertindak dengan integritas.

3) Responsiveness atau daya tanggap

Kemampuan dalam membantu pelanggan, memberikan layanan dengan cepat, serta tepat dalam berurusan dengan mereka, serta penyimpanan informasi secara jelas. Nasabah dapat mengembangkan persepsi negatif tentang kualitas layanan jika mereka dibuat untuk menunggu tanpa kejelasan. Alasan.

4) Assurance atau jaminan

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, serta kapasitas pegawai organisasi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. Hal ini sesuai dengan ayat Al-Qur'an surah Al- Imran (3) ayat 159 berikut:²²

5) Empati

Empati yaitu memberikan perhatian dengan tulus dari hati serta berusaha memahami keinginan pelanggan. Di mana diharapkan sebuah bisnis mengetahui apa yang diinginkan pelanggannya, apa kebutuhan spesifik mereka, dan menyediakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi pelanggan.²³

Ini sesuai dengan firman Allah Swt berikut:

Kotler mendefinisikan segala sesuatu yang dimiliki barang atau jasa sebagai sesuatu yang mampu memuaskan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Karena fakta bahwa produk perusahaan dapat berbentuk barang dan jasa, Kotler mendefinisikan layanan sebagai strategi perusahaan.

²² Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*.

²³ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

Menurut teori Kolter, dapat dilihat bahwa setiap produk atau layanan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dan membuat mereka bahagia, dan bahwa layanan serta barang dapat berdampak pada suatu barang.

Dari pemikiran Putrs et al di atas bahwa setiap kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena pertarungan di zaman global saat ini bisa dikuasai bila perusahaan memberi layanan yang baik serta kapasitas tinggi dengan membuat beda dengan perusahaan lain.

Menurut Lupiyoadi, kualitas pelayanan adalah tingkat kehebatan yang seharusnya menangani masalah nasabah dan mengontrol tingkat kebesaran. Untuk situasi ini, sifat pelayanan sangat penting untuk kepentingan nasabah untuk menggunakan pelayanan gadai emas.²⁴

Sedangkan menurut Lupiyoadi, sangat mungkin dirasakan bahwa kualitas pelayanan memiliki tingkatan tinggi, yang dapat mengatasi masalah dan keinginan nasabah, dan memiliki kendali atas tingkat kepuasan. Jadi kualitas pelayanan sangat penting untuk kepentingan pelanggan ketika dalam penggunaan jasa gadai emas.

Dari gambaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan sejenis pelatihan yang dilaksanakan setiap organisasi dalam memuaskan harapan atau keperluan klien/pembeli yang pada pokoknya diacu pada pemahaman dasar, khususnya kualitas yang terdiri dari berbagai elemen barang/ Manfaat tanpa henti dicirikan sebagai pelayanan yang disampaikan oleh perusahaan sebagai kenyamanan, kecepatan, hubungan yang difokuskan pada sikap dalam menawarkan jenis pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan dan kepuasan nasabah.²⁵

Tujuan utama pelayanan publik yaitu untuk menyenangkan pelanggan. Dalam mencapai kepuasan ini diperlukan kualitas layanan yang unggul, yang dibuktikan dengan:

²⁴ Lupiyoadi Rambat. h. 216

²⁵ Lupiyoadi Rambat. h. 217-218

- a. Keterbukaan, artinya memberikan pelayanan khusus yang terbuka, sederhana juga tersedia untuk segala kalangan yang membutuhkan dan diberikan pemahaman dengan cukup dan efektif.
- b. Tanggung jawab, artinya menciptakan layanan yang bisa bertanggung jawab dalam pengaturan perusahaan.
- c. Kondisional, merupakan layanan yang serasi dengan keadaan dan kapasitas perusahaan dan yang menerima manfaat serta berpedoman pada standar kecakapan juga kelayakan.
- d. Partisipatif, artinya dapat memberikan manfaat dalam menggerakkan kerjasama nasabah dan penyelenggara pelayanan dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan kelayakan.
- e. Kelelarasan hak, artinya memberikan layanan khusus yang memisahkan tanpa pandang bulu, khususnya perbedaan ras, suku, keyakinan, bangsa, kedudukan kemasyarakatan, dan lain-lain.
- f. Kesepadanan hak juga kewajiban, artinya layanan khusus yang memikirkan bagian dari kesetaraan antara penerima dan pemberi manfaat dari pelayanan publik.

Dalam menawarkan jenis pelayanan harus memperhatikan dasa-dasar dari pelayanan, secara spesifik sebagai berikut:

- 1) Berbusana juga tampil sempurna dan rapih
- 2) Berpendirian, berwatak baik serta bahagia
- 3) Sapa dengan halus dan coba sebutkan nama bila sudah dikenal
- 4) Rukun, ramah, segan dan tidak kenal Lelah dalam memperhatikan setiap pembicaraan.
- 5) Berkata menggunakan bahasa yang baik dan jujur.
- 6) Berkewajiban dari awal sampai akhir.

4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Perusahaan yang bersangkutan harus mampu menerapkan enam prinsip dasar yang sangat penting bagi organisasi jasa atau manufaktur guna membangun gaya dan suasana manajemen yang baik bagi perusahaan jasa dalam meningkatkan kualitas. Prinsip tersebut memiliki manfaat untuk membentuk juga

mempertahankan lingkungan yang baik sehingga dapat melakukan penyempurnaan kualitas secara bertahap dengan dukungan para pemasok, pegawai dan nasabah. Enam prinsip-prinsip kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Dalam meningkatkan kualitas perusahaan harus bersifat inisiatif juga berkomitmen untuk puncak manajemen. Memimpin dan mengarahkan perusahaan untuk usaha meningkatkan kinerja kualitas merupakan bagian dari manajemen puncak. Tidak ada kepemimpinan pada manajemen puncak, maka upaya meningkatkan kualitas bisa berdampak kecil.²⁶

b. Pendidikan

Seluruh pegawai perusahaan, dimulai pada manajer puncak dan pegawai operasional, harus mendapatkan Pendidikan tentang kualitas. Poin-poin yang harus mendapat penekanan dalam Pendidikan yaitu konsep kualitas berupa strategi bisnis, alat dan metode penerapan strategi kualitas, dan peran eksekutif dalam penerapan strategi kualitas.

c. Perencanaan Strategi

Dalam proses merencanakan strategi harus menyeluruh dalam mengukur dan tujuan kualitas dimanfaatkan untuk mengarahkan perusahaan dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

d. Review

Dalam proses review adalah suatu alat yang paling tepat untuk manajemen dalam mengubah sikap perusahaan. Review menggambarkan strategi yang dapat menjamin akan perhatian keseluruhan untuk usaha menciptakan sasaran yang berkualitas.

e. Komunikasi

Dalam penerapan Teknik kualitas dalam perusahaan dapat dipengaruhi dengan proses berkomunikasi pada perusahaan, baik dengan pegawai, nasabah, ataupun dengan perusahaan.

f. *Total Human Reward*

²⁶ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.

Reward atau penghargaan adalah aspek krusial pada implementasi metode kualitas. Pegawai yang berprestasi harus diberikan apresiasi atau imbalan terhadap prestasi yang didapatkan. Melalui cara memotivasi, semangat dalam bekerja, percaya diri dan rasa memiliki (*sense of belonging*) pada semua anggota perusahaan bisa meningkat, sehingga berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas dan profitabilitas pada perusahaan, juga rasa puas dan loyalitas nasabah.

5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Semua perusahaan harus memahami dengan benar sejumlah penyebab yang berpotensi yang dapat menyebabkan dampak buruk pada kualitas pelayanan, yaitu:

a. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Suatu karakter yang unik pada jasa yaitu inseparability, yang berarti jasa memproduksi dan mengkonsumsi pada waktu bersamaan. Dengan ini membutuhkan kedatangan dan kesertaan nasabah dalam proses menyampaikan jasa. Dampaknya terdapat produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan beberapa macam masalah yang berhubungan dengan interaksi antar yang menyediakan jasa dan nasabah jasa dapat terjadi. Adapun kelemahan atau kekurangan yang didapatkan pada para pegawai pelayanan juga dapat berdampak negative pada persepsi kualitas yang meliputi:

- 1) Melayani nasabah secara tidak terampil
- 2) Pegawai berpakaian tidak sesuai dengan keadaan.
- 3) Pegawai dalam bertutur kata tidak sopan ataupun tidak mengenakan nasabah.
- 4) Pegawai yang memiliki bau badan yang dapat menyanggu kenyamanan nasabah.
- 5) Pegawai dalam pelayanan cemberut atau muka tidak mengenakan.²⁷

6. Strategi Penyempurnaan Kualitas Pelayanan

²⁷ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. h. 259

Dalam proses peningkatan kualitas pelayanan sangat tidak mudah seperti membalikan telapak tangan ataupun menekan saklar pada lampu. Begitu banyak faktor yang harus dipertimbangkan secermat mungkin, serta usaha dalam menyempurnakan kualitas pelayanan dapat berdampak signifikan pada budaya perusahaan secara menyeluruh. Dari berbagai macam faktor yang harus mendapatkan perhatian penting yaitu mengartikan determinan utama kualitas pelayanan, dalam mengolah realita nasabah, mengolah bukti (*evidence*) kualitas pelayanan, mendidik nasabah dalam hal layanna, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti pelayanan dan meningkatkan system informasi kualitas pelayanan.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan yaitu:

- a) Penyedia layanan adalah pihak yang mampu menawarkan jasa tertentu kepada pelanggan, baik melalui penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b) Penerima layanan dikenal sebagai konsumen atau pelanggan.
- c) Jenis dan bentuk layanan, Dengan strategi tersebut di atas, bisnis dapat memberikan layanan yang luar biasa kepada klien sehingga dapat tumbuh dan menawarkan layanan. Semua layanan konsumen, baik berupa produk maupun layanan, harus selalu dievaluasi agar dapat dimanfaatkan sebagai tolak ukur untuk penyampaian layanan di masa mendatang. Di masa depan, kualitas perusahaan akan dinilai sangat baik dan akan terlihat telah memenuhi tuntutan konsumennya setelah menganalisis segala bentuk kegiatan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan perusahaan. Jika klien senang dengan kinerja pekerja, secara alami akan menguntungkan bisnis dan meningkatkan profitabilitas.

d. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, pekerjaan telah meningkatkan standar ketaatan beragama dan keyakinan. Kesamaan antara iman dan amal (usaha) dan bagaimana yang satu tidak bisa ada tanpa yang lain ditunjukkan oleh analogi pohon dan akarnya. Islam menolak dan tidak menerima agama apa pun yang tidak mengarah pada

perilaku moral. Islam mengajarkan kepada umatnya bahwa untuk menjadi profesional, amanah, dan menjunjung tinggi etos kerja, seseorang harus memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Penjelasanannya dibawah ini:²⁸

Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal :

1. “*Kafa’ah*, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan
2. *Himmatul-’amal*, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi
3. Amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban.”

Dalam memberikan pelayanannya bisnis harus mempertimbangkan tiga kualitas yang disebutkan di atas saat menawarkan kepada pelanggan agar senang dengan hasilnya. Seorang muslim yang sudah memiliki temperamen profesional juga harus memiliki sifat amanah, yaitu akuntabilitas dan amanah. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya, “Tunaikanlah amanat terhadap orang menjaga amanah yang diberikan kepadanya, Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengkhianatimu”. (HR. *Ahmad Dan Abu Dawud*) Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik. “Tidak beriman orang ang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak ada agama yang tidak menepati janji.” (HR, *Ad- Dailami*)²⁹ Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seseorang pembisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu diketahui oleh Allah SWT.

Selain mempunyai keahlian (*kafa'ah*) dan dapat dipercaya, seseorang dianggap profesional jika menjalankan pekerjaannya dengan serius dan penuh semangat. Selain itu, ia harus menjadi pekerja keras (*himmatul 'amal*). Faktor kunci yang mendorong seorang Muslim untuk bekerja dianggap sebagai

²⁸ Muhammad Islami Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002).

²⁹ Muhammad Islami Yusanto. h. 105

semacam ibadah dalam Islam karena memenuhi salah satu tanggung jawab agama, dan manfaat dari kerja seorang Muslim dipandang sebagai hasil yang terhormat.³⁰ “Tidaklah seseorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri.” (HR. Baihaqi) Dari hadist di atas dapat disimpulkan bahwa memenuhi kebutuhannya.

Untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeuthaml, Berry dan Parasuraman adalah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

a. “Bukti langsung (*Tangibles*), yang juga mencakup personel, peralatan, perlengkapan, dan saluran komunikasi. Perusahaan harus memperhatikan penampilan fisik para manajer dan karyawan dari segi pakaian yang pantas, etika yang baik, dan syar'i ketika menjalankan operasinya karena bukti fisik adalah penampilan aktual yang akan menjadi identitas organisasi dan menjadi kekuatan pendorong. untuk munculnya persepsi awal pelanggan. Sebagaimana firman Allah surat Al-A'raf ayat 26 :

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيثًا وَلِبَاسُ التَّقْوَى
ذَلِكَ خَيْرٌ لِّلَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya : “Hai anak Adam, Sesungguhnya kami Telah menurunkan kepadamu Pakaian untuk menutup auratmu dan Pakaian indah untuk perhiasan. dan Pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.”³¹

b. Daya tanggap (*Responsiveness*), ialah kualifikasi untuk bekerja dalam layanan manusia, yaitu keinginan karyawan untuk membantu klien dan memberikan layanan yang akomodatif. Menurut Islam, kita harus selalu menghormati janji kita dan promosi yang disponsori perusahaan.

³⁰ Muhammad Islami Yusanto. h. 114

³¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*. h. 153

Korporasi harus cukup melaksanakan gadai yang telah dibuat. jika tidak, ada kemungkinan klien akan berhenti membeli produk perusahaan. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Quran surat ash sharh ayat 7 yang bunyinya

فَأَنْصَبْ فَإِذَا فَرَغْتَ

Artinya : “Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu keahlian untuk memberikan layanan yang cepat dan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, pelanggan harus menerima layanan yang dapat diandalkan, bertanggung jawab, sopan, dan ramah. Islam telah menetapkan preseden yang dapat dijadikan sebagai model untuk muamalat (kegiatan komersial). Allah berfirman dalam surat Al-Ahzab ayat 21 yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ
اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.³²

- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu melibatkan kompetensi, kesopanan, dan keandalan staf, bebas dari risiko, bahaya, dan ketidakpastian. Etika komunikasi dalam bisnis yang melindungi pelanggan dari penipuan dan manipulasi saat memasarkan produk atau layanan. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam surah Asy- Syu'araa' ayat 181-182 yang berbunyi:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ

³² Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*. h 420

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus”.³³

- e. *Empathy* (Perhatian), yang mencakup betapa sederhananya membangun saluran komunikasi yang efektif dan memahami kebutuhan pelanggan. Perhatian konsumen harus dilandasi dengan keimanan guna menegakkan segala petunjuk Allah untuk selalu berbuat baik kepada sesama. Allah berfirman dalam surat An- Nahl ayat 90 yang berbunyi:

نَّ اللَّهُ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
تَذَكَّرُونَ وَالْبُغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kaum) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarangmu dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.”

C. Strategi Pemasaran

Strategi penting untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien, dan juga memungkinkan perusahaan untuk mengatasi dan mengatasi masalah dan hambatan yang muncul dari dalam maupun dari luar perusahaan. Berikut adalah definisi strategi menurut para ahli :

- a. Menurut Tjiptono kata “strategi” berasal dari bahasa Yunani, yang berarti “seni atau ilmu menjadi seorang jenderal”. Strategi adalah rencana tentang bagaimana kekuatan militer akan dialokasikan dan digunakan untuk mencapai tujuan tertentu di area tertentu..³⁴
- b. Pierce dan Robinson mendefinisikan strategi sebagai rencana jangka panjang yang komprehensif untuk berinteraksi dengan kondisi pasar untuk mencapai tujuan.

³³ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*. h 347

³⁴ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2004).

Berdasarkan definisi dari para pakar diatas bisa disimpulkan bahwa Strategi adalah indera beserta buat mencapai tujuan jangka panjang yg sudah ditetapkan sang perusahaan, menggunakan adanya taktik yg sudah ditetapkan tadi maka perusahaan sanggup mengatasi & merampungkan setiap kasus yg muncul baik berdasarkan luar perusahaan & berdasarkan pada perusahaan.

D. Produk

Produk ialah segala sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. contoh produk antara lain buku, meja, kursi, rumah, kendaraan, dan barang fisik lainnya. jasa (intangibile), termasuk yang disediakan oleh dokter, bank, hotel, dan penyedia jasa lainnya.

Produk, menurut arti sempit, adalah kumpulan karakteristik fisik dan kimia nyata yang diatur dalam pola yang dapat dikenali. Sedangkan produk dalam arti luas mengacu pada suatu kelompok.

Pengertian produk secara luas merupakan kumpulan karakteristik fisik dan immaterial, seperti warna, kemasan, biaya, reputasi pengecer, dan layanan yang ditawarkan oleh produsen dan pengecer, yang dapat dikenali oleh konsumen sebagai memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan mereka.³⁵

Istilah “produk” dapat diartikan secara luas sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan keinginan atau keinginan manusia, baik materil maupun immateriil. Properti seperti warna, biaya, pengemasan, prestise, dan layanan bersifat fisik dan tidak berwujud.

Agar produk cukup menarik bagi pelanggan untuk dicicipi dan dibeli, produk tersebut harus memiliki keunggulan dibandingkan produk pesaing dalam hal kualitas, desain, bentuk, ukuran, kemasan, layanan, dan rasa. Dikarenakan merupakan kreasi bisnis yang dapat tersedia bagi konsumen di pasar dan berfungsi sebagai alat untuk digunakan perusahaan dalam mencapai tujuannya, produk berfungsi sebagai titik fokus operasi pemasaran.

Menurut Stanton, produk ialah kumpulan kualitas, beberapa di antaranya asli dan beberapa tidak. Ini mencakup branding, packaging, color, pricing, quality, dan

³⁵ Anang Firmansyah, Pemasaran Produk dan Merek Planning dan Strategi, (Jakarta: Prenadamedia, 2021), hlm. 3

brand beserta service dan reputasi penjualan. Menurut konseptualisasi Tjiptono, produk adalah persepsi individu produsen tentang sesuatu yang dapat disediakan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sekaligus mencapai tujuan organisasi, dengan tetap mempertimbangkan kompetensi, kapasitas, dan daya beli organisasi.

Kotler dan Armstrong mendefinisikan produk sebagai segala sesuatu yang mungkin tersedia di pasar untuk dipertimbangkan, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan. Produk lebih dari sekadar objek yang dapat diukur.³⁶

Secara konseptual, produk adalah persepsi subjektif produsen tentang apa pun yang mungkin disediakan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kegiatan saat bekerja menuju tujuan organisasi, tunduk pada kompetensi organisasi, kapasitas, dan permintaan pasar. Juga termasuk dalam definisi produk adalah kesan pelanggan yang disampaikan perusahaan melalui output mereka. Konsumen menghargai produk, dan nilai tersebut menjadi dasar bagi pilihan pembelian ulang mereka.

Dari keempat definisi produk tersebut dapat disimpulkan bahwa produk adalah segala sesuatu baik berwujud barang atau jasa yang digunakan untuk memuaskan konsumen, dimana setiap barang atau jasa yang digunakan untuk memuaskan konsumen, dimana setiap barang atau jasa tersebut memiliki manfaat yang berbeda. Pembeli dalam membeli setiap barang tidak hanya membeli sekumpulan atribut fisiknya tetapi lebih dari itu. Pembeli bersedia membayar sesuatu yang diharapkan agar dapat memuaskan keinginan dan kebutuhannya.

Jasa adalah barang yang terdiri dari manfaat dan aktivitas yang dijual. Dua jenis barang yang sering dibuat di seluruh dunia adalah barang fisik dan tidak berwujud. Ada sifat atau kualitas tertentu yang mendefinisikan sesuatu sebagai fisik atau immaterial. Produk tidak berwujud adalah jasa yang tidak dapat dilihat atau disentuh sebelum dibeli, sedangkan produk berwujud adalah hal-hal yang dapat dilihat, ditangani, dan dirasakan langsung sebelum dibeli. Perbedaan lain antara kedua kategori barang ini adalah bahwa barang fisik seringkali lebih tahan

³⁶ Philip dan Armstrong Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: Preballindo, 1997).

lama daripada barang immaterial. Akan lebih baik jika kita terlebih dahulu memahami tujuan dari produk itu sendiri sehingga kita dapat memahami lebih banyak informasi dan segala sesuatu yang terkait dengannya. Produk sering diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan menurut Philip Kotler, pengetahuan adalah komoditas yang dapat dijual di pasar untuk menarik minat, dibeli, dimanfaatkan, atau dikonsumsi guna memenuhi kebutuhan dan keinginan.

1. Jenis produk

Menurut Kotler & Keller, saat ini ada 9 jenis produk yang bisa dipasarkan, antara lain:

- a. “Barang merupakan produk yang berwujud.
- b. Jasa merupakan produk yang tidak berwujud
- c. Acara adalah sebuah produk yang biasanya hanya tersedia ertyui-sekali dalam priode tertentu.³⁷
- d. Pengalaman adalah sebuah produk gabungan barang dan jasa yang dapat memberikan pengalaman yang baru bagi nasabah.
- e. Orang merupakan orang profesional dibidang tertentu yang dapat ditawarkan kepada pasar.
- f. Tempat adalah wisata yang dapat dikunjungi oleh banyak orang
- g. Property merupakan hak kepemilikan atas suatu property sebenarnya.
- h. Organisasi adalah sebuah produk merupakan pemasaran brand dari suatu organisasi.
- i. Informasi adalah sebuah produk yang memberikan informasi Ide dari sebuah produk yang merupakan hasil dari pemikiran produsennya seperti desain kemasan.”

2. Strategi Produk

³⁷ Rizka Henny Maya Meutia, Manajemen Pemasaran UMKM dan Digital Sosial Media, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), hlm. 2-3

- a. Penentuan logo dan moto
- b. Memiliki arti dan makna yang baik dan bermakna bagi kemajuan organisasi;
- c. Logo harus dapat menarik perhatian baik melalui desain maupun warnanya agar memenuhi kriteria
- d. Mudah diingat, sehingga ketika konsumen melihat login, mereka akan langsung tertarik ke item bisnis.
- e. Menonjol dari item yang bersaing dengan set fitur yang sebanding dalam beberapa cara yang unik.

3. Menciptakan merek

Setiap produk harus memiliki nama karena layanan berbeda-beda, dan tujuannya adalah agar cepat dikenali atau diingat oleh pelanggan. Sebuah nama, kata, simbol, desain, atau kombinasi dari semua ini dapat dianggap sebagai merek.³⁸

Penciptaan merek harus mempertimbangkan faktor-faktor :

- a. Mudah diingat
- b. Terkesan hebat dan modern
- c. Memiliki arti
- d. Menarik perhatian
- e. Memiliki ciri khas atau diferensiasi tersendiri
- f. Menciptakan kemasan Kemasan merupakan pembungkus suatu produk.

Di bidang perbankan, kemasan paling sering digunakan untuk merujuk pada perolehan layanan, pemberian layanan kepada klien, atau penyajian penawaran produk untuk perhatian klien.

4. Keputusan Label

Label merupakan komponen kemasan ialah sesuatu yang ditempelkan pada benda yang dijual. Berikut ini adalah tahapan atau proses yang terlibat dalam menciptakan produk baru:

³⁸ Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Alfabera: Bandung, 2012), hlm. 146-147

- a) Pembangkit gagasan, yaitu pencarian gagasan produk baru secara sistematis melalui berbagai sumber.
- b) Penyaringan gagasan bertujuan untuk memilih yang terbaik dari sejumlah gagasan yang ada.
- c) Pengembangan dan pengujian konsep, yaitu perusahaan melakukan pengembangan konsep dari gagasan dasar yang lebih dipilih untuk kemudian dilakukan uji coba atas gagasan tersebut.
- d) Strategi pemasaran, perusahaan menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi produk baru tersebut.
- e) Analisis bisnis, perlu dilakukan analisis bisnis yang mendalam baik dari aspek keuntungan maupun besaran biaya yang akan dikeluarkan.

5. Tingkatan Produk

Perencanaan produk harus memikirkan produk dan jasa dalam tiga tingkatan (Kotler dan Armstrong), yaitu:³⁹

- a. Tingkatan yang paling dasar adalah produk inti (*core product*)

Hal ini memberikan jawaban atas pertanyaan tentang apa yang sebenarnya dibeli konsumen. Titik fokus dari keseluruhan produk adalah item inti. Ketika konsumen membeli layanan atau produk, mereka mencari berbagai manfaat yang akan membantu mereka memecahkan masalah.

- b. Tingkatan yang kedua (*actual product*)

Produk aktual harus dibangun oleh perencana produk di sekitar produk inti. Tingkat kualitas, fitur, desain, branding, dan kemasan adalah jumlah minimum kriteria yang harus disertakan dalam produk akhir.

- c. Akhirnya perencana produk

Dengan memberikan lebih banyak layanan dan manfaat kepada pelanggan, produk tambahan harus digabungkan di sekitar produk utama dan produk sebenarnya.

³⁹ Philip dan Armstrong Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: PT. Indeks Gramedia, 2003).

6. Atribut Produk

Pengetahuan tentang atribut Produk Tjiptono mengatakan bahwasanya komponen produk tertentu dihargai oleh pelanggan dan bertindak sebagai dasar untuk pilihan mereka. Merek, kemasan, garansi, layanan, dan aspek lain dari produk adalah contoh atribut.⁴⁰

7. Kemasan

Pengemasan mengacu pada desain dan produksi wadah dan pembungkus produk. Ada tiga keuntungan utama yang dapat ditawarkan oleh kemasan untuk suatu produk: keuntungan komunikasi, keuntungan praktis, dan keuntungan persepsi.⁴¹

8. Kualitas Produk

Kotler dan Armstrong mengartikan kualitas produk sebagai kumpulan sifat dan kualitas produk dan jasa yang memiliki kapasitas untuk memenuhi permintaan. Ciri-ciri ini termasuk kombinasi produk dari ketergantungan, daya tahan, presisi, dan kesederhanaan perawatan. Delapan faktor membentuk kualitas produk, dan mereka adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja (performance), ialah demonstrasi fungsi dasar produk asli; kinerja juga merupakan cerminan dari produk yang ditampilkan. Produk dengan kinerja adalah produk yang dapat memuaskan harapan pelanggan berdasarkan nilai-nilai fungsional organisasi..
- b. Keandalan (Reability), ialah tingkat ketergantungan produk yang memenuhi tujuannya dalam memperoleh kepercayaan pelanggan pada tingkat keandalan produk.
- c. Keistimewaan (Features), yakni karakteristik sekunder atau tambahan yang dimanfaatkan untuk melengkapi kualitas produk.
- d. Kesesuaian dan Spesifikasi (Conformance and Specification), ialah sejauh mana semua barang yang diproduksi memenuhi persyaratan yang diinginkan perusahaan, dengan sebagian besar barang yang diproduksi adalah barang yang diinginkan pelanggan.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2 (Yogyakarta: Andi, 1997).

⁴¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*.

- e. Daya Tahan (Durability), yakni cara untuk mengukur daya tahan produk dalam hal berapa lama dapat digunakan dalam keadaan berat dan teratur.
- f. Servis Ability (Service Ability), Dimensi kemampuan pelayanan ini mempertimbangkan kemahiran, kenyamanan, penanganan keluhan secara memuaskan atau tidak memuaskan, dan kemudahan perbaikan. Untuk mencegah konsumen merasa dirugikan jika suatu produk rusak, maka dilakukan tindakan ini.
- g. Keindahan (Aesthetics), ialah daya tarik estetis produk yang dilihat melalui panca indera, meliputi desain, model, bentuk, dan lain-lain..
- h. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality), adalah kualitas dasar produk yang diterapkan atau dirasakan.⁴²

Kualitas mengandung banyak pengertian, beberapa contoh dari pengertian adalah:⁴³

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan/cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

9) Indikator Produk

Menurut Philip Kotler Dan Armstrong dalam mengembangkan produk atau layanan melibatkan manfaat yang akan ditawarkannya yaitu⁴⁴

- a. Kualitas produk, yaitu kualitas sebagai karakteristik dari suatu produk atau layanan yang menanggung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.

⁴² Deni Irawan and Edwin Japarinto, Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya , Jurnal Manajemen Pemasaran Volume 1, no. 2 (2013), hlm. 2-3

⁴³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*.

⁴⁴ Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*.

- b. Fitur produk, yaitu alat kompetitif untuk membedakan perusahaan produk dari produk pesaing.
- c. Gaya dan desain produk, ciri khas atau penampilan dari suatu produk untuk menambah nilai pelanggan.
- d. Branding atau merek, yaitu nama, istilah, tanda, simbol atau kombinasi dari semua itu yang mengidentifikasi pembuat atau penjual produk atau layanan.
- e. Pengemasan atau kemasan, yaitu perancangan dan pembuatan wadah untuk suatu produk.

10) Bauran Produk

Bauran produk disebut juga variasi produk merupakan suatu set produk dan unit produk yang ditawarkan penjual bagi pembeli. Bauran produk memiliki panjang, lebar, kedalaman dan konsistennya. Bauran produk ini memiliki beberapa tingkatan diantaranya:

- a. Tingkat kelebaran produk, lebar produk mengacu pada jumlah ini produk berbeda yang ditawarkan perusahaan.
- b. Tingkat kepanjangan produk, panjang bauran produk mengacu pada jumlah seluruh jenis barang yang dibuat perusahaannya.
- c. Tingkat kedalaman produk, produk ini merujuk pada jumlah versi yang ditawarkan dari setiap produk dalam ini.
- d. Konsistensi bauran produk, produk merujuk pada sebesar apa dekat hubungan berbagai lini produk dalam pemakaian akhir, persyaratan produksi, saluran distribusi atau dengan hal cara lain.⁴⁵

E. Tabungan Emas

a. Pengertian Tabungan

Tabungan Emas adalah simpanan uang yang dikonversikan menjadi satuan gram (emas) dengan menggunakan layanan pembelian atau penjualan emas berupa fasilitas titipan, layanan ini merupakan layanan yang memberikan

⁴⁵ Deni Irawan and Edwin Japarinto, Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya, Jurnal Manajemen Pemasaran Volume 1, no. 2 (2013), hlm. 2-3

kemudahan kepada masyarakat sebagai nasabah khususnya generasi mudah agar dapat berpartisipasi serta belajar mengenai cara Investasi emas dipegadaian.⁴⁶

Tabungan pertama kali disimpan di rumah, baik di bawah bantal atau di celengan, di mana ada bahaya kehilangan atau kerusakan yang tinggi. Sebagian besar orang ingin menghemat uang mereka. Karena sudah disarankan kepada anak-anak kita untuk menabung dan hidup hemat.⁴⁷

Tabungan juga merupakan sisa uang setelah membayar berbagai biaya dan kebutuhan konsumsi. Dalam istilah lain, tabungan mengacu pada bagian uang yang disimpan untuk penggunaan masa depan dan tidak segera dihabiskan. Tabungan didefinisikan sebagai bagian tahunan dari pendapatan nasional yang tidak dikonsumsi atau dibelanjakan dalam konteks ekonomi makro.⁴⁸

Menabung adalah jenis tabungan yang sangat dikenal oleh masyarakat umum. Dari siswa sudah diajarkan untuk menabung sejak sekolah dasar, bahkan jika mereka masih menabung di sekolah. Hal ini secara tidak sengaja mengajarkan anak sekolah bagaimana berhemat dengan menabung.

Berikut firman Allah SWT yang berkaitan dengan anjuran menabung telah dijelaskan dalam (QS. An-nisa: ayat 9)

اللَّهُ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ عَلَيْهِمْ خَافُوا ضِعْفًا ذُرِّيَّةً خَلْفَهُمْ مِنْ تَرَكَوْا لَوَّ الَّذِينَ وَلِيَّخَشَ
سَدِيدًا قَوْلًا وَلِيَقُولُوا

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.”

Ayat ini diberikan sebagai peringatan terhadap kebiasaan Jahiliyyah untuk tidak meninggalkan warisan kepada wanita, anak-anak, atau anggota keluarga dekat. Apakah suatu bagian sesuai dengan kebiasaan atau kesepakatan

⁴⁶ Mulyadi.

⁴⁷ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 2014

⁴⁸ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 2014

umum atau ada ketentuan, sepertinya ada masalah yang bersarang di hati. Jika ada ketentuan, diklaim bahwa Allah Yang Maha Mengetahui dan Maha Bijaksana telah membuat ketentuan untuk aktivitas tersebut.

Aturan yang masuk akal dan menenangkan ditemukan dalam bagian ini. Menurut ayat suci ini, kita harus menawarkan lebih dari sekadar apa pun kepada setiap orang yang menginginkan sesuatu yang kita miliki.⁴⁹

Ayat di atas memperingatkan kita untuk tidak meninggalkan keturunan yang lemah, baik secara uang maupun moral. Seolah-olah menasihati agar tidak mengabaikan kesejahteraan yang baik (dalam contoh ini, kesejahteraan finansial) saat menghadapi kesulitan finansial.

Dari beberapa penjelasan di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa menabung ialah penyimpanan uang yang dilakukan oleh pihak ketiga, orang, korporasi, atau bank, yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja dengan menggunakan media tertentu.

b. Pengertian Tabungan Emas

Emas dikenal sebagai logam mulia. Banyak orang yang rela menghabiskan banyak uang untuk logam mulia yang mengandung berbagai bentuk emas sangat diminati⁵⁰

Tabungan Emas menawarkan layanan jual beli emas ekonomis dengan opsi deposit. Dengan kata lain, sebagai konsumen, Anda membeli emas dalam jumlah tertentu dan kemudian menyerahkannya ke pegadaian. Bila Anda memiliki jumlah emas tertentu, Anda dapat mencetaknya atau menjualnya. Ini adalah barang pegadaian saja, mirip dengan tabungan pada umumnya di bank yang menyeter sejumlah uang. Ketika Anda melakukan deposit untuk membeli emas, uang tersebut diubah menjadi gram logam dan dimasukkan ke dalam buku tabungan Anda.⁵¹

⁴⁹ Abu Yahya Marwan, Tafsir Al Qur'an Hidayatul Insan, hlm. 232

⁵⁰ Joko Salim, Investasi Paling Gambar dan Paling Aman (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2010), hlm. 24

⁵¹ Indah Lestari, Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Tabungan Emas di PT Pegadaian persero Kota Pematangsiantar, Jurnal Ekonomi Pembangunan Volume, No 1 2019, hlm. 1

Emas adalah logam terbesar yang digunakan untuk membuat perhiasan dan karya seni yang mahal, itulah sebabnya emas kadang-kadang juga disebut sebagai logam berharga. Selain itu khusus dan berharga adalah kualitas emas. Nilai logam yang dikenal sebagai emas ini cukup tinggi.⁵²

c. Dasar hukum tabungan emas

DSN-MUI telah mengeluarkan fatwa yang menjadi pedoman produk tabungan emas yaitu fatwa No.77/DSN-MUI/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai, mengatakan “baik melalui jual beli biasa maupun murobahah hukumnya adalah diperbolehkan selama emas tidak dipakai sebagai alat tukar yang resmi atau uang”.

d. Akad yang digunakan dalam Produk Tabungan Emas

1) Murobahah

a) Pengertian Murobahah

Murobahah adalah jual beli barang sebesar harga perolehan dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Maka dari itu, penjual harus mengungkapkan harga pokok yang disepakati serta harga pokok barang dan keuntungan tambahan.⁵³

Murobahah merupakan satu bentuk perjanjian jual beli yang harus tunduk pada kaidah dan hukum umum jual beli yang berlaku dalam muamalah Islamiyah.

b) Landasan Hukum

Beberapa landasan hukum transaksi Murobahah terdapat dalam (Qs. Al Baqarah: ayat 275)

رَبِّهِ مِنْ مَّوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمَنْ الرِّبَاُ وَحَرَّمَ اللَّهُ وَأَحَلَّ

Artinya: “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”.

Dari ayat di atas, dikatakan bahwa Allah melarang orang beriman menggunakan harta orang lain dengan cara apa pun yang didorong oleh

⁵² Rasyida Suprayani, Akutansi Tabungan Emas Pegadaian Syariah, Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan, Volume, 5 No. 10, hlm. 84

⁵³ Darsono, Perbankan Syariah, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 221

kesia-siaan dan tidak diizinkan oleh syariat. Manusia diizinkan untuk berdagang dengan milik orang lain melalui perdagangan dalam semangat kejujuran dan kesenangan bersama.

1) Wadi'ah

a) Pengertian Wadi'ah

Al-wadi'ah dapat diterjemahkan sebagai meninggalkan, menitipkan, atau menitipkan sesuatu pada orang lain untuk dijaga dan dilindungi. Wadi'ah secara teknis dipahami sebagai titipan murni yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain, baik orang perseorangan maupun badan hukum, yang harus dipelihara dan dilunasi sesuai dengan petunjuk penjaga.⁵⁴

Akad wadi'ah adalah akad yang menunjukkan bahwa para pihak sebelumnya telah sepakat untuk mengadakan akad jual beli, dimana emas yang diperoleh tidak langsung diserahkan melainkan disimpan pada pihak pertama dalam bentuk perimbangan. Para pihak menandatangani akad wadi'ah dengan imbalan uang muka ini.

2) Landasan Hukum

Dalam QS. An- Nisa: 58 yang berbunyi:

﴿ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتِكُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنِ تَوَدُّوا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ أَنْ
بَصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۖ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعْمًا اللَّهُ إِنَّ ۖ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Maksud dari ayat tersebut di atas ialah untuk menasihati umat Islam untuk selalu menempatkan iman mereka pada mereka yang berhak secara hukum untuk itu dan untuk membuat hukum di antara individu secara adil. Tidak diragukan lagi, Allah adalah guru terbaik untuk kita.

⁵⁴ Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Yogyakarta: Ekonisia, 2012), hlm. 66

e. Fungsi Tabungan Emas Pegadaian

- 1) Dalam Tabungan Emas, tabungan emas dapat meraih keuntungan dua kali lipat saat harganya menjual.
- 2) Tabungan Emas dapat mempertimbangkan berinvestasi dalam jangka panjang dan jangka pendek.

f. Keunggulan Dari Tabungan Emas

Keunggulan tabungan emas antara lain sebagai berikut⁵⁵:

- a. “Pembelian emas mulai dari berat 0,01 gram.
- b. Terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan)
- c. Biaya administrasi dan pengelolaan ringan
- d. Dikelola secara profesional dan transparan
- e. Buyback dan transfer dapat dilakukan secara online dengan menggunakan fasilitas OTP (One Time Password).”

g. Pembelian Tabungan emas emas dapat dilakukan melalui:

- a. Outlet Pegadaian
- b. Aplikasi pegadaian PDS (Pegadaian Digital Syariah) yang merupakan layanan berbasis digital dari Pegadian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile. Keunggulan dari aplikasi. PDS in setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadian. Selain itu juga nasabah dapat melihat harga emas per 0,01 gram pada hari itu juga dan dapat melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi tentang produk-produk Pegadian seperti ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan Top-Up tabungan emas, hingga nasabah yang ingin bergabung menjadi agen Pegadian.
- c. Agen pegadaian adalah perorangan maupun badan usaha yang telah melakukan kerja sama dengan PT. Pegadaian (persero) untuk melakukan layanan produk Pegadian dengan didukung penggunaan teknologi informasi, sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Keunggulan dari agen

⁵⁵ PT. Pegadaian (Persero), *Informasi Tentang Pegadaian* (Online, 2019).

pegadaian ini mendapatkan penghasilan tambahan, menambah jumlah pelanggan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pegadaian.

d. Kelemahan tabungan emas

Kelemahan dari tabungan emas sendiri adalah transaksi penjualan (transaksi penarikan) minimal sangat tinggi sekali, yakni senilai 1 gram emas sesuai dengan harga emas pada saat itu juga.

F. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadian syariah

Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan atau pengkreditan dengan system gadai. PT pegadaian merupakan salah satu perusahaan dibawah naungan kementerian BUMN, tugas pokok PT pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai.⁵⁶

Pegadaian (*pawnshop*) adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah kebawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. dana ini digunakan untuk membiayai kebutuhan tertentu terutama yang sangat mendesak, misalnya biaya pendidikan anak pada awal tahun pelajaran, biaya pulang mengunjungi keluarga yang terkena musibah, biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit, dan biaya menghadapi lebaran idul fitri.⁵⁷

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan non bank yang mempunyai hak memberikan suatu pembiayaan kepada masyarakat berdasar hukum gadai (*Rahn*) yang terdapat dalam syariat Islam.⁵⁸

Istilah pegadaian dalam fiqih Islam disebut dengan *ar-rahn*, secara etimologis *ar-rahn* berarti *tsubut* (tetap) dan *dawam* (kekal, terus-menerus). Adapun secara termonologis, ar-rahn adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utangnya itu dilunasi (dikembalikan) Atau dibayarkan haraganya jika tidak dapat mengembalikannya. Dalam pengertian lain, *ar-rahn*

⁵⁶ Dermawan, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UNY Press, 2020), p. 135.

⁵⁷ Dermawan.

⁵⁸ Frena Fadillah, *Perbankan Syariah Indonesia* (Cirebon: Insania, 2021), p. 34.

adalah suatu jenis perjanjian untuk membahas suatu barang sebagai tanggungan utang.⁵⁹

Menurut Antonio *ar-rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis.⁶⁰

Dari definisi di atas dapat disimpulkan gadai (*ar-rahn*) ialah semacam jaminan utang. Berdasarkan hukum Islam, pegadaian syariah merupakan tanggungan atas utang yang dilakukan apabila pengutang gagal menunaikan kewajibannya dan semua barang yang pantas sebagai barang dagangan dapat dijadikan jaminan. Barang jaminan itu boleh dijual apabila dalam waktu yang disetujui oleh kedua belah pihak, utang tidak dapat dilunasi oleh pihak yang berutang.⁶¹

b. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Landasan hukum *rahn* sebagai kegiatan muamalah dapat merujuk pada dalil-dalil yang didasarkan pada al-Qur'an, Hadits serta Ijma'. Dasar gadai dari Al-Qur'an adalah firman Allah Swt dalam Q.s Al-Baqarah (2) 283.⁶²

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ﴾
(٢٨٣)

Artinya :

“jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang

⁵⁹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Indonesia* (Jakarta: Kencana Pernada Media Group, 2015), p. 169.

⁶⁰ Abdul Wahab, ‘Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Atau Gadai Syariah’, *Jurnal Studi Keislaman*, Vol.5 No. (2019), p. 149.

⁶¹ Dermawan.

⁶² Al-Qur'an Kemenag, *Lajnah Pentashihan Mushaf Alqur'an* (Kementrian Agama RI, 2019).

dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Ijma' didasarkan pada kesepakatan para ulama bahwa gadai halal menurut syariat ketika seseorang sedang dalam perjalanan (safar) dan ketika berada di rumah (tidak dalam perjalanan), kecuali mujahid yang menggadaikan hanya ketika seseorang bepergian berdasarkan ayat. Namun, pendapatan muhajid terbantahkan dengan dalil hadits di atas, dan di samping itu, penyebutan safar (bepergian) dalam hadits di atas.⁶³

Di samping itu, para ulama sepakat memperbolehkan akad *rahn*. Landasan ini juga diperkuat dengan fatwa dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadiakan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan.⁶⁴

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa legalitas gadai telah memiliki dasar pijakan yang kuat karena didukung.

⁶³ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*.

⁶⁴ Firman Setiawan, *Buku Ajar Lembaga Keuangan Syariah Non Bank* (Bandung: Duta Media Publishing, 2017), p. 39.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

- a. Waktu Penelitian : Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan agustus, september, oktober sampai dengan bulan november 2022.
- b. Tempat penelitian : Adapun tempat penelitian adalah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal, Jl. Sarapung No.59, Wenang Utara, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara.

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analisis dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang Kantor Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado Sulawesi Utara dan peranannya dalam prosedur pelayanan produk tabungan emas. Dalam metode penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama, sumber data, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, karena mengetahui tentang masalah yang akan diteliti. Penggunaan *purposive sampling*, karena sampel yang di ambil paling mengetahui bagaimana interaksi sosial dalam pengguna produk tabungan emas, data dikumpulkan dengan teknik triangulasi gabungan, data dianalisis dengan metode induktif atau kualitatif, dan temuan penelitian dititikberatkan. pada makna daripada generalisasi. Metode analisis deskriptif menggunakan statistik untuk menggambarkan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan apa adanya, tanpa berusaha menarik generalisasi atau kesimpulan yang berlaku untuk masyarakat umum.

Pendekatan ini kualitatif ini digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian. Dalam penggunaan data kualitatif terutama dalam penelitian yang digunakan untuk informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian, maka data tersebut tidak dapat diwujudkan dengan angka-angka melainkan hanya dengan

berbentuk penjelasan yang menggambarkan keadaan dan proses peristiwa tersebut.

C. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu;

a. Data Primer

Data primer yaitu diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinal, selanjutnya data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli. Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan dengan hasil wawancara dengan salah satu pihak dari Pegadaian Syariah tau dengan salah satu pihak pelaku

b. Data Sekunder

Pengertian data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna. Secara singkat dapat dikatakan bahwa data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dari pihak lain. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari instansi atau dokumen yang terkait.⁶⁵

Data sekunder dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan jurnal, artikel, buku dan dokumen pendukung lainnya untuk melengkapi data primer.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah salah satu fase penelitian yang paling penting. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode yang tepat akan sangat kredibel, begitu pula sebaliknya. sehingga, tidak dapat dilakukan secara salah dan harus dilakukan dengan benar sesuai dengan praktik dan ciri penelitian kuantitatif. Hal ini dikarenakan kesalahan atau kekurangan dalam proses pengumpulan data akan berakibat fatal, yaitu berupa data yang tidak dapat dipercaya, sehingga tidak mungkin

⁶⁵ Edy Suandi and Y Sri Susilo, 'Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta', *Ekonomi Pembangunan*, 12.1 (2011), 45–55.

mempertanggungjawabkan hasil penelitian.⁶⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi selain sebagai salah satu tahap dalam pelaksanaan penelitian sekaligus juga berfungsi sebagai alat pengumpulan data. Metode ini sangat sesuai untuk mengetahui bagaimana aktivitas para pelaku usaha. Misalnya, kegiatan kegiatan yang dilakukan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado terhadap para prosedur pelayanan tabungan emas. Kegiatan observasi ini bersifat langsung dilakukan dengan adanya keterlibatan langsung oleh peneliti dalam peningkatan Pelayanan Tabungan Emas yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah. Dalam penelitian ini observasi sebelumnya sudah pernah dilakukan dengan cara pernah melakukan kegiatan kuliah kerja profesi (KKP) selama 3 bulan

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara atau interview ini yaitu akan dilakukan wawancara secara mendalam oleh salah satu pihak dari Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado Sulawesi Utara tentang prosedur pelayanan tabungan emas di Pegadaian Syariah guna untuk mendapatkan informasi terkait dengan bagaimana prosedur pelayanan produk tabungan emas di pegadaian syariah yang telah berkembang pesat sekarang ini. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil 8 orang orang untuk diwawancarai sebagai informan untuk mendapatkan data. 7 orang tersebut terdiri dari; 2 orang kasir Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado Sulawesi Utara yang merupakan informan kunci dan 2 orang pegadaian syariah yang merupakan informan tambahan sebagai nasabah pegadaian syariah.

3. Metode Dokumentasi

⁶⁶ Mudjia Rahardjo, Metode Pengumpulan data penelitian kualitatif (Materi Kuliah metodologi penelitian PPs), UIN Maliki Malang, 2011, h.1

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pengertian Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lainnya) ⁶⁷ Metode ini akan dipakai untuk melengkapi data seperti foto-foto informasi narasumber yang diambil langsung saat melakukan kegiatan wawancara bersama informan yang dilakukan di beberapa tempat tertentu. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil foto menggunakan kamera handphone di lokasi saat selesai melakukan wawancara.

E. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik dengan memberikan kode pada aspek tertentu.

Tahapan reduksi yang dilakukan pada penelitian ini untuk menelaah data yang dihimpun di lapangan, yaitu berkaitan dengan Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam reduksi data ini, yaitu :

- a. Mengumpulkan data serta informasi dari catatan dan rekaman hasil wawancara dan juga observasi
- b. Serta mencari hal-hal yang dianggap penting dari setiap aspek temuan penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

⁶⁷ KBBI, 'Kamus Besar Bahasa Indonesia', 2016
<<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/dokumentas>> [accessed 6 June 2022].

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁶⁸

Dalam tahap ini, penyajian data penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan bentuk uraian singkat dan teks naratif dan juga menyertakan dokumen-dokumen yang diperlukan dan dokumentasi untuk mendukung penyajian data dalam penelitian ini.

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁶⁹ Kesimpulan dalam penelitian ini adalah data yang didapat sudah pasti dari hasil melakukan observasi dan wawancara, alasan memilih metode penarikan kesimpulan ini adalah untuk memaparkan, menjelaskan dan menguraikan data-data yang terkumpul kemudian disusun secara sistematis dan dianalisis untuk kemudian diambil kesimpulannya.

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*.

⁶⁹ Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D', 2016, p. 336.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terbitnya PP No.10 tanggal 10 april 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadian, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP No. 10 tahun 1990 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP No.103 Tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha perum Pegadaian sampai sekarang, banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian sebelum 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.

Setelah melalui banyak penelitian, akhirnya dikembangkan sebuah desain untuk penciptaan unit layanan gadai syariah sebagai langkah awal dalam menciptakan sebuah divisi yang unik untuk menangani operasional bisnis syariah. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada kerangka administrasi kontemporer yang beroperasi di bawah prinsip “rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas” sambil menegakkan ajaran Islam. Di bawah arahan divisi bisnis lain, Perum Pegadaian ULGS, kantor cabang syariah Pegadaian atau unit layanan gadai syariah (ULGS) melakukan operasi sebenarnya dari pegadaian syariah. Divisi bisnis otonom ini pada dasarnya berbeda dari industri gadai tradisional.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama unit layanan gadai syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 kantor cabang Pegadian di Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah.

A. Gambaran Umum Lokasi Pegadaian

1. Sejarah pegadaian syariah

Pegadaian Syariah di Manado sudah berdiri bersamaan dengan pegadaian konvensional yang ada, namun karena belum ada lokasi yang tepat sehingga pegadaian syariah belum membuka cabangnya yang pertama di Manado. Pada tahun 2010 Pegadaian syariah membuka cabang yang pertama dan berlokasi di kampung Arab, kemudian pegadaian syariah membuka 4 unit UPS (unit Pegadaian syariah) adapun UPS itu adalah pertama unit pegadaian syariah (UPS) Karame yang berlokasi di kelurahan Karame, kedua unit pegadaian syariah (UPS) Hasanudin yang berlokasi di Tuminting, ketiga Unit Pegadaian Syariah Shopping Center yang berlokasi di kampung Arab, keempat unit pegadaian Syariah (UPS) Bitung yang berlokasi di kota Bitung, dan kelima Unit pegadaian syariah (UPS) di Manado Town Squoer (Mantos) sebagai cabang Pegadaian syariah (CPS) Istiqlal Manado merupakan Pegadaian syariah yang didirikan berdasarkan keputusan Direksi Perum Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Kantor wilayah VI Manado, diterapkan di Jakarta pada tanggal 11 Oktober 2010 oleh direktur utama PT. Pegadaian (persero) yaitu Chandra Purnama.

Cabang Pegadaian syariah (CPS) Istiqlal Manado pada awalnya bertempat di Jln. Sasuit tubun no. 27 kelurahan Istiqlal (kampung Arab), Kecamatan Wenang, Manado. Kemudian berpindah tempat pada tahun 2012 yaitu di Jl. Korengkeng No.59 kelurahan Wenang utara kecamatan Wenang belakang apotik kimia farma, Manado. Kantor cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado dipindahkan ke tempat yang lebih layak dan memenuhi syarat yaitu di Jln. Korengkeng No.59 Manado. Kemudian tempat yang sebelumnya dijadikan kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS) dijadikan unit Pegadaian syariah (UPS) Shopping Centre sampai sekarang. Adapun pimpinan yang menjabat Pegadaian syariah semenjak awal berdiri sampai saat ini adalah sebagai berikut:

- a. Najriah, S.E (2009-2012)
- b. Edi Cihkam (2012)
- c. Wagiman, S.E (2012-2014)
- d. Nurhayati usman (2014-2015)
- e. Mustafa Domili (2015-2016)
- f. Wagiman S.E (2016-2018)
- g. Hendrak N Hermawan (2018-2019)
- h. Najriah S.E (2019-2020)
- i. Abdurachamn Evran Tubagus S.E (2021-2022 Sekarang)

2. Profil Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan non-bank berbasis syariah, meminjamkan uang kepada nasabah dengan menggunakan jasa dan barang berharga yang telah digadaikan sebagai jaminan. diatur oleh hukum yang mengikuti prinsip Syariah. Di bawah ini merupakan profil cabang Pegadian Syariah (CPS) Istiqlal manado.

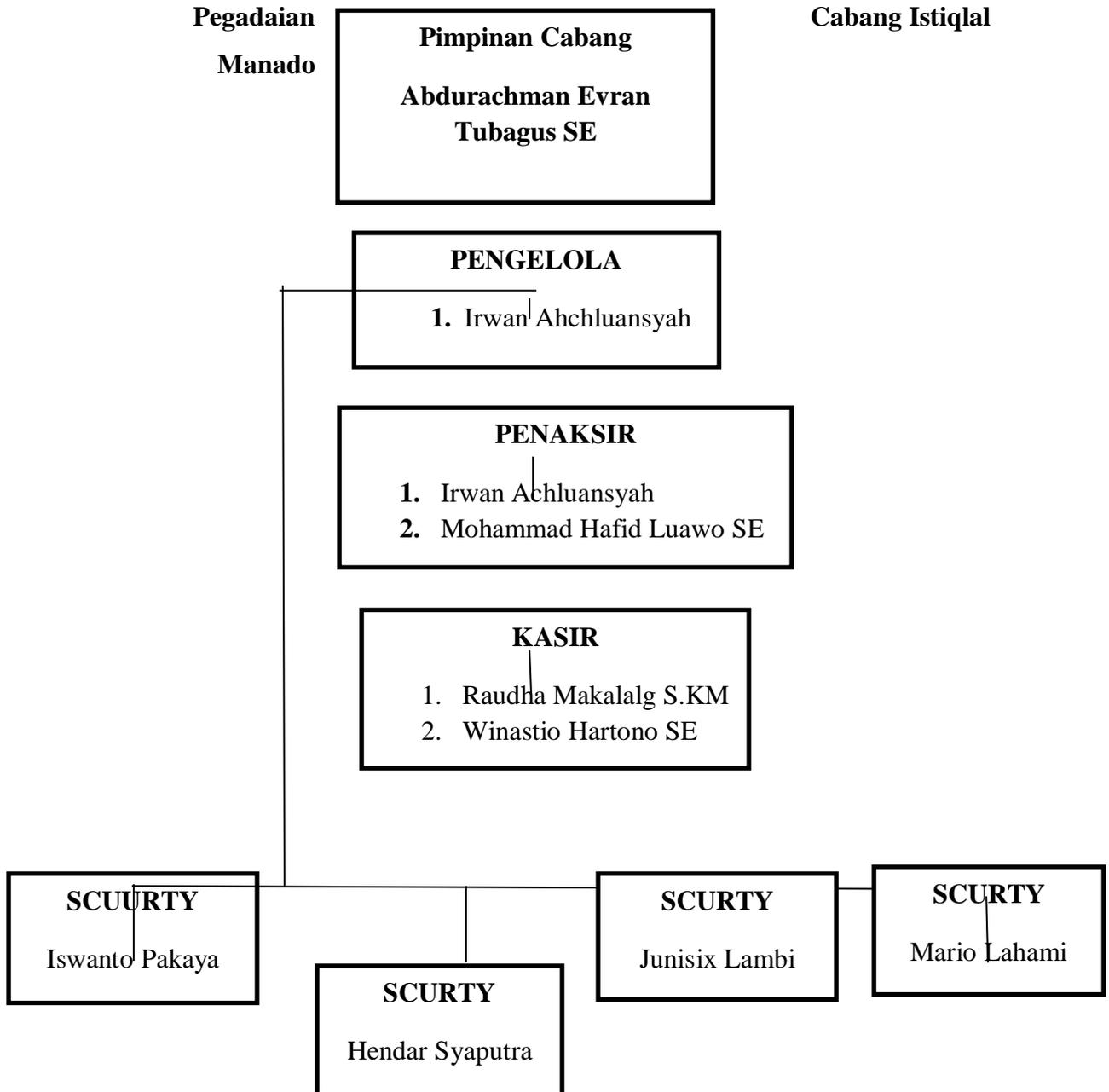
1. Nama : Cabang Pegadian Syariah Istiqlal Manado
2. Alamat : Jl. Sarapung No.59, Wenang Utara, Kec. Wenang
3. No. Telp/Fax : 08114302181
4. Tahun Berdiri : 2010
5. Jumlah Karyawan : 9 Orang
6. Pimpinan Cabang : Aburachman Efran Tubagus SE
7. Pengelola/Penaksir : 1. Irwan Ahchluansyah
: 2. Mohammad Hafidz Luawo SE
8. Kasir : 1. Raudah makalalg S.KM
: 2. Winastio Hartono SE

9. Securty : 1. Iswanto pakaya
 : 2. Hendar syaputra
 : 3. Junisix lambi :
 4. Mario lahami

3. Struktur Organisasi Dan Tugas

Gambar 4.1
Pegadaian
Manado

Struktur Organisasi
Cabang Istiqlal



Adapun deskripsi tugas dari masing- masing kedudukan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado Sebagai Berikut :

a. “Pimpinan Cabang

Fungsi pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi, dan keuangan usaha gadai dan usaha lain. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pemimpin cabang mempunyai tugas, yaitu :

- 1) Menyusun rencana kerja berita anggaran kantor cabang dan UPS berdasarkan acuan yang ditetapkan.
- 2) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan, penatausahaan barang jaminan bemasalah.
- 3) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan pengelolaan modal kerja.
- 4) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan, pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.
- 5) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana prasarana, serta keberhasilan dan ketertiban kantor cabang dan unit.
- 6) Merencanakan, mengorganisir, menyelenggarakan, mengendalikan, pemasaran dan pelayanan konsumen.
- 7) Mewakili kepentingan perusahaan baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

h. Pengelola Unit

Fungsi Pengelola Unit adalah mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional, mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan unit. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pengelola unit mempunyai tugas:

- 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, saran dan prasaranan, keamanan ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Syariah
- 2) Menkoordinasikan, melaksanakan, mengawasi kegiatan operasional Unit.
- 3) Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan jatuh tempo.
- 4) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.

c. Penaksir

Fungsi penaksir adalah melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mencantumkan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar secara citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas :

- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang.
- 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

d. Kasir

Fungsi kasir adalah melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan unit. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, kasir mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- 3) Membayar uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”

3. Visi Dan Misi Pegadaian

Visi

“Sebagai solusi bisnis terpadu utama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro yang berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

Misi

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

4. Produk-Produk Cabang Pegadian Syariah (CPS) Istiqlal Manado

Cabang pegadain syariah (CPS) Istiqlal Manado memiliki beberapa produk seperti *Rahn*, *ARRUM*, *ARRRUM* Haji, Tabungan Emas, *MULIA* dan *Amanah*.

1. Rahn (Gadai Syariah)

Rahn gadai syariah ialah produk gadai berdasarkan prinsip syariah, dan satu-satunya biaya yang akan dibayar klien adalah biaya administrasi dan ijarah (biaya layanan simpan pinjam dan pemeliharaan agunan). Kebutuhan transaksi gadai syariah telah dipenuhi oleh pegadian syariah yang memberikan solusi pendanaan yang cepat, bermanfaat, dan meyakinkan. Biaya ujarah hanya 1% dari jumlah pinjaman, yang dibayarkan ketika jaminan dilunasi, dan biaya administrasi dibayarkan pada saat uang diterima atau dapat dikurangi dari jumlah pinjaman.

2. *Arrum (Ar Rahn* untuk usaha mikro)

Arrum merupakan program pembiayaan syariah bagi pemilik usaha kecil dan menengah dengan rencana pembayaran cicilan menggunakan jaminan BPKB untuk sepeda motor, mobil, atau kendaraan milik lainnya. *Arrum* merupakan program pinjaman bagi konsumen pegadaian syariah yang sesuai dengan kaidah syariah dan bergantung pada kelangsungan hidup perusahaan. Dengan adanya jaminan BPKB untuk kendaraan sehari-hari nasabah, *Arrum finance* memudahkan pemilik usaha kecil untuk mendapatkan modal kerja.

Selain itu pendanaan *Arrum* ini mencapai Rp. 200.000.000. Dana yang cair bisa sampai 70% dari taksiran dan hanya membutuhkan waktu 3 hari untuk pencairan tentunya setelah prosedur seperti kelengkapan berkas, peninjauan kelengkapan usaha, analisis usaha telah terpenuhi.

3. *Mulia (Murabahah* Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

Mulia ialah penjualan logam mulia kepada konsumen oleh Pegadain Syariah secara tunai atau tanpa cicilan dan dengan ketentuan yang dapat disesuaikan. Perjanjian yang dibentuk bersama antara Pegadain Syariah dan konsumen untuk perolehan logam mulia bersama dengan pendapatan dan biaya yang ditetapkan dikenal sebagai Kontrak *Murabahah Logam Mulia* untuk Investasi Abadi.

4. Amanah

Amanah ialah jenis pembiayaan angsuran yang diberikan oleh pegadain syariah kepada nasabah pemilik usaha mikro atau pekerja tetap untuk pembelian sepeda motor atau kendaraan. Pembiayaan tersedia untuk kendaraan baru atau bekas, dengan uang muka mulai 10% untuk sepeda motor dan 20% untuk mobil. Pinjaman berjangka fleksibel tersedia mulai dari 12, 18, 24, 36, dan 48. 60 bulan juga.

5. *Arrum* Haji

Arrum Haji atau dana talangan haji, didirikan oleh Pegadain Syariah. Dalam hal ini, Pegadain Syariah bekerja sama dengan beberapa bank berbasis

syariah tertentu. Calon konsumen harus memberikan jaminan emas senilai \$7 juta atau 15 gram, disertai dokumentasi status SA BPIH dan SPPH serta buku tabungan haji. Selain itu, Pegadian Syariah akan memberikan dana talangan sebesar 25 juta sesuai dengan kebutuhan minimal untuk mendapatkan bagian yang ditetapkan pemerintah.

6. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Pembelian emas dengan harga terjangkau (mulai dari berat 0,01 gram)

7. Multi Pembayaran online (MPO)

Multi Pembayaran *Online* (MPO) Melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air, pembelian tiket kereta api, Top Up Gojek/Grab dan lainnya sebagaimana secara *online*. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertansaksi tanpa harus memiliki rekening dibank.

B. Hasil Penelitian

1. Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah

Penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai Pimpinan Pegadaian, Kasir Pegadaian dan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, mulai tanggal 1 september 2022, dengan informan berjumlah 7 (Tujuh) Dimana informan tersebut merupakan 1 (satu) pimpinan cabang, 2 (dua) kasir Pegadian dan 5 (lima) nasabah yang ada dipegadian Syariah Cabang Istiqlal Manado dengan klasifikasi sebagai berikut:

1. Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado berjumlah 1 (satu) orang, Bapak Abdurachman Evran Tubagus (38 Tahun)
2. Kasir Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Raudha Makalalg (26 Tahun) sebagai kasir di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado Sulawesi Utara 1 (satu) orang.
3. Nasabah Pengguna Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Ferra Faradila Riski Sahibondong Berjumlah 1 (satu) orang
4. Nasabah Pengguna Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Burhanudin Berjumlah 1 (satu) orang
5. Nasabah Pengguna Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Richi Berjumlah 1 (satu) orang
6. Nasabah Pengguna Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Alwi Berjumlah 1 (satu) orang
7. Nasabah Pengguna Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Dewi Sartika Berjumlah 1 (satu) orang

Dari 7 orang informan mengatakan bahwasannya prosedur pelayanan produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang istiqlal di Kota Manado dengan menggunakan prosedur pelayanan pembukaan tabungan emas menggunakan identitas (KTP)

Peneliti mendapatkan hasil wawancara di lapangan dengan mengajukan pertanyaan mengenai Bagaimana penerapan prosedur pelayanan tabungan emas di pegadaian syariah?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan bapak Abdurachman Evran Tubagus (39 Tahun) selaku pimpinan pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado Dalam kutipan wawancara tersebut :

“penerapan prosedur pelayanan di Pegadaian syariah, Menurut saya selaku pimpinan Pegadaian syariah tentunya penerepan prosedur pelayanan harus berdasarkan dengan SOP yang berlaku di PT Pegadaian, dengan menggunakan asas atau prinsip-prinsip syariah.”⁷⁰

Pertanyaan Selanjutnya mengajukan pertanyaan Apa Saja Kendala Saat Memasarkan Produk Tabungan Emas kutipan wawancara sebagai berikut :

“Menurut saya sampai saat ini tidak ada kendala pada proses memasarkan, hanya mungkin tantangan kami bagaimana mengedukasi nasabah tabungan emas agar tetap atau rajin menabung agar dapat merasakan manfaat dari emas itu sendiri”.⁷¹

Pertanyaan Selanjutnya mengajukan pertanyaan, Produk apa saja yang membedakan dengan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah, kutipan wawancara sebagai berikut :

“jadi Produk yang ada dipegadaian syariah yaitu, produk Investasi, logam mulia dan griya produk gadai emas dan kendaraan, Dan yang membedakan dengan produk tabungan emas yaitu saldo uang yang dikonversi menjadi emas virtual dan pembelian mudah, mulai 0,01 gram mengikuti harga emas harian dan bisa diuangkan atau digadaikan dan dicetak dengan syarat dan ketentuan berlaku”⁷²

Pertanyaan Selanjutnya mengajukan pertanyaan, Apa saja keunggulan dari produk tabungan emas di pegadaian syaria, kutipan wawancara sebagai berikut :

⁷⁰ Abdurachman Evran Tubagus,30 Agustus 2022.

⁷¹ Abdurachman Evran Tubagus, 30 Agustus 2022

⁷² Abdurachman Evran Tubagus Recorder, 30 Agustus 2022

Dan juga menurut saya keunggulan dari produk tabungan emas adalah produk tabungan emas itu dilayani disemua outlet Pegadian, dan pembelian emas mulai dari 0,01 gram harga jual dan buyback kompetitif dari admin dan pengelola rekening pertahun, harga beli mulai dari 600-an itu aman karena terdaftar dan diawasi oleh OJK dan trnasparan dalam pengelolaan dan tahan terhadap inflasi.”⁷³

Pertanyaan selanjutnya mengajukan pertanyaan, Prospek Tabungan Emas Untuk Kedepan Bagaimana kutipan wawancara sebagai berikut :

“Prospek kedepan saya selaku pimpinan Pegadian Syariah Cabang Istiqlal Manado terhadap tabungan emas itu Menurut saya tabungan emas menjadi salah satu instrumen investasi yang cukup diminati oleh masyarakat, menginvestasikan uang dengan emas batangan diyakini mampu menjaga nilai mata uang dari infalsi karena harga emas batangan yang cenderung terus mengalami kenaikan. Selain itu, menyimpan uang dalam bentuk emas menjadi salah satu pilihan tempat menabung yang digemari dikalangan masyarakat. Jika membeli emas batangan secara langsung, harganya memang cukup mahal. Oleh karena itu, hadir sistem investasi emas dari Pegadian, yakni tabungan emas.

Keuntungan Investasi emas yaitu nilai aset cenderung stabil karena emas sebagai komoditas bukan hanya berperan menjadi instrumen Investasi, melainkan untuk melengkapi gaya hidup seseorang. Jika tranasaksi emas masih terus berjalan kuat, risiko harga aset turun bisa dikatakan cukup minim.

Selain itu tabungan emas mudah dicairkan menjadi bentuk uang tunai karena salah satu jenis logam mulia ini masih diakui keabsahannya hampir diseluruh dunia. investasi emas bersifat seperti tabungan konvesional, sehingga membuat anda mudah untuk mencairkan aset menjadi

⁷³ Abdurachman Evran Tubagus, 30Agustus 2022

uang tunai dan terbebas dari bunga. Dapat melindungi nilai kekayaan karena harganya yang stabil dan cenderung naik.⁷⁴

Saya selaku pimpinan pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado sangat optimis terkait dengan prosep tabungn emas Pegadaian untuk masyarakat, sebagai sarana Investasi yang bermnafaat untuk jangka panjang , apalagi kami menysar calon nasabah milenial yang terbiasa dengan proses yang cepat dan praktis untuk Investasi.”

Kemudian dilanjutkan melakukan wawancara dengan Informan yaitu Sebagai Kasir Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dengan mengajukan beberapa pertanyaan di lapangan dengan menggunakan handphone aplikasi perekam suara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mengajukan pertanyaan pada Informan Ibu Raudha Makalalag (28 Tahun) Selaku Kasir Pegadaian Syariah, Bagaimana Prosedur-Prosedur Untuk Membuka Tabungan Emas?

“Fotocopy KTP Membayar biaya Rp. 50.000 Uang muka , Rp. 40.000 Admin awal, dan Rp. 10.000 saldo emas,Sudah dapat terkonferensi menjadi emas 0,01 gram atau senilai Rp. 10.000. Setelah itu nasabah menyetujui persyaratan-persyaratan yang diajukan.Selanjutnya nasabah akan disodorkan oleh kasir berupa formulir pembukaan rekening tabungan emas yang harus di isi oleh nasabah Kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan rekening tabungan emas, setelah itu nasabah menyerahkan formulir yang telah di isi dan ditandatangani nasabah berserta kelengkapan berkas-berkas fotocopy identitas dari kepada kasir. Kasir menerima formulir yang telah diisi dan fotocopy identitas diri milik nasabah tersebut. Setelah itu kasir memeriksa kelengkapan pengisian formulir serta menandatangani formulir tersebut sebagai tanda bukti pembukaan rekening tabungan emas.Selanjutnya kasir menginformasikan besaran seluruh biaya administrasi

⁷⁴ Abdurachman Evran Tubagus, 30Agustus 2022

yang harus dibayar oleh nasabah. Setelah selesai kasir menyerahkan pemeblian tabungan emas kepada nasabah.⁷⁵

Apa bila nasabah yang memerlukan dana dan mendesak kemudian hari, maka nasabah mempunyai dua pilihan untuk memilih apakah emas yang sudah ditabung selama ini dalam bentuk rekening tabungan emas akan digadaikan kepada pegadaian atau dijual yang biasa disebut dengan buyback.”

Pertanyaan selanjutnya bertanya Apa saja keunggulan produk tabungan emas yang di tawarkan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado kutipan wawancara sebagai berikut?

“Jadi untuk keunggulan dari tabungan emas kalau misalnya ada teman-teman ingin menabung Selain uang disini di Pegadaian syariah juga bisa menabung emas, tabungan emas tersebut bisa dicairkan menjadi uang juga, dan bisa dicetak sebagai logam mulia kalau mau”⁷⁶

Pertanyaan selanjutnya bertanya Strategi pemasaran dalam produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado kutipan wawancara sebagai berikut :

“Jadi untuk Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado itu juga menurut saya Strategi pemasaran produk tabungan emas yang dilakukan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado itu sendiri dari kasir, penaksir, marketing officer yang sekarang disebutnya SP dan RO.

Penerapan strategi pemasaran produk tabungan emas adalah dengan menampilkan mutu dan kelebihan dari produk tabungan emas. Uang yang ditabungkan oleh nasabah langsung dikonversikan kedalam bentuk emas. Mutu dari produk ini meliputi pemberian fasilitas dan kemudahan yang terdapat dalam karakteristik produk antara lain yaitu: Mudah dan Aman,

⁷⁵ Raudha Makalalg, September 2022

⁷⁶ Raudha Makalalg, 1 September 2022

nasabah dapat menjual mulai dari berat 1 gram, dan juga bisa diorder cetak emas dapat dilakukan mulai dari 5gram emas. karena dikelola oleh BUMN yang berpengalaman dan juga terdaftar dan diawasi juga oleh otoritas jasa keuangan. Tabungan emas juga memberikan harga yang terjangkau untuk produk tabungan emas, sehingga semua masyarakat dapat menikmati produk tabungan emas, dengan biaya adminstrasi yang murah produk ini tidak membatasi masyarakat dari kalangan manapun untuk menabung dan menjadi nasabah di Pegadaian syariah.”⁷⁷

Pertanyaan Selanjutnya bertanya Apakah prosedur pelayanan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado Sudah berjalan dengan baik kutipan wawancara sebagai berikut?

*“prosedur pelayanan sampai saat berjalan dengan baik. Dan juga untuk Perkembangannya produk tabungan emas di Pegadian Syariah itu, perkembangan tabungan emas di Pegadian syariah sekarang banyak sekali nasabah yang menggunkan tabungan emas dan terus perkembangannya bisa menabung lewat cenelink dari Pegadian syariah digital servic (PSDS), shoppe, tokopedia, dan alfamart ,indomeret”.*⁷⁸

Pertanyaan Selanjutnya apakah kendala saat memasarkan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado kutipan wawancara sebagai beriku?

*“Dan untuk kendala saat memasarkan produk tabungan emas dipegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado , Kalau dari saya sebagai kasir yang menjadi kenadala saat memasarkan produk tabungan emas itu hanya CIF, Seperti data di dukcapil tidak singkron dengan KTP Setelah di input di passion sehingga bekendala dalam pembuatan cif , cif sendiri sangat diperlukan untuk data nasabah di passion Pegadian”.*⁷⁹

⁷⁷ Raudha Maklalag,1 September 2022

⁷⁸ Raudha Maklalag,1 September 2022

⁷⁹ Raudha Maklalag, 1 September 2022

Pertanyaan Selanjutnya apakah Apakah kelebihan dari tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado kutipan wawancara sebagai berikut:

“Untuk kelebihan dari produk tabungan emas di Pegadaian syariah, Kelebihan dari produk tabungan emas itu sendiri bisa digadaikan kembali, bisa dicairkan, bisa dicetak jadi logan mulia, semisalnya teman-teman ingin menabung dengan jumlah besar lebih baik menggunakan tabungan emas, tidak perlu disimpan dirumah jika takut hilang, kalau ditabungan emas akan tersimpan dipegadain.”⁸⁰

Pertanyaan Selanjutnya Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado kutipan wawancara sebagai berikut?

“Menurut saya Akad yang digunakan dalam produk tabungan emas di Pegadaian Syariah, tidak menggunakan akad, kecuali digadai, kalau gadai memiliki akad , kalau tabungan emas itu hanya seperti menabung biasa tapi dikonversi menjadi emas”.⁸¹

Hasil wawancara dengan informan bapak Burhanudin Pombaile (40tahun) Selaku pengguna produk tabungan emas di pegadaian syariah yang bekerja sebagai karyawan swasta, dengan melakukan kegiatan wawancara di pegadaian syariah cabang istiqlal manado dengan menggunakan handpone sebagai alat perekam suara saat mewawancarai narasumber.

Pertanyaan Selanjutnya Bertanya, Apakah bapak merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado,kutipan wawancara sebagai berikut?

“Yah, saya sudah lama di Pegadaian Syariah, produk yang saya ikuti itu tabungan emas, dan juga gadai BPKB. Dan saya juga di Pegadaian menjadi nasabah sudah lama kisaran 2018”.⁸²

⁸⁰ Raudha Makalalg, 1 September 2022

⁸¹ Raudha Makalalg, 1 September 2022

⁸² Burhanudin Pombaile, 2 September 2022

Pertanyaan Selanjutnya Bertanya, Sejak kapan bapak menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, kutipan wawancara sebagai berikut?

“saya juga di Pegadaian menjadi nasabah sudah lama kisaran 2018”⁸³

Pertanyaan Selanjutnya Bertanya, Apa yang membuat bapak tertarik menjadi nasabah produk Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, kutipan wawancara sebagai berikut:

“Dan membuat saya tertarik menabung emas dengan menggunakan produk tabungan emas , karena sebagai salah satu wadah ya, untuk berinvestasi kedepannya, dan saya juga tertarik dipegadaian syariah itu yah lebih ke syariat islamnya.”⁸⁴

Pertanyaan Selanjutnya Bertanya, Bagaimana prosedur pelayanan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, kutipan wawancara sebagai berikut?

“Dan untuk prosedur pelayanan syariah yah selama saya menjadi nasabah di Pegadaian syariah pelayanannya sangat memuaskan”.

Pertanyaan Selanjutnya Bertanya, Apa keunggulan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, kutipan wawancara sebagai berikut?

“Dan juga keunggulan produk tabungan emas di Pegadaian syariah itu yang seperti saya katakan tadi Selain investasi kedepan untuk masa depan, saya juga lebih suka ke syariatnya.”⁸⁵

Hasil wawancara dari salah satu Informan sebagai nasabah pengguna tabungan emas atas nama Ferra fardila riski sahibondong umur 29 tahun, peneliti langsung melakukan kegiatan wawancara dengan menggunakan handphone aplikasi perekam suara. Peneliti langsung mengajukan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

⁸³ Burhanudin Pombaile, 2 September 2022

⁸⁴ Burhanudin Pombaile 2 September 2022

⁸⁵ Burhanudin Pombaile, 2 September 2022

Kemudian bertanya kepada informan yang merupakan nasabah produk tabungan emas di pegadaian syariah sebagai berikut?

“Saya sudah cukup lama menggunakan produk tabungan emas di Pegadian Syariah Cabang Istiqlal Manado”⁸⁶

Pertanyaan Selanjutnya bertanya sejak kapan ibu menggunakan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Kutipan wawancara sebagai berikut?

“sejak tahun 2021 saya menabung dengan menggunakan produk tabungan emas di Pegadian syariah yang saya isi dari uang bisa dikonversi menjadi emas ketika sudah 1gram lebih.”⁸⁷

Pertanyaan Selanjutnya bertanya Apakah yang membuat ibu tertarik menjadi nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Kutipan wawancara sebagai berikut?

“Dan saya juga sangat tertarik menggunakan produk tabungan emas, karena dengan tabungan emas itu saya mempunyai investasi jangka panjang karena emas itu tidak dapat membuat saya rugi, saya sangat suka dengan Investasi jangka panjang karena emas itu harganya setiap hari itu naik ya, jadi saya tidak takut rugi, karena saya Selain ber investasi saya juga mempunyai tabngan emas di masa depan, ketika saya perlu saya bisa menariknya dalam bentuk tunai jika sudah mencapai 1gram atau lebih.”⁸⁸

Pertanyaan Selanjutnya bertanya, Bagaimana Prosedur pelayanan produk tabungan emas pada pegadaian syariah cabang istiqlal manado.

“saya juga suka dengan prosedur pelayanannya karena sudah sangat baik dan tidak kekurangan suatu apapun, dan juga pelayanannya yang begitu ramah dan baik kasirnya menjadi salah satu bentuk kenyamanan bagi saya sebagai nasabah”⁸⁹

⁸⁶ Ferra fardila riski sahibondong, 2 September 2022

⁸⁷ Ferra fardila riski sahibondong , 2 September 2022

⁸⁸ Ferra fardila riski sahibondong, 2 September 2022

⁸⁹Ferra fardila riski sahibondong, 2 September 2022

Pertanyaan Selanjutnya bertanya, Apa keunggulan produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang istiqlal manad?

*“Dan serta keunggulan dari produk tabungan emas itu bnayak manfaatnya ya, untuk masa depan, untuk tabungan pendidikan, untuk keluarga nah itu menurut saya keunggulan dari tabungan emas tersebut”.*⁹⁰

Hasil penelitian dari salah satu informan bapak Richi selaku pengguna produk tabungan emas mengatakan (35 tahun) Yang bekerja sebagai pegawai swasta, peneliti langsung melakukan kegiatan wawancara dengan menggunakan handpone aplikasi perekam suara.

Setelah itu di lapangan langsung mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber yaitu Apakah ibu merupakan nasabah produk tabungan emas, dan sejak kapan ibu menggunakan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, Kutipan wawancara sebagai berikut?

*“Saya adalah nasabah di Pegadaian syariah manado, saya juga sudah menjadi nasabah Pegadaian syariah sudah sejak tahun 2019.”*⁹¹

Pertanyaan Selanjutnya bertanya Apa yang membuat ibu sangat tertarik dengan menggubkan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

*“Dan yang menjadi tertarik bagi saya itu karena tabungan emas itu bersifat jangka panjang, jadi bagi saya sangat menguntungkan buat saya ketika nanti, saya sudah membutuhkan atau ada sesuatu hal yang mendesak dikemudian hari saya bisa gunakan tabungan emas itu dengan mencairkan nanti bisa jadi uang tunai, dan yang sangat menguntungkan bagi saya jika emas di hari itu naik itu akan mengikuti harga emas saat itu, dan banyak terdapat keuntungan jadi saya sangat tertarik untuk berinvestasi jangka Panjang”.*⁹²

Pertanyaan Selanjutnya bertanya Bagaimana prosedur pelayanan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

⁹⁰ Ferra fardila riski sahibondong, 2 September 2022

⁹¹ Alda Cika Pakaya, Apakah ibu merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado , Recorder, 2 September 2022

⁹² Dewi Sartika, 2 September 2022

“Dan untuk prosedur pelayanannya yang saya lihat samapi sekarang ini sangat berjalan dengan baik, Dan Pegawai-Pegawainya sangat ramah sama nasabah.”⁹³

Pertanyaan Selanjutnya bertanya Apa keunggulan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

“Dan untuk keunggulan dari produk tabungan emas itu sendiri bisa bisa berinvestasi jangka panjang dan bisa di cairkan diwaktu yang dibutuhkan dengan minimal 1 gram emas, dan potongan administrasinya hanya per-tahun saja.”⁹⁴

Hasil wawancara dengan informan ibu dewi sartika (27 Tahun) Selaku pengguna produk tabungan emas yang sudah lama menggunakan produk tabungan emas dan produk lain yang ada di pegadaian syariah, Peneliti langsung melakukan kegiatan mewawancarai informan langsung di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dengan menggunakan Handpone sebagai alat untuk merekam ketika narasumber menjelaskan kepada peneliti untuk pertanyaan yang di tanyakan.

Kemudian langsung bertanya Apakah bapak merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

“Saya merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadian syariah cabang istiqlal manado”.⁹⁵

Kemudian langsung bertanya Sejak kapan bapak menjadi nasabah produk tabungan emas di pegadaian syariah cabang istiqlal manado.

“Dan saya baru saya menjadi nasabah Pegadian tabungan emas itu baru tahun ini yah tahun 2022”⁹⁶

Kemudian langsung bertanya Apa yang membuat bapak tertarik menjadi menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

“dan saya tertarik untuk membuka dan menabung ditabungan emas ini bisa langsung dikonversi dari uang dan menjadi mas batangan dengan

⁹³Dewi Sartika, 2 September 2022

⁹⁴Dewi Sartika, 2 September 2022

⁹⁵ Alwi Alfahri, 2 September 2022

⁹⁶Alwi Alfahri, Recorder, 2 September 2022

*adminstrasi yang murah tentunya,karena dengan tabungan emas saya mempunyai investasi jangka Panjang, dan ketika saya membutuhkan dana saya mempunyai tabungan yang bisa di cairkan dengan menggunkan emas atau uang tunai”.*⁹⁷

Kemudian langsung bertanya, Bagaimana prosedur pelayanan produk tabungan emas pada pegadaian syariah cabang istiqlal manado.

*“Dan untuk prosedur pelaynan di Pegadian Syariah itu sendiri sangat bagus dan istimewa, pegawai- pegawainya sangat ramah melayanai nasabah dalam produk apapun dan saya pertma mrembuka tabungan emas untuk prosedur dan keterangan daripegawai/kasir pegadaian syariah hanya dengan membawah KTP Dan dengan uang Rp. 50.000 Rupiah sudah bisa membuka tabungan emas.”*⁹⁸

Kemudian langsung bertanya, Apa yang menjadi keunggulan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

*“Untuk keunggulan dari produk tabungan emas keunggglannya sangat banyak bisa dipakai sampai hari tua dan bisa di cairkan ketika kita membutuhkan dan.”*⁹⁹

Hasil penelitian dari salah satu narasumber selaku pengguna produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, mengatakan bahwa prosedur pelayanan produk tabungan emas sangat berjalan dengan baik, dan mereka juga merupakan pengguna produk tabungan emas yang sudah termasuk cukup lama menabung emas, ketertarikan menabung emas itu untuk membuka dan menabung ditabungan emas ini bisa langsung dikonversi dari uang dan menjadi mas batangan dengan adminstrasi yang murah tentunya,karena dengan tabungan emas saya mempunyai investasi jangka Panjang, dan ketika saya membutuhkan dana saya mempunyai tabungan yang bisa di cairkan dengan menggunkan emas atau uang tunai, Dan untuk menjadi keungulan dari produk tabungan emassitu sendiri, Selain itu untuk investasi

⁹⁷ Alwi Alfahri 2 September 2022

⁹⁸ Alwi Alfahri, 2 September 2022

⁹⁹ Alwi Alfahri,2 September 2022

kedepan untuk masa depan, dan lebih ke syariat islamnya. Dan perkembangan tabungan emas di Pegadain Syariah sekarang banyak sekali nasabah yang menggunkan tabungan emas dan terus perkembangannya bisa menabung lewat Cenelink dari Pegadain syariah digital servic (PSDS), Shoppe, Tokopedia, Dan Alfamart, Indomaret

C. Pembahasan

Pegadaian syariah adalah sebuah BUMN di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Namun dari bisnis lain yang dilakukan PT Pegadaian Syariah untuk dapat bersaing dengan lembaga pembiayaan lain. PT Pegadaian Syariah melakukan terobosan terbaru dibidang investasi emas yaitu dengan cara tabungan emas. investasi tersebut tidak hanya dapat dilakukan dengan menabung dan menghasilkan emas tetapi juga dapat memprediksi harga emas.

Menabung adalah salah bentuk investasi untuk masa depan. Kesadaran akan pentingnya ber investasi membuat orang berbondong bondong pergi menabung ke bank sebagai lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkan dana. Padahal menabung tidak hanya dapat dilakukan di bank saja, banyak lembaga keuangan bukan bank saja salah satunya Pegadaian syariah yang juga memiliki produk yang memungkinkan seseorang untuk dapat menabung.¹⁰⁰

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah di atas yaitu untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan produk tabungan emas terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Penelitian terdahulu yang serupa sebelum adanya penelitian Produk Tabungan Emas Telah dikemukakan oleh Suswita Sari Tahun 2020 ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan deskriptif analisis dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas di Pegadaian

¹⁰⁰ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2017), p. 1.

Syariah Cabang Istiqlal Manado. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder dengan jumlah informan tujuh orang, yang dimana teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian Terdahulu dengan judul Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Padang Sindipun, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Padang Sidimpun sebanyak 20 orang informan untuk mendiskripsikan permasalahan penelitian mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Berdasarkan temuan penelitian ini tentang bagaimana perasaan nasabah terhadap produk tabungan emas pada Pegadaian Syariah Pegadaian Syariah Padang Sidimpun, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Adanya produk tabungan emas memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas karena akan bisa menabung emas dengan mencicil. Tabungan emas adalah layanan simpanan saldo emas. Nasabah membayar Pegadaian Syariah secara mencicil, setelah cicilan dilunasi, pelanggan dapat menarik uang. Sedangkan perbedaan dengan penelitian saya hanya di judul saja, dan tempat penelitian yang berbeda, tetapi metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan peneliti adalah pimpinan cabang, pegawai/kasir, dan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado sebanyak 7 orang narasumber. Dengan mendiskripsikan bagaimana prosedur pelayanan tabungan emas di pegadaian syariah cabang istiqlal manado.

Seluruh rangkaian tindakan dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan tahapan yang digariskan dalam metodologi penelitian, untuk memastikan bahwa temuan benar-benar objektif dan metodis. Ketidakmampuan informan untuk dimintai keterangan karena jadwal yang padat dan kurangnya waktu, serta keengganan mereka untuk mencatat, tidak memungkinkan untuk mendapatkan temuan yang sempurna dari sebuah penelitian.. Sehingga merasa terkendala akan hambatan tersebut, sedikit

menceritakan *problem* saat melakukan penelitian dimana sempat tidak dapat di terima untuk mengambil penelitian di pegadaian syariah karena pihak dari pusat hampir tidak mengizinkan penelitian karena sebenarnya sudah tidak di perbolehkan pengampilan data dari pusat, tetapi pimpinan cabang mengusahakan untuk peneliti agar bisa meneliti di pegadaian syariah dengan alasan peneliti pernah melakukan KKP di Pegadaian syariah sehingga masih bisa di perbolehkan mengambil data. Dan hal tersebut akan dikenang dan menjadi cerita yang berkesan dalam proses penyelesaian tugas akhir, Walaupun dengan keterbatasan yang ada, peneliti mengupayakan agar penelitian ini tidak terhalangi oleh keterbatasan dan tidak mengurangi hasil dari penelitian.

Pentingnya memanfaatkan tabungan emas bagi kalangan kecil dan menengah dengan harga segitu tidak mampu membeli emas, namun dengan tersedianya produk tabungan emas di pegadaian dengan biaya yang terjangkau, transaksi yang cepat, dan pelayanan yang profesional, masyarakat sudah mampu membeli emas dengan menggunakan tabungan emas. produk. Pelanggan yang ingin mencetak emas dalam bentuk fisik juga akan dikenakan biaya lagi, dengan jumlah yang ditentukan berdasarkan berat emas yang ingin dicetak dan harga emas saat ini.

Gadai emas di pegadaian syariah memang menjadi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan uang tunai secara cepat, mudah, dan aman.

Gadai emas di pegadaian adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan keseluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas, baik emas batangan maupun perhiasan.

Prosedur gadai emas di pegadaian syariah bisa dilakukan dengan mudah. Selain itu prosedur gadai emas di pegadaian juga hanya membutuhkan identitas diri berupa KTP, Menyerahkan barang jaminan berupa emas maupun berlian untuk gadai emas di pegadaian, Kemudian barang jaminan di taksir oleh penaksir, Lalu uang pinjaman akan di tawarkan ke nasabah, Nasabah

mentandatangani surat bukti gadai, Selanjutnya nasabah bisa menerima pinjaman dalam bentuk tunai atau transfer ke rekening bank.

Dan selanjutnya untuk prosedur pelunasan gadai emas di pegadaian syariah cabang istiqlal manado dalam prosedur pelunasan gadai emas yaitu, dengan Bukti Pendukung (SB) merupakan identitas diri atau data nasabah untuk pengambilan barang gadai. Surat Bukti Kredit (SBK) yang menunjukkan bahwa nasabah telah menerima kredit dengan mewajibkan bahwa nasabah telah menerima kredit dengan mewajibkan membayar uang pinjaman yang disetujui dalam jangka waktu tertentu, Slip Pembayaran Pelunasan Gadai, Slip pelunasan pembayaran gadai merupakan bukti bahwa nasabah telah membayar sejumlah nominal untuk pelunasan barang jaminan.

Dan setelah itu Prosedur Perpanjangan Gadai emas dapat dilakukan di semua outlet pegadaian atau bisa melalui aplikasi pegadaian digital service. Untuk menambah perpanjangan waktu.

Dan untuk prosedur lelang gadai emas adalah mendatangi loket bagian lelang dan meminta informasi barang apa saja yang akan di lelang, ikuti lelang dilokasi mana akan di lelang, petugas lelang akan mengumumkan barang apa yang di lelang, termasuk cacatnya dan harga pembukaan, setelah barang yang di dapatkan lewat lelang selanjutnya adalah transaksi dengan mentandatangani bukti transaksi.

Dan untuk Prosedur Pembukan Tabungan Emas dengan membawah Fotocopy KTP Membayar biaya Rp. 50.000 Uang muka , Rp. 40.000 Administrasi awal, dan Rp. 10.000 saldo emas,Sudah dapat terkonferensi menjadi emas 0,01 gram atau senilai Rp. 10.000. Setelah itu nasabah menyetujui persyaratan-persyaratan yang diajukan.Selanjutnya nasabah akan disodorkan oleh kasir berupa formulir pembukaan buku rekening tabungan emas yang harus di isi oleh nasabah Kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan rekening tabungan emas, setelah itu nasabah menyerehkan formulir yang telah di isi dan ditandatangani nasabah berserta kelengkapan berkas-berkas fotocopy identitas dari kepada kasir. Kasir menerima formulir yang telah diisi dan fotocopy identitas diri milik nasabah tersebut. Setelah itu kasir memeriksa kelengkapan

pengisian formulir serta menandatangani formulir tersebut sebagai tanda bukti pembukaan rekening tabungan emas. Selanjutnya kasir menginformasikan besaran seluruh biaya administrasi yang harus dibayar oleh nasabah. Setelah selesai kasir menyerahkan pembelian tabungan emas kepada nasabah tersebut.

Dan untuk penarikan/ perolehan tabungan emas yaitu dengan buyback untuk penarikan harus tersisa saldo emas 0,1 di dalam saldo tabungan emas tersebut.

Untuk penutupan rekening tabungan emas di pegadaian harus dilakukan di kantor cabang, Proses Penutupannya tidak memakan waktu yang lama, yang terpenting sudah melngkapai persyaratan yang sudah ada saat melakukan penutupan rekening tabungan emas.

Dengan menutupnya maka tabungan emas sudah tidak bisa di gunakan untuk bertransaksi, buback maupun konversi. Berikut cara menutup rekening tabungan emas di pegadaian syariah Mengunjungi kantor cabang pegadaian dimana pembukan tabungan emas, bawah persyaratan yang di perlukan seperti KTP, Nomor HP, CIF Pegadaian, Rekening Tabungan Emas,

Katakan Kepada Security bawah ingin menutup rekeing tabungan emas, Ambil nomor antrian ke customer service, Tunggu hingga di panggil, Customer Service akan memberikan formulir pembatalan rekening yang bisa anda isi dengan lengkap, Berikan persyaratan dan dokumen menutup tabungan emas dan harus mentandatangani di atas materai, siapakan biaya administrasi Rp 30.000, Dan setelah itu tabungan emas pegadaian resmi di tutup.

Tujuan diperkenalkannya produk tabungan emas adalah untuk memudahkan konsumen yang ingin memperoleh emas melalui tabungan. Jika seseorang dengan sumber daya terbatas yang ingin berinvestasi dalam emas dapat menemukan solusi dalam tabungan fleksibel. Orang tertarik berinvestasi emas karena alasan selain harga emas yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Dari penelitian ini, Produk tabungan emas, merupakan layanan jual beli emas dengan fasilitas simpanan. Emas dibeli oleh Pegadaian Syariah, yang kemudian dijual kembali kepada pembeli. Dan mereka yang membeli emas dengan cara menabung dan mengembalikannya ke Pegadaian Syariah setelahnya. Setelah konsumen selesai membayar angsuran, tabungan emas tersedia dalam dua bentuk yang berbeda: tabungan emas dan uang tunai.

Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas terhadap nasabah pengguna produk tabungan emas di Pegadaian Syariah dapat dikatakan baik, begitu juga tentang fasilitas yang ditawarkan Pegadaian Syariah dapat dikatakan baik, pelayanan di pegadaian syariah yang saya wawancarai itu mengatakan pelayanannya sangat baik dan ramah. Prosedur Pembukaan Tabungan Emas

dengan membawahi Fotocopy KTP Membayar biaya Rp. 50.000 Uang muka , Rp. 40.000 Administrasi awal, dan Rp. 10.000 saldo emas, Sudah dapat konferensi menjadi emas 0,01 gram atau senilai Rp. 10.000. Setelah itu nasabah menyetujui persyaratan-persyaratan yang diajukan. Selanjutnya nasabah akan disodorkan oleh kasir berupa formulir pembukaan buku rekening tabungan emas yang harus diisi oleh nasabah. Kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan rekening tabungan emas, setelah itu nasabah menyerahkan formulir yang telah diisi dan ditandatangani nasabah beserta kelengkapan berkas-berkas fotocopy identitas dari kepada kasir. Kasir menerima formulir yang telah diisi dan fotocopy identitas diri milik nasabah tersebut. Setelah itu kasir memeriksa kelengkapan pengisian formulir serta menandatangani formulir tersebut sebagai tanda bukti pembukaan rekening tabungan emas. Selanjutnya kasir menginformasikan besaran seluruh biaya administrasi yang harus dibayar oleh nasabah. Setelah selesai kasir menyerahkan pembelian tabungan emas kepada nasabah tersebut.

Menabung emas memiliki manfaat sebagai investasi yang sangat sederhana dengan resiko yang kecil karena nilai emas cenderung meningkat, stabil, tahan terhadap inflasi, dan dapat digunakan sebagai tabungan untuk masa depan. Sedangkan kerugian berinvestasi di tabungan emas antara lain investasi jangka panjang yang harus menunggu lama untuk melihat return yang signifikan dan ketidakmampuan untuk melakukan perbaikan karena investasi di tabungan emas bukan bisnis.

B. SARAN

Dari kesimpulan diatas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, beberapa saran tersebut antara lain:

1. Bagi PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado hendaknya lebih banyak melakukan sosialisasi atau promosi tentang produk-produk Pegadaian syariah yang dimiliki khususnya produk tabungan emas kepada masyarakat dan kaum milenial agar menjadi lebih baik agar serta dapat

memenuhi kebutuhan nasabahnya, sehingga keputusan nasabah menabung akan meningkat.

2. Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Selain jurnal, buku, dan referensi lain yang sudah ada yang dapat dijadikan dokumentasi perpustakaan, khususnya untuk kajian ilmu manajemen pemasaran.
3. Bagi nasabah yang menabung emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai pengetahuan dan bahan diskusi bagaimana tata cara pelayanan produk tabungan emas atau pandangan nasabah terhadap produk tabungan emas, sebaiknya memahami apa yang harus dilakukan dalam memahami keinginan masyarakat untuk peningkatan kehidupan pelanggan yang menyimpan emas di sana.
4. Bagi penelitian mendatang, dapat memungkinkan untuk meninjau kembali penelitian ini di masa depan dan mempelajari bagaimana kemajuan dan peningkatannya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)
- , *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Al-Qur'an Kemenag, *Lajnah Pentashihan Mushaf Alqur'an* (Kementrian Agama RI, 2019)
- Antonio, Muhammad syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema insani, 2001)
- Bahrul Kirom, *Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen* (Bandung: Reka Cipta, 2015)
- Danim, Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002)
- Darmawan Dan Muhammad Fasa Iqbal, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UNY Press, 2020)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Surabaya: Pustaka

- Agung Harapan, 2010)
- , *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Quran, 1992)
- Dermawan, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UNY Press, 2020)
- Dr. Kasmir, S.E., M.M, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2004)
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi, 2005)
- , *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2004)
- , *Strategi Pemasaran*, Edisi 2 (Yogyakarta: Andi, 1997)
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2003)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011)
- Feddy Rangkuti, *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Intedrated Marketing Comunication* (jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama, 2009)
- Frena Fadillah, *Perbankan Syariah Indonesia* (Cirebon: Insania, 2021)
- Hilmiyatun nisa, *Analisis Operasional Murabaha Pada Produk Tabungan Emas Terhadap Keuntungan Dana Titipan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran* (Surabaya: Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2016)
- Husni, Ag, 'Peran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Lhokseumawe Terhadap Pemberdayaan UMKM' (Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe, 2018)
- Kotler, Philip dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: Preballindo, 1997)
- , *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: PT. Indeks Gramedia, 2003)
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014)
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2017)
- , *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Indonesia* (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2015)
- , *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Indonesia* (Jakarta: KENCANA, 2015)
- Muhammad Islami Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Insani

- Press, 2002)
- Mulyadi, dan Deddy, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta CV, 2019)
- Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001)
- Nurdi Ali, *Pendidikan Agama Islam* (Jakarta: Universitas Islam Terbuka, 2009)
- Prof.Dr.H.M. Burhan Bungin, S Sos., M.Si., *Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: KENCANA, 2002)
- PT. Pegadaian (Persero), *Informasi Tentang Pegadaian* (Online, 2019)
- PT. Pegadaian (Persero) Tegal Boto Jember, *Informasi Tentang Produk Pegadaian Rasto 2015* (Bandung: Alfabeta CV, 2015)
- Rambat Lupiyoadi dan A, Hamdani, *Manajemen Pemasaran* (jakarta: Salemba Empat, 2008)
- Ratminto dan Atik Septy Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2015)
- Setiawan, Firman, *Buku Ajar Lembaga Keuangan Syariah Non Bank* (Bandung: Duta Media Publishing, 2017)
- Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*, Edisi Rev. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)
- Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategi Bank Di Era Global* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2017)
- Wahab, Abdul, 'Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Atau Gadai Syariah', *Jurnal Studi Keislaman*, Vol.5 No. (2019)

LAMPIRAN

Lampiran 1

TRANSKIP WAWANCARA

A. Wawancara Informan 1

1. Identitas Informan

Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah

Nama : Abdurachman Evran Tubagus SE

Umur : 39 Tahun

Pekerjaan : Pimpinan cabang

Peneliti : Bagaimana penerapan prosedur pelayanan di Pegadian syariah?

Informan : Ya, tentunya berdasarkan dengan SOP yang berlaku di PT Pegadaian syariah dan dengan menggunakan asas atau prinsip syariah

- Peneliti :Apa saja Kendala saat memasarkan produk tabungan emas?
- Informan :Untuk samapai saat ini tidak ada kendala pada proses memasarkan produk tabungan emas, hanya mungkin tantangan kami bagaimana mengedukasi nasabah tabungan emas agar tetap atau rajin dalam menabung agar dapat mrasakaan manfaat dari tabungan emas itu sendiri
- Peneliti :Produk-produk apa saja yang ada diPegadian syariah ?
- Informan :Produk pembiayaan, produk tabungan emas, produk Investasi , produk logam mulia dan griya, produk gadai, dan produk kendaraan.
- Peneliti :Apa yang membedakan produk tabungan emas dan produk-produk lain?
- Informan :Kalau produk tabungan emas itu saldo uang yang dikonversikan menjadi saldo emas virtual pembelian mudah,mulai dari 0,01 gram mengikuti harga emas harian dan bisa diuangkan atau digadaikan dan dicetak dengan syarat dan ketentuan berlaku?
- Peneliti :Apa saja keunggulan dari produk tabungan emas?
- Informan : Dilayani diseluruh outlet pegadaian dan pembelian emas mulai dar 0,01gram harga jual dan buyback kompetitif dan administrasi pengelolaan petahun, dan harga beli mulai 600-an aman karena terdaftar dan diawasi oleh OJK, Transaparan dalam pengelolaan.
- Peneliti :Akad apa yang dipakai dalam tabungan emas?
- Informan :tidak ada akad yang digunakan dalam produk tabungan emas.
- Peneliti :Prospek tabungan emas kedepan seperti apa?
- Informan : Tabungan emas menjadi salah satu instrumen yang cukup diminati oleh masyarakat mengInvestasikan unag dengan emas batangan diyakini mampu menjaga nilai mata uang dari inflasi karena harga emas batangan yang cenderung terus mengalami kenaikan. Selain itu juga menyimpan uang dalam bentuk emas memang relatif mudah dilakukan, itulah mengapa emas menjadi salah satu pilihan tempat menabung yang digemari dikalangan

masyarakat. Jika kita membeli emas batangan secara langsung, haraganya cukup mahal, oleh karena itu, hadir sistem Investasi emas dari Pegadian, yakni tabungan emas. Dan keuntungan dari Investasi emas itu sebagai nilai aset cenderung stabil, karena emas sebagai komoditas bukan hanya berperan berperan menjadi instrumen Investasi, melainkan untuk melengkapi gaya hidup seseorang, jika transaksi emas masih berjalan kuat, risiko harga turun bisa cukup minim. Akan tetapi tabungan emas mudah dicairkan menjadi bentuk uang tunai karena salah satu jenis logam mulia itu masih diakui kebebasannya hampir diseluruh dunia. Investasi emas yang bersifat seperti tabungan konvensional, sehingga membuat anda mudah dicairkan aset menjadi uang. Dan terbebas dari bunga dapat melindungi nilai kekayaan karena harganya yang stabil cenderung naik. Dari apa yang saya jelaskan saya sangat optimis terkait prospek tabungan emas di Pegadian untuk masyarakat, sebagai sarana Investasi yang bermanfaat untuk jangka panjang. Apalagi kami yang menyasar calon nasabah milenial yang terbiasa dengan proses yang cepat dan praktis.

2. Dokumentasi Wawancara

Informan a.n Abdurachman Evran Tubagus

Adapun dokumentasi dibawah di ambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara bersama salah satu Pimpinan Pegadaian Syariah bernama Abduravhman Evran Tubagus yang dilaksanakan pada hari



B. Wawancara Informan 2

1. Identitas Informan

Pegawai Pegadaian syariah

Nama : Raudha Makalalg S.KM

Umur : 28 Tahun

Pekerjaan : Kasir Pegadaian

Peneliti : Apa saja keunggulan tabungan emas yang ditawarkan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

Informan : Jadi keunggulan tabungan emas misalnya dari teman-teman yang ingin menabung ditabung emas Selain uang disini juga bisa menabung dalam bentuk emas,

Peneliti : Strategi pemasaran produk tabungan emas?

- Informan : Strategi pemasaran itu dari kasir, penaksir dan ada juga dari marketing executive atau marketing officer sekarang disebutnya SP dan RO
- Peneliti : Bagaimana Prosedur-Prosedur untuk membuka tabungan emas?
- Informan : Pertama itu membawah KTP ya, dan uang muka Rp. 50.000 Rp. 40.000 Admin awal dan Rp. 10.000 saldo awal tabungan emas .
- Peneliti : Apakah kendala saat memasrkan produk tabungan emas diPegadian Syariah Cabang Istiqlal Manado?
- Informan : Kalau saya sendiri kendalanya hanya di CIF saja yaitu data didukcapil tidak sinkron dengan KTP pas diinput dipassion sehingga berkendala dalam pembuatan CIF, karena CIF itu sendiri sangat diperlukan untuk data nasabah dipassion Pegadian.
- Peneliti : Apakah kelebihan dari tabungan emas diPegadian syariah?
- Informan : Kelebihannya seperti yang saya katakan tadi, bisa digadiakan kembali, dan dicairkan kembali.
- Peneliti : Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan emas?
- Informan : tidak ada akad yang digunakan dalam produk tabungan emas, Yang hanya menggunakan akad hanya disistem gadai, kalau tabungan emas hanya seperti menabung.
- Peneliti : Bagaimana perkembangan produk tabungan emas ?
- Informan : Perkembangan tabungan emas sekarang banyak sekali nasaba yang menggunakan produk tabungan emas, perkembangnya bisa menabung lewat cenilink dan Pegadian syariah digital (PSD) Shoppe, tokopedia, outlet alfamart dan indomaret.
- Peneliti : Apakah prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik?
- Informan : menurut saya sampai sekarang prosedurnya berkalan dengan baik.

2. Dokumentasi Wawancara

Informan a.n Raudah makalalg

Adapun Dokumentasi dibawah diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara beresama Kasir Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.



C. Wawancara Informan 3

1. Identitas Informan

Nabasah Pegadaian Syariah

Nama : Ferra faradila riski sahibondang

Umur :29 tahun

Pekerjaan : Barisata/ kasir

Peneliti :Apakah bapak/ibu merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

Informan : Ya, saya sudah lama menggunakan produk tabungan emas diPegadian syariah.

Peneliti :Sejak kapan bapak/ibu menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

- Informan :sejak tahun 2021 saya sudah menggunakan produk tabungan emas
- Penelitian :Apa yang membuat bapak/ibu tertarik menjadi nasabah produk tabungan emas dipegadaian syariah.?
- Informan :sangat tertarik sekali, karena dengan tabungan emas itu saya mempunyai Investasi jangka panjang, karena emas itu dapat membuat kita rugi.
- Peneliti :Bagaimana prosedur pelayanan produk tabungan emas pada Pegadaian syariah?
- Informan : Kalau prosedur pelayanannya samapi saat sangat baik tidak ada kekurangan apapun.
- Peneliti :Apa keunggulan produk tabungan emas diPegadian Syariah Cabang Istiqlal Manado.
- Informan :banyak manfaatnya untuk masa depan, untuk simpnan buat pendidikan untuk keluarga

2. Dokumentasi Wawancara

Informan a.n Ferra faradila riski sahibondang

Adapun dokumentasi dibawah diambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara berasama salah satu nasabah yang ada di pegadaian yang menggunakan produk tabungan emas.



D. Wawancara Informan 4

1. Identitas Informan

Nama : Burhanudin

Umur : 40 tahun

Pekerjaan : Swasta

Peneliti :Apakah bapak/ibu merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadian Syariah Cabang Istiqlal Manado ?

Informan ;Ya, saya sudah lama diPegadian syariah, produk yang ikuti diPegadian syariah itu yabungan emas dan gadai BPKB.

Peneliti :Sejak kapan bapak/ibu menjadi nasabah produk tabungan emas diPegadian syariah?

Informan : sudah lama, kisaran 2018, dan saya sudah menjadi nasabah diPegadian syariah

Penelitian :Apa yang membuat bapak/ibu tertarik menjadi produk tabungan emas diPegadian syariah ?

Informan :Ya, saya tertarik karena sebagai salah satu wadah untuk Investasi kedepannya dan saya lebih kesyariat islamnya.

Peneliti :Bagaiman prosedur pelayanan produk tabungan emas diPegadian syariah?

Informan : Ya, alhmdulillah sampai sekarang prosedur pelayannya selama s aya menjadi nasabah diPegadian syariah pelayannya sangat

Peneliti :Apa saja keunggulan produk tabungan emas diPegadian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

Informan :keunggulan tabungan emas seperti yang saya katakan tadi Selain Investasi kedepan untuk masa depan saya juga lebih ke syariat Islamnya.

2. Dokumentasi Wawancara

Informan a.n Burhanudin

Adapun dokumentasi dibawah diambil pada saat penelitian sedang melakukan wawancara dengan salah satu nasabah pengguna produk tabungan emas pada pegadaian syariah cabang istiqlal manado



E. Wawancara Informan 5

1. Identitas Informan

Nama : Richi
Umur : 35 tahun
Pekerjaan : Karyawan Swasta

- Peneliti :Apakah bapak/ibu merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado ?
- Informan :Ya, saya suda meupakan nasabah di pegadaian syariah.
- Peneliti :Sejak kapan bapak menjadi nasabah produk tabungan emas di Pegadaian syariah?
- informan :sudah lama menjadi salah satu nasabah di pegadaian syariah 2-3 tahun
- Peneliti :Apa yang membuat bapak tertarik menjadi produk tabungan emas di Pegadaian syariah ?
- Informan :Ya, saya tertarik menabung di tabungan emas, karena kalau kita menabung emas angkanya akan bisa naik di kemudian hari
- Peneliti :Bagaiman prosedur pelayanan produk tabungan emas di Pegadaian syariah?
- Informan :Pelayanannya sampai saat ini menurut saya sangat baik dan ramah pegawai yang ada di pegadaian syariah
- Peneliti :Apa saja keunggulan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?
- Informan : keunggulan tabungan emas kita bisa menabung emas tanpa takut akan rugi karena emas bisa naik kapan saja

2. Dokumentasi Wawancara

Informan an. Richi

Adapun dokumentasi dibawah di ambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara dengan salah satu nasabah pengguna produk tabungan emas pada pegadaian syariah cabang istiqlal manado.



F. Wawancara Informan 6

1. Identitas Informan

Nama : Dewi Sartika

Umur : 27 tahun

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Peneliti :Apakah ibu merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado ?

Informan :Ya, saya suda meupakan nasabah di pegadaian syariah.

Peneliti :Sejak kapan bapak menjadi nasabah produk tabungan emas di Pegadaian syariah?

Informan :Saya baru saja menjadi nasabah pegadaian syariah cabang istiqlal manado itu baru tahun 2022.

Peneliti :Apa yang membuat ibu tertarik menjadi produk tabungan emas di Pegadaian syariah ?

Informan :Ya, saya tertarik menabung di tabungan emas, karena bisa langsung terkonversi menjadi emas.

Peneliti :Bagaiman prosedur pelayanan produk tabungan emas di Pegadaian syariah?

Informan :Pelayanannya sampai saat ini menurut saya sangat baik dan ramah pegawai yang ada di pegadaian syariah

Peneliti :Apa saja keunggulan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

Informan :keunggulan dari tabungan emas kita bisa menabung emas tanpa takut akan rugi karena emas bisa naik kapan saja dan bisa di cairkan dikemudian hari.

2. Dokumentasi Wawancara

1. Identitas Wawancara a.n Dewi Sartika

Adapun dokumentasi dibawah di ambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara dengan salah satu nasabah pengguna produk tabungan emas pada pegadaian syariah cabang istiqlal manado.

G. Wawancara Informan 7

1. Identitas Informan

Nama : Alwi
 Umur : 35 tahun
 Pekerjaan : Karyawan Swasta

Peneliti :Apakah bapak merupakan nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado ?

Informan :Ya, saya nasabah baru di pegadaian syariah

Peneliti :Sejak kapan bapak menjadi nasabah produk tabungan emas di Pegadaian syariah?

Informan :belum lama, baru tahun 2022 ini.

Peneliti :Apa yang membuat bapak tertarik menjadi produk tabungan emas di Pegadaian syariah ?

Informan :Ya, saya tertarik menabung di tabungan emas, karena kalau kita menabung emas angkanya akan bisa naik di kemudian hari dan bisa di cairkan

Peneliti :Bagaiman prosedur pelayanan produk tabungan emas di Pegadaian syariah?

Informan :Pelayanannya sampai saat ini menurut saya sangat baik dan ramah pegawai yang ada di pegadaian syariah

Peneliti :Apa saja keunggulan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

Informan :keunggulan tabungan emas kita bisa menabung emas tanpa takut akan rugi karena emas bisa naik kapan saja

2. Dokumentasi wawancara

1. Identitas Wawancara a.n Alwi

Adapun dokumentasi dibawah di ambil pada saat peneliti sedang melakukan wawancara dengan salah satu nasabah pengguna produk tabungan emas pada pegadaian syariah cabang istiqlal manado.





KEMENTERIAN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. S.H. Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Telepon./Fax (0431) 860616 Manado 95128

Surat Izin Penelitian No. 001/TL/2022

23 Agustus 2022

Surat Izin Penelitian

Kepada Yth:
 Pimpinan Pegadaian Cabang Istiqlal Manado
 Di
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Mahwiya Daeng Mile
 Nim : 18.4.1.035
 Semester : IX (Sembilan)
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul:
"Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado" Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dengan

Dosen Pembimbing
 1. Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., M.A
 2. Nugraha Hasan, M.E

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan Agustus s/d Oktober 2022.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,


 Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
 NIP:197803242006042003

1. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
2. Arsip.



Manado, 07 September 2022

Nomor : 515/00716.00/2022
 Lampiran : -
 Urgensi : B

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 IAIN MANADO
 di -
 Manado

Perihal : Persetujuan Izin Penelitian Mahasiswa IAIN Manado

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado Perihal Permohonan izin Penelitian, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diberikan izin Penelitian di PT Pegadaian **Cabang Istiqlal Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) MANADO a.n** berikut :

NO	NAMA	NIM	Fakultas
1	Mahwiya Daeng Mile	18.4.1.035	Ekonomi dan Bisnis Islam

2. Data dan informasi yang diperoleh dari Perusahaan semata - mata untuk keperluan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.
3. Laporan hasil penelitian sebelum dijadikan kedalam Karya Tulis, akan diberikan ke Pemimpin Cabang untuk disetujui sebagai hasil penelitian.
4. Hasil Penelitian dalam bentuk skripsi agar disimpan satu eksemplar dikantor Cabang sebagai arsip.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PT Pegadaian
 Deputy Bisnis Area Manado 1

Agus Tri Hartono
 NIK. P80464

PT PEGADAIAN (Persero) – Kantor Deputy Bisnis Area Manado
 Jl. Pierre Tendean Boulevard (Kawasan Bisnis
 Megamas)
 Kec. Sario
 Manado – Sulawesi Utara

www.pegadaian.co.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Mahwiya Daeng Mile
 Tempat / Tanggal Lahir : Bulawan, 16 November 2000
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Umur : 22 Tahun
 Tinggi / Berat Badan : 165 cm, 63 kg
 Alamat : Bulawan, Kec. Kotabunan Kab. Boltim
 No. Hp : 081364964260
 E-mail : mahwiyadaengmile33728@gmail.com
 Nama Ayah : Samsir Daeng Mile
 Nama Ibu : Asnati Bonte

Latar Belakang Pendidikan

2007-2013 : SD NEGERI 1 BULAWAN
 2013-2015 : MTS KOTABUNAN
 2015-2018 : SMA NEGERI 1 KOTABUNAN
 2018-2022 : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO

