ANALISIS PEMBIAYAAN DENGAN PRODUK AMANAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG BLAURAN SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:

RISKIYAH

NIM: C74213144

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	:	Riskiyah
NIM	:	C74213144
Fakultas/Prodi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	Analisis Pembiayaan Pada Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

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

Surabaya, 11 Oktober 2017
Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL 20
623F6AEF490297619
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Riskiyah
NIM. C74213144

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Riskiyah NIM C74213144 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari kamis 23 November 2017, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

PENGUJI I	PENGUJI II
Dr. Sri Wigati, M.EI	Dr. Iskandar Ritonga, M.Ag
NIP. 197302212009122001	NIP. 196506151991021001
PENGUJI III	**PENGUJI IV**
Abdul Hakim, M.EI	Aris Fanani, M.Kom
NIP. 197008042005011003	NIP. 198701272014031002

Surabaya, 23 November 2017
Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D
NIP: 197402091998031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Riskiyah NIM. C74213144 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 11 Oktober 2017
Pembimbing

Sri Wigati, M.EI
NIP. 197302217009122001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertandatangan di bawahini, saya:

Nama : RISKIYAH
NIM : C74213144
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : riskiyahkia1@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepadaPerpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS PEMBIAYAAN DENGAN PRODUK AMANAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG BLAURAN SURABAYA

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 7 Februari 2018
Penulis

(RISKIYAH)
namaterangdantandatangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "**Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya**" ini merupakan hasil penelitian lapangan. Penelitian ini menjawab problematika tentang bagaimana pembiayaan pada produk amanah serta perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Penelitian ini dalam bentuk lapangan yaitu terjun langsung kelapangan untuk menggali data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara yaitu kepada karyawan Pegadaian Syariah Cabang Blauran dan salah satu nasabah pembiayaan Amanah. Selain wawancara peneliti juga menggunakan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi produk pembiayaan amanah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000 tentang pembiayaan *ijarah*. Pertama, pembiayaan ini menggunakan# indikator dalam menganalisis calon nasabah yaitu *character*, *capacity*, dan *collateral* dan syariah. Kedua, kualitas pelayanannya sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan semestinya yaitu *tangibles*, *reality*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*.

Penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa, pembiayaan pada produk Amanah serta analisis di dalamnya mempunyai dampak yang besar dalam proses berlangsungnya pembiayaan. Dampaknya ialah dalam mencegah terjadinya pembiayaan yang buruk, juga dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga perlu adanya analisis yang lebih lengkap seperti *capital* dan *condition of economy* dalam menganalisis calon nasabah untuk penyempurnaan pembiayaan dalam produk Amanah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TRANSLITERASI xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 8

C. Batasan Masalah 9

D. Rumusan Masalah 9

E. Tujuan Penelitian 10

F. Manfaat Penelitian 10

G. Definisi Operasional 11

H. Kajian Pustaka 12

I. Metode Penelitian 15

J. Sistematika Pembahasan 24

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II PEMBIAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN

A. Pembiayaan 26

1. Pengertian Pembiayaan 26

2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan 27

3. Jenis-Jenis Pembiayaan 31

4. Unsur-Unsur Pembiayaan..... 36

5. *Ijarah* dan IMBT 38

6. Analisis 5C+1S 43

B. Kualitas Pelayanan 49

1. Dimensi Pelayanan 54

BAB III DATA PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah 61

B. Visi, Misi Dan Motto Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 63

C. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 64

D. Produk Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 68

E. Aplikasi Produk Amanah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 71

F. Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 74

G. Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 80

BAB IV ANALISIS PEMBIAYAAN DENGAN PRODUK AMANAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEGADAIAN SYARIAH CABANG BALURAN SURABAYA

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 83
B. Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya 90

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan..... 94
B. Saran-saran 96

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN 100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam memberikan panduan yang dinamis terhadap semua aspek kehidupan termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Di negara Indonesia sudah marak dan berkembang ekonomi berbasis Islam yang disebut sebagai ekonomi Islam. Ekonomi Islam merupakan sekumpulan dasar umum nilai-nilai ekonomi yang disimpulkan dari al-Qur'an dan as-Sunnah, dengan dasar tersebut masalah ekonomi disesuaikan dengan tuntutan lingkungan dan masanya sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi.[1] Prinsip syariah merupakan solusi yang digunakan dalam lembaga keuangan syariah untuk memberikan kemaslahatan bagi umat manusia tentunya umat Islam dengan meniadakan riba atau kelebihan dari pokok pinjaman, karena Islam mengaharamkan sesuatu hal yang berkaitan dengan *ribā*.

Perkembangan operasional keuangan baik di lembaga keuangan bank syariah maupun di lembaga keuangan syariah non bank semakin meningkat. Karena ini masyarakat khususnya bisa melakukan transaksi dengan sejumlah produk yang ada di setiap lembaga. Salah satunya yaitu lembaga pegadaian syariah. Latar belakang di bentuknya pegadaian syariah di dasari untuk mencegah sistem ijon, rentenir, dan pinjam meminjam tidak wajar lainnya. Adapun alasan yang lain yaitu untuk membantu masyarakat yang

[1]Ismail Nawawi, *Ekonomi Islam Perspektif Teori, Sistem, dan Aspek Hukum*, (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2009), 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah, meningkatkan kesejahteraan, dan mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.[2]

Lembaga pegadaian syariah merupakan perusahaan yang menyediakan fasilitas pinjam-meminjam dengan syarat jaminan tertentu sesuai prinsip syariah.[3]Jaminan tersebut digadaikan kemudian ditaksir oleh pihak lembaga. Nilai taksiran jaminan sangat berpengaruh dengan seberapa besar nilai jumlah pinjaman. Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian hutang-piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berhutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap hutangnya itu. Konsep ini dalam fiqh Islam di kenal dengan istilah *rāhn* atau Gadai.[4] Praktik seperti initelah ada pada zaman Rasulullah Saw, dan Rasulullah Saw sendiri pernah melakukannya. Sesuai dengan al-Hadits dari Aisyah r.a., Nabi Muhammad SAW bersabda:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهَنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya: “sesungguhnya Rasulullah Saw pernah membeli makanan seorang Yahudi dan Nabi menggadaikan sebuah baju besi kepadanya “[5] (HR. Bukhari dan Muslim).

Dari hadits Rasulullah tersebut dapat di ketahui bahwasannya Rasulullah Saw pernah melakukan akad gadai pada zamannya. Gadai disini fungsinya untuk mengatasi masalah pada setiap permasalahan keuangan

[2] Akhmad Zainuddin (Pimpinan Cabang), *Wawancara*, Pegadaian Syariah Cab. Blauran Surabaya, 23 Juni 2017.
[3] Ibid.
[4] Muhammaf Firdaus, *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*, (Jakarta: Renaisan, 2005), 68.
[5] Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), 103.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manusia. Gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong-menolong.[6] Di dalam operasionalnya akad dalam pegadaian syariah menggunakan akad *rāhn* dan *ijārah*. *Rāhn* berarti menjadikan sebuah barang sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayar apabila tidak bisa membayar utang.[7] Sedangkan *ijarāh* berarti suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian. Oleh karena itu, barang yang bisa dijadikan objek *ijarāh* hanyalah barang yang bisa di ambil manfaatnya.[8]

Dalam melakukan pinjaman, masyarakat cenderung memilih lembaga formal demi memenuhi kebutuhannya. Hal ini karena yang lebih dikenal oleh masyarakat adalah lembaga keuangan bank. Tetapi, dalam proses perbankan untuk memperoleh persetujuan pinjaman memerlukan waktu yang lama dan administrasi yang rumit untuk kalangan masyarakat serta jaminan yang di inginkan harus sesuai pinjaman yang dibutuhkan. Hal ini menimbulkan ketidak maslahatan bagi nasabah karena proses yang rumit dan lama, sehingga dibutuhkan solusi lain khususnya bagi kalangan masyarakat untuk melakukan pembiayaan yang lebih mudah dan proses yang tidak lama.

Di era globalisasi ini persaingan antara lembaga keuangan baik bank atau non bank sangat ketat dalam bentuk produk berupa barang atau jasa, yang bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah secara maksimal, karena tujuan bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada nasabah yang terbentuk dari pelayanan prima

[6] Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), 2.
[7] Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2015), 102.
[8] Ibid., 88.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

serta penggunaan label syariah yang cara kerjanya sesuai dengan prinsip syariah Islam. Dengan mempunyai pelayanan yang prima, dengan sendirinya nasabah akan loyal dengan perusahaan dan menjadikan perusahaan tersebut pilihan terbaik dalam melakukan transaksi baik untuk memenuhi kebutuhan maupun lainnya. Salah satu tantangan dari pertumbuhan dan perkembangan pegadaian syariah yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah seperti pelayanan yang ramah dan santun dalam penyajian, penyampaian informasi kepada nasabah serta pelayanan lainnya yang mampu memberikan kontribusi baik dari nasabah.

Sebagaimana yang dilakukan pegadaian syariah termasuk Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya, lembaga ini terus berinovasi bagaimana melayani kebutuhan nasabah yang belum terdapat di lembaga pegadaian syariah salah satunya dengan mengeluarkan produk pembiayaan. Istilah pembiayaan menurut konvensional disebut dengan kredit. Dalam sehari-hari kredit sering diartikan memperoleh barang dengan membayar cicilan atau angsuran sesuai perjanjian. Dapat diartikan bahwasannya kredit berbentuk barang atau berbentuk uang. Baik kredit berbentuk barang atau uang dalam hal pembayarannya adalah dengan menggunakan metode angsuran atau cicilan tertentu.[9]

Produk pembiayaan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya ini salah satunya yaitu pembiayaan Amanah. Pembiayaan amanah ini merupakan pembiayaan khusus bagi pengusaha mikro dan nasabah yang

[9] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berprofesi sebagai pegawai negri sipil maupun pegawai tetap swasta, yang sudah terakui kualitasnya untuk melakukan pembiayaan berkendara seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliannya dilakukan secara angsuran.

Kegiatan pembiayaan yang diberikan oleh pegadaian syariah sebagai *murtāhin* kepada nasabahnya sebagai *rāhin* diikat dengan berbagai akad yang sah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Akad secara estimilogis berarti ikatan antara dua perkara, baik ikatan secara nyata maupun secara maknawi, dari satu segi maupun dari dua segi.[10] Pembiayaan amanah termasuk dalam golongan pembiayaan *murābahah*. Pembiayaan ini sangat unik sekali dimana pembiayaan yang hanya disediakan bagi pegawai dan pengusaha mikro diproduksi dengan syarat yang mudah dan ketentuan yang terjangkau.[11]

Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya khususnya benar-benar harus ekstra dalam mengembangkan produk pembiayaan amanah, karena pembiayaan pada produk amanah merupakan hal pertama yang baru dilaksanakan oleh pegadaian syariah selain melaksanakan produk gadai saja. Oleh karena itu, operasional produk pembiayaan ini harus sesuai sistem ekonomi Islam baik dari segi akad maupun lainnya. Dengan adanya produk amanah ini nasabah bisa melakukan pembiayaan untuk membeli kendaraan

[10] Rahmat Syafei, *Fiqh Muamalah untuk UIN, STAIN, PTAIS dan Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), 80.
[11] Akhmad Zainuddin (Pimpinan Cabang), *Wawancara*, Pegadaian Syariah Cab. Blauran Surabaya, 23 Juni 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dibutuhkan dengan mudah dan tepat.Hal ini menjadi pembelajaran pegadaian bagaimana mempunyai produk pembiayaan dengan pelaksanaan yang sesuai sistem ekonomi Islam dan standart operasional yang berlaku, sehingga pegadaian syariah benar-benar melaksanakan produk ini dengan maksimal untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Seperti halnya Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yang selama ini dikenal dengan pelayanan yang sangat ramah, penyediaan informasi yang santun, keserasian seragam yang dikenakan para pegawai telah menutup aurat (bukti fisik) dan mengedepankan keinginan dan harapan nasabah, merupakan salah satu indikator peningkatan pelayanan yang telah diterapkan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.[12] Pelayanan semakin komplit dengan adanya produk baru salah satunya produk pembiayaan amanah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya berupaya memenuhi kebutuhan nasabah tanpa hanya dengan melayani jasa gadai saja.

Keberadaan pegadaian syariah cabang Blauran tidak luput dari persaingan yang tinggi dimana lokasi perusahaan yang merupakan daerah sentral bisnis kota wilayah Surabaya yang sangat ramai dengan kompetensi bisnis khususnya bisnis gadai konvensional wilayah tersebut. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya untuk menjadi lembaga keuangan syariah yang diminati oleh nasabah dan mampu menjadi lembaga keuangan yang tepat bagi nasabah dalam memenuhi

[12] Akhmad Zainuddin (Pimpinan Cabang), *Wawancara*,Pegadaian Syariah Cab. Blauran, 23 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhannya. dengan meningkatkan pelayanan tersebut, pegadaian harus lebih mampu dalam menjalankana setiap produk baik produk lama maupun yang baru. Terdapat 5 indiokator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menurut Zeithmal dan Bitner yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assuranace*), empati (*emphaty*).[13]

Keberalihan masyarakat dari pegadaian konvensional ke pegadaian syariah merupakan bukti dari berkembangkan lembaga keuangan syariah. PT. Pegadaian Persero yang selama ini mempunyai dua lembaga yaitu pegadaian kovensional dan pegadaian syariah sangat antusias dengan perkembangan pegadaian syariah. Salah satunya dengan sistem promosi produk pegadaian syariah yang di promosikan juga di pegadaian konvensional menjadi fakta bahwa produk dari pegadaian syariah memang memberikan ketertarikan dan kemaslahatan bersama terutama untuk nasabah.

Dari uraian di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa Pegadaian Syariah Cab. Blauran melakukan strategi sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara mengeluarkan produk baru yang bernama pembiayaan amanah. Ini menjadi suatu hal yang pertama dilakukan oleh pegadaian syariah, karena sebelumnya belum pernah mengeluarkan produk pembiayaan terutama pembiayaan kendara bermotor. Oleh karena itu pegadaian syariah harus ekstra optimal bagaimana menjalankan pembiayaan amanah, menimbang disekitar Pegadaian Syariah Cabang Blauran juga

[13]Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan sentral bisnis yang banyak sekali pembiayaan-pembiayaan konvensional berada disana. Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih lanjut bagaimana penerapan pembiayaan pada produk baru yaitu amanah sebagai kebijakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, maka penulis tertarik mengambil judul "**Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya**"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah Penelitian diatas, maka penulisakan mengindentifikasikan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi pembiayaan di Pegadaian Syariah Cabang BlauranSurabaya pada produk amanah
2. Faktor apa saja yang menjadi keunggulan atas pembiayaan pada produk amanah yang di khususkan untuk karyawan tetap dan pengusaha mikro
3. Bagaimana prinsip pemberian pembiayaan kepada nasabah yang diterapkan pada produk pembiayaan amanah
4. Bagaimana prinsip dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya
5. Faktor apa saja yang menjadi daya tarik sehingga Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya menjadi perusahaan pegadaian syariah terbanyak nasabah dan profitnya di wilayah Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah ini penulis buat, supaya penelitian yang diteliti lebih terarah dan jelas, sehingga sangat penting pembatasan masalah ini penulis gunakan agar penulis menjadi lebih fokus, berikut pembatasan masalahnya:

1. Analisis produk pembiayaan amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya
2. Aplikasi produk amanah sebagai bentuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem pembiayaan pada produk amanah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya?
2. Bagaimana aplikasi produk pembiayaan amanah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang penulis ingin dicapai dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem pembiayaan pada produk amanah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.
2. Untuk mengetahui aplikasi pembiayaan produk amanah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan di antara manfaat tersebut sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
   a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya khususnya produk barunya yaitu produk amanah beserta sistem pembiayaan di dalamnya.
   b. Untuk memenuhi tugas akhir guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
2. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dan Pegadaian Syariah lainnya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan pegadaian syariah, khususnya Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dalam merumuskan hal-hal yang menjadi daya tarik nasabah dan menginovasi produk pegadaian syariah. tujuannya agar nasabah merasa puas dengan segala bentuk pelayanan yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya. Dengan segala pelayanan prima dan kemudahan bertransaksi yang disuguhkan, maka akan terciptanya loyalitas nasabah di Kantor cabang Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.
3. Bagi UIN Sunan Ampel Surabaya – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil Penelitian ini dapat menambah literatur serta referensi tambahan yang dapat digunakan ataupun dikembangkan sebagai bahan informasi bagi Penelitian selanjutnya khususnya tentang analisis pembiayaan dan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

G. Definisi Operasional

Untuk lebih memudahkan pembahasan dan menghindari kesimpangsiuran dalam memberikan pemaknaan, maka perlu didefinisikan kata-kata yang dianggap penting terkait dengan permasalahan yang dibahas sebagai berikut:

1. Amanah

Pembiayaan amanah pegadaian syariah merupakan pembiayaan berprinsip syariah kepada Pegawai Negeri Sipil, karyawan swasta serta pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Pembiayaan ini merupakan produk dari pegadaian syariah termasuk di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabayayang di khususkan untuk karyawan tetap dan pengusaha mikro dalam memenuhi kebutuhan berkendara dengan cara angsuran.

2. Pembiayaan

Pembiayaan (*financing*) ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

investasi yang telah direncanakan.[14]

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya penemuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.[15]

H. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut penulis melakukan telaah pada karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti dengan judul "Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cab. Blauran Surabaya". Tujuan adanya kajian pustaka ini adalah untuk menghindari adanya plagiasi dalam penelitian ini, sehingga tidak terjadi adanya pembahasan yang sama dengan penelitian yang lain, maka penulis perlu menjelaskan topik penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang berjudul "Analisis Faktor 5C+1S dalam Pemberian Pembiayaan Mikro Sebagai Upaya Mencegah Timbulnya Pembiayaan Macet di Bank BRI Syariah Cabang Surabaya Gubeng" yang teliti oleh Syaiful Anwar. Penelitian ini didasari oleh pemberian pembiayaan yang

[14] Muhammad, *Managemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015), 17.
[15] Sugeng, "Managemen-Pemasaran, Keuangan, SDM"(Skripsi—Universitas Merdeka Surabaya, Surabaya, 2014), 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baru dilaksanakan oleh Bank BRI Syariah Cabang Gubeng. Oleh karena penulis ingin mengetahui pengaplikasian 5C+1S dalam pemberian pembiayaan untuk menghindari resiko-resiko dalam pembiayaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang terhimpun dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BRI Syariah sudah melakukan pembiayaan sesuai *Standart Operasional Procedure* (SOP), serta pengaplikasian 5C+1S sangat berpengaruh kepada kelangsungan pembiayaan. Terutama dalam mencegah terjadinya pembiayaan macet di Bank BRI syariah Cabang Gubeng.[16]

2. Penelitian yang berjudul "Analisis Sistem Pembiayaan dan Tabungan yang di praktekkan Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (study KJKS BMT Logam Mulia Grobogan)" yang diteliti oleh Kayisul Aroiyah. Penelitian ini membahas bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap praktek pembiayaan dan tabungan di BMT Logam Mulia di Grobogan. Kemudian dianalisa dengan metode deskriptif analisis dan komperatif. Adapun Hasil Penelitian ini adalah : Dalam penerapan perhitungan pembiayaan *Mudharabah*, BMT Logam Mulia tersebut belum menjalankan prinsip bagi hasil secara benar, meskipun terdapat akad dalam pembiayaan tersebut. Ini dapat dilihat dari pembayaran angsuran dari pokok pinjaman ditambah bagi hasil, dimana BMT Logam

[16] Syaiful Anwar, "Analisis Faktor 5C+1S dalam Pemberian Pembiayaan Mikro Sebagai Upaya Mencegah Timbulnya Pembiayaan Macet di Bank BRI Syariah Cabang Surabaya Gubeng", (Skripsi--UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015),81.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mulia tidak memandang apakah usahanasabah mendapat untung atau rugi. Nasabah hanya diwajibkan membayarangsuran tiap periode tertentu dalam jumlah tetap sesuai yang diperjanjikan dalamakad. Seharusnya dalam penerapan Syari'ah yang benar, nasabah mendapat untung terlebih dahulu, kemudian baru dibagihasilkan dan akan dibayarkan beserta pokok pinjamanya. pembiayaan *BBA*, yaitu pembelian barang yang pembayaranya dapat diangsur sebesar harga pokok ditambah dengan *mark-up*yang disepakati berdasarkan akad pembiayaan*BBA*. Hanya saja barang yang dijual tidak dibeli terlebih dahulu oleh BMT. BMT Logam Mulia menggunakanpendekatan*System Profit Sharing* (bagi hasil) dalam perhitungan tabungan dimana dijalankan dengan prinsip bagi hasil sesuai akad masing-masing tabungan.[17]

3. Penelitian yang berjudul "Implementasi 5C Pada Pembiayaan Murabahah di KJKS BMT El Amanah Kendal" yang diteliti oleh Nurul Azizah**.** Penelitian ini di latar belakangi oleh pembiayaan Murabahah yang banyak di minati oleh nasabah. BMT El Amanah Kendal sangat memperhitungnya 5C dalam operasional pembiayaan Murabahah tersebut. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, hasil dari penelitian ini yakni diketahui bahwa KJKS BMT El Amanah juga menggunakan prinsip 5C dalam menilai nasabah, sehingga bisa menentukan apakah pengajuan pembiayaan yang diajukan nasabah disetujui atau ditolak. Dalam pelaksanaannya, KJKS BMT El Amanah

[17] Kayisul Aroiyah, "Analisis Sistem Pembiayaan dan Tabungan Yang di Praktekkan pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (study KJKS BMT Logam Mulia Grobogan)", (Skripsi--IAIN Wali Songo Semarang, 2015), 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat mengutamakan pada tiga poin yaitu: character,capacity dan collateral dari nasabah. Sedangkan poin capital dan *condition of economy* mendapatkan porsi yang lebih sedikit dari pada ketiga poin tersebut. Dalam implementasi pembiayaan di KJKS BMT El Amanah Kendal, selain menggunakan prinsip 5C, pihak BMT juga mempunyai nilai tambah yaitu apabila nasabah tersebut sudah menjadi mitra yang loyal (setia) di KJKS BMT El Amanah maka pihak BMT akan lebih memudahkannya, karena nasabah tersebut sudah memiliki loyalitas (kesetiaan) dengan KJKS BMT El Amanah Kendal.[18]

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research Method*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung kegiatan dilapangan untuk mengetahui operasional serta prinsip pemberian pembiayaan pada produk amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya tersebut. Metode penelitian yang peneliti gunakan bersifat analisis deskriptif, yakni penelitian yang menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.[19]

Penulis akan berusaha menemukan dan menggali hal-hal yang berkaitan dengan sistem pembiayaan dan pelayanan produk amanah di lembaga tersebut yang di tujukan untuk karyawan tetap dan pengusaha

[18] Nur Azizah. "Implementasi 5C Pada Pembiayaan Murabahah di KJKS BMT El Amanah Kendal" (Skripsi--UIN Wali Songo Semarang, 2015), 63.
[19] Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Bumi Aksara, 2003), 157.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mikro, baik dalam bentuk sistem maupun prinsip hal ini akan menjadi daya tarik dan pertahanan tersendiri bagi nasabah lama maupun baru.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang dapat diamati.[20]

Sedangkan jika ditinjau dari penelitian menurut jenis pengambilan keputusannya, penelitian ini menggunakan penelitian Deskripsi (*DiscriptiveResearch*) artinya penelitian jenis ini dilakukan pada taraf atau kadar kajian dan analisis semata-mata ingin mengungkapkan suatu gejala/pertanda dan keadaan sebagaimana adanya. Hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil semata-mata menggambarkan (membeberkan) suatu gejala/peristiwa seperti apa adanya yang nyata-nyata terjadi.[21] Dari hasil keputusan yang penulis ambil dalam penelitian ini, itu murni dari bukti dokumen kegiatan dan paparan pihak Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya selaku perusahaan yang mempunyai produk amanah tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai objek dari peneliti yaitu Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya di jl. Blauran no. 74-76, Surabaya.

3. Data yang dikumpulkan

Sesuai dengan rumusan masalah yang peneliti tulis dalam penelitian ini, hasil data yang dikumpulkan yaitu:

[20] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 4.
[21] Ibid., 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber penelitian.[22] Adapun data primer yang dikumpulkan nantinya yaitu data mengenai sistempembiayaan pada produk amanah di lembaga tersebut, serta standar pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.[23]Adapun data sekunder yang akan dikumpulkan yaitu prosedur pembiayaan, prosesserta dokumen-dokumen mengenai produk amanah dan pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

4. Sumber Data

Sumber data yang perlu dihimpun untuk penelitian ini adalah data-data tentang sistem pembiayaan pada produk amanah kepada nasabah yaitu masyarakat yang menjadi karyawan tetap dan pengusaha mikro yang ingin melakukan pembiayaan untuk kebutuhan berkendara, juga data-data yang terkait dengan prinsip pelayanan dipegadaian syariah. Untuk menggali kelengkapan data tersebut, maka diperlukan sumber-sumber data sebagai berikut ini:

a. SumberPrimer

[22] Arikunto Suharsimi, *Prosedur Suatu Penelitian Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Ciptra, 2002), 107.
[23] Saifuddin Azwae, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007), 91.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber data primer yakni subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung atau yang dikenal dengan istilah interview (wawancara).[24] Dalam hal ini subjek penelitian yang dimaksud adalah pihak Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yakni bpk. Achmad Zainudin, SE selaku pimpinan cabang Pegadaian Syariah Surabaya. Adapun sumber lain yang didapat yaitu dari pihak karyawan Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yang merupakan pengelola dan pelaksana produk amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

b. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder ini penulis ambil dari berbagai literatur sebagai acuan dan pembanding dalam penelitian ini yang diperoleh dari beberapa referensi serta sebagai penunjang dari sumber data primer yang diperoleh dari data kepustakaan dan studi dokumen yang berhubungan dengan masalah seperti:

1. Al-Qur'an dan terjemahannya. Di dalam Al-Qur'an dan terjemahannya menyangkut landasan hukum ekonomi syariah dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.
2. Website perusahaan yakni PT Pegadaian (persero). Dari website resmi Pegadaian Persero ini dapat di ambil pengertian dan syarat dalam produk Amanah secara singkat, serta dapat mengetahui

[24] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi pertumbuhan dan perkembangan Pegadaian Syariah Cab. Blauran Surabaya.

3. Ismail Nawawi, *Ekonomi Islam*, Surabaya: CV. Media Putra Nusantara, 2009. Sebagai referensi yang menyangkup landasan ekonomi syariah serta teori-teorinya dalam pelaksanaan ekonomi syariah.
4. Kasmir, *dasar-dasar perbankan*, Jakarta Raja Grafindo Persada sebagai referensi tentang analisis pembiayaan 5C+1S.
5. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada kawasan pegadaian syariah. Menyangkup dokumen-dokumen tentang Pegadaian Syariah Cabang Blauran khususnya produk pembiayaan amanah serta pola lembaga tersebut.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini bersifat kualitatif, secara lebih detail teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara merupakan alat *re-cheking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang diperoleh sebelumnya.[25] Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara wawancara langsung baik secara struktur maupun bebas dengan pihak Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya khususnya dalam penelitian ini merupakan wawancara untuk menjawab rumusan masalah yang penulis teliti.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen.[26] Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto.[27] Penggalian data ini dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan sistem pembiayaan pada produk amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dan juga prinsip pemberian pembiayaannya. Dokumentasi ini diperoleh dari arsip-arsip yang terdapat dalam produk pembiayaan amanah Pegadaian Syariah CabangBlauran Surabaya.

6. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dikelola menggunakan penelitian deskriptif analisis. Jenis penelitian ini, dalam

[25] Juliyansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 138.
[26] M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), 87.
[27] Juliyansyah Noor, *Metodologi Penelitian*..., 141.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

deskripsinya juga mengandung uraian-uraian. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik pengolahan data sebagai berikut:

a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.[28] Data yang diperoleh setelah penelitian pada produk pembiayaan amanah serta pelayanannya, penulis melakukan pemeriksaan kembali dari data tersebut. Pemeriksaan dilakukan dari segi kelengkapan, kejelasan serta kesesuaian data tersebut agar relevansi sesuai yang diinginkan.
b. *Organizing*, yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.[29]Setelah data yang diperoleh tidak sesuai dengan penelitian, maka data tersebut disusun kembali sesuai dengan rumusan masalah yang menjadi topik utama penelitian. Data yang diperoleh tidak sesuai dengan penelitian, maka data tersebut tidak digunakan dalam penelitian ini, karena tidak sesuai dengan rumusan masalah yang dipaparkan secara sistematis.
c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

7. Teknik Analisis Data

[28] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif...*, 243.
[29] Ibid., 245-246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah mengumpulkan dan mengolah data-data yang ada maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri-sendiri maupun orang lain.[30] Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.[31] Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.[32] Metode ini digunakan untuk mengetahui secara jelas implementasi pembiayaan pada produk amanah serta prinsip pelayanan yang diberi di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yang memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah). Sehingga

[30] Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), 333.
[31] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga UniversityPress, 2001), 143.
[32] Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya.

Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan pola pikir deduktif yang merupakan pola pikir dengan menggunakan analisa yang berpijak dari pengertianatau fakta-fakta yang bersifat umum, kemudian diteliti dan hasilnya dapat memecahkan masalah khusus.[33] Pola pikir ini berpijak pada teori-teori yang berhubungan dengan implementasi pembiayaan serta prinsip pemberian pelayanan yang digunakandi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

J. Sistematika Penelitian

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas kembali mengenai isi dari skripsi ini agar mudah dipahami, maka diperlukan suatu sistematika Penelitian yang sederhana sehingga pembaca tidak kesulitan dalam membaca maupun memahami isi dari skripsi ini. Sistematika penelitian ini merupakan suatu pembahasan secara garis besar dari bab-bab yang akan dibahas. Sistematika Penelitian skripsi ini adalah:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang berisi tentang Latar Belakang Masalah, Indentifikasi dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Oprasional, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penelitian.

Bab kedua, pada bab ini dibahas tentang teori-teori tentang pembiayaan juga sekaligus teori prinsip oemberian pembiayaan yang 5C+1S. 5C yakni

[33] SutrisnoHadi, *Metodologi Research,* (Yogyakarta: Gajah Mada University, 1975), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Character, Capacity, Capital, Condition of Economy, Collateral,[34]sedangkan 1S yakni syariah. Dalam menganalisis pembiayaan pada produk amanah ini juga membahas tentang kualitas pelayanan serta dimensi dalam mengukurnya. Adapun dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, *realibility, responsiviness, assurance, dan emphaty*.[35]

Bab ketiga, adalah bab data Penelitian yang membahas implementasi pembiayaan pada produk amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya meliputi: profil lembaga, visi dan misi lembaga, produk amanah, kekurangan dan kelebihan, serta prinsip pemberian pelayanan kepada nasabah sesuai standart operasional procedure yang dilakukan.

Bab keempat, adalah analisis data, memuat analisis pertama yaitu analisa implementasi pembiayaan pada produk amanah. Kedua prinsip pelayanan kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Blauran dengan menafsirkan temuan peneliti ke dalam kumpulan data yang telah mapan.

Bab kelima, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitiandan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Khususnya bagi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya sebagai upaya evaluasi guna untuk pertumbuhan dan perkembangan pembiayaan pada produk amanah. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar mendapat pencapaian tujuan visi misi perusahaan, yang nantinya bisa menjadi acuan pegadaian-pegadaian syariah di tempat lain dalam bentuk operasional dan

[34] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 116.
[35] Fandy Tjiptono, *Managemen Jasa*, (Yogyakarta, penerbit Andi: 2006), 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prakteknya dalam melaksanakan kualitas pelayanan prima dalam meningkatkan kesejahteraan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

ANALISIS PEMBIAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN

A. Analisis Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Di Indonesia utang piutang juga dikenal istilah kredit dalam perbankan/lembaga konvensional dan pembiayaan dalam perbankan/lembaga syariah. Pembiayaan (*financing*) ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.[1]

Dalam UU Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.[2]

Istilah pembiayaan berarti *I believe, I trust,* saya percaya, saya menaruh kepercayaan. Perkataan pembiayaan yang berarti (*trust*) berarti lembaga pembiayaan selaku *sāhib al-mal* menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Dana tersebut

[1] Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015), 17.
[2] UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan iaktan dan syarat-syarat yang jelas dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.[3] Jadi dapat disimpulkan bahwa pembiayaan ialah pendanaan yang diberikan oleh salah satu pihak kepada pihak yang lain dengan sistem pelunasan cicilan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Dalam praktiknya tujuan pemberian suatu pembiayaan sebagai berikut:

a) Mencari keuntungan

Tujuan utama pemberian pembiayaan adalah untuk memperoleh keuntungan. Hasil keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bagi hasil yang ditrerima bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi pembiayaan yang dibebankan kepada nasabah.

b) Membantu usaha nasabah

Tujuan selanjutnya untuk membantu nasabah yang memerlukan dana, baik dana untuk investasi maupun untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluaskan usahanya. Dalam hal ini baik bank maupun nasabah sama-sama diuntungkan.

c) Membantu pemerintah

Tujuan lainnya adalah membantu pemerintah dalam berbagai bidang. Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan,

[3] Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo, Persada, 2008), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti ada kucuran dana dalam rangka peningkatan pembangunan diberbagai sektor, terutama sektor riil. Secara garis besar keuntungan bagi pemerintah dengan menyebarkannya pemberian pembiayaan yaitu:

1) Penerimaan pajak, dari keuntungan yang diperoleh nasabah dan lembaga.
2) Membuka kesempatan kerja, dalam hal ini untuk pembiayaan pembangunan usaha baru atau perluasan usaha akan membutuhkan tenaga kerja baru, sehingga dapat menyedot tenaga kerja yang masih menganggur.
3) Meningkatkan jumlah barang dan jasa, jelas sekali bahwa sebagian besar pembiayaan yang disalurkan akan dapat meningkatkan jumlah produksi barang dan jasa yang beredar di masyarakat, sehingga akhirnya masyarakat banyak pilihan.
4) Menghemat devisa negara, terutama untuk produk-produk yang sebelumnya diimpor dan apabila sudah dapat diproduksi di dalam negeri dengan fasilitas pembiayaan yang ada jelas akan dapat menghemat devisa negara.
5) Meningkatkan devisa negara, apabila produk dari kredit yang dibiayai untuk keperluan ekspor[4].

Di samping memiliki tujuan, pembiayaan juga memiliki fungsi yang luas di antaranya:

[4] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 116.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Untuk meningkatkan daya guna uang

Dengan adanya dapat meningkatkan daya guna uang, maksudnya jika uang hanya disimpan saja di rumah tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya pembiayaan uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh si penerima pembiayaan. Kemudian juga dapat memberikan penghasilan tambahan kepada pemilik dana.untuk meningkatkan.

b) Peredaran dan lalu lintas uang

Dalam hal ini uang yang diberikan atau ayng disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wialyah lainnya, sehingga suatu daerah yang kekurangan uang dengan memperoleh pembiayaan, maka daerah tersebut akan memperoleh tambahan uang dari daerah lainnya.

c) Untuk meningkatkan daya guna barang

Pembiayaan yang diberikan oleh lembaga akan digunakan oleh nasabah untuk mengola barang yang semula tidak berguna menjadi berguna dan bermanfaat.

d) Meningkatkan peredaran uang

Selain itu dapat menambah atau memperlancar arus barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya. Sehingga jumlah barang beredar dari wilayah ke wilayah lainnya bertambah atau pembiayaan juga dapat meningkatkan jumlah barang yang beredar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Sebagai alat stabilitas ekonomi

Dengan memberikan pembiayaan dapat dikatakan sebagai alat stabilitas ekonomi, karena dengan adanya pembiayaan yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat.

f) Untuk meningkatkan kegairahan berusaha

Dengan memperoleh pembiayaan nasabah bergairan untuk dapat mmperbesar atau memperluas usahanya.

g) Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan

Semakin banyak pembiayaan yang disalurkan, maka akan semakin baik, terutama dalam hal meningkatkan pendapatan. Jika sebuah kredit diberikan untuk membangun sebuah usaha, maka usaha tersebut membutuhkan tenaga kerja, sehingga dapat mengurangi pengangguran. Di samping itu, bagi masyarakat sekitar tempat usaha juga akan memperoleh pendapatan seperti gaji bagi karyawan yang bekerja di tempat usaha dan membuka warung atau menyewa rumah kontrakan atau jasa lainnya bagi masyarakat yang tinggal disekitar lokasi pabrik.

h) Untuk meningkatkan hubungan internasional

Dalam halpinjaman internasional akan dapat meningkatkan saling membutuhkan antara penerima kredit dengan pemberi kredit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemberian kredit oleh negara lain akan meningkatkan kerjasama di bidang lainnya, sehingga tercipta pula perdamaian dunia [5].

3. Jenis-Jenis Pembiayaan

Secara umum jenis-jenis pembiayaan dapat dilihat dari berbagai segi antara lain:

a) Dilihat dari segi kegunaan

1) Pembiayaan investasi

Pembiayaan investasi merupakan pembiayaan jangka panjang yang biasanya digunakan untuk keperluan perluasan usaha atau membangun proyek/pabrik baru atau untuk keperluan rehabilitasi. Misalnya untuk membangun pabrik atau mesin-mesin. Masa pemakaiannya untuk suatu periode yang relatif lebih lama dan dibutuhkan modal yang relatif besar pula.

2) Pembiayaan modal kerja

Pembiayaan modal kerja merupakan pembiayaan yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya. Sebagai contoh pembiayaan modal kerja diberikan untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan atau biaya lainnya yang berkaitan dengan proses produksi perusahaan.

b) Dilihat dari segi tujuannya

1) Pembiayaan produktif

[5] Ibid,. 117.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembiayaan yang digunakan untuk peningkatan usaha atau produksi atau investasi. Pembiayaan ini diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa. Contoh pembiayaan pertanian akan menghasilkan olahan pertanian, pembiayaan industri akan menghasilkan barang industri dan lainnya.

2) Pembiayaan konsumtif

Pembiayaan yang digunakan untuk dikonsumsi secara pribadi. Dalam pembiayaan ini tidak ada pertambahan barang dan jasa yang dihasilkan, karena memang untuk digunakan atau dipakai oleh seorang atau badan usaha. Contoh pembiayaan perumahan, mobil pribadi dan pembiayaan konsumtif lainnya.

3) pembiayaan perdagangan

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pedagang yang digunakan untuk membiayai aktifitas perdagangan seperti untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut. Contoh pembiayaan ekspor impor.

c) Dilihat dari segi jangka waktu

1) Pembiayaan jangka pendek

Merupakan pembiayaan yang memiliki jangka waktu kurang dari satu tahun atau paling lama satu tahun dan biasanya digunakan untuk keperluan modal kerja. Contohnya untuk peternakan, misalnya pembiayaan peternak ayam .

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pembiayaan jangka menengah

Jangka waktu pembiayaan berkisar antara satu tahun sampai dengan tiga tahun dan biasanya pembiayaan ini digunakan untuk melakukan investasi. Contohnya pembiayaan untuk pertanian seperti jeruk.

3) Pembiayaan jangka panjang

Merupakan pembiayaan yang masa pengembaliannya paling panjang. Pembiayaan ini waktu pengembaliannya diatas tiga tahun atau lima tahun. Biasanya pembiayaan ini untuk investasi jangka panjanag seperti perkebunan karet, kelapa sawit atau manufaktur.

d) Dilihat dari segi jaminan

1) pembiayaan dengan jaminan

Merupakan pembiayaan yang diberikan dengan suatu jaminan, jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud atau jaminan orang.

2) Pembiayaan tanpa jaminan

Merupakan pembiayaan yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu. Pembiayaan jenis ini diberikan dengan melihat prospek usaha, karakter serta loyalitas atau nama baik calon debitur selama berhubungan dengan bank atau pihak lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Dilihat dari segi sektor usaha

1) Pembiayaan pertanian, merupakan pembiayaan yang dibiayai untuk sektor perkebunan atau pertanian.
2) Pembiayaan peternakan, dalam hal ini pembiayaan diberikan dalam jangka waktu relatif pendek misalnya peternakan ayam dan untuk pembiayaan jangka panjang seperti kambing atau sapi.
3) Pembiayaan industri, yaitu pembiayaan untuk membiayai industri pengolahan baik untuk industri kecil, menengah atau besar.
4) Pembiayaan pertambangan, yaitu jenis pembiayaan untuk usaha tambang yang dibiayainya, biasanya dalam jangka panjang, seperti tambang emas, minyak, atau tambang timah.
5) Pembiayaan pendidikan, merupakan pembiayaan yang diberikan untuk membangun sarana dan prasarana pendidikan atau dapat pula berupa kredit untuk para mahasiswa yang sedang belajar.
6) Pembiayaan profesi, diberikan kepada kalangan para profesional seperti dosen, dokter, atau pengacara.
7) Pembiayaan perumahan, yaitu pembiayaan untuk membiayai pembangunan atau pembelian perumahan.
8) Dan sektor-sektor usaha lainnya[6].

[6] Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, 85.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada bank maupun lembaga keuangan syariah pembiayaan diberikan berdasarkan perjanjian atau akad. Akad pembiayaan adalah suatu kesepakatan atau perjanjian antara lembaga dengan nasabah yang menjadi dasar pemberian fasilitas pembiayaan. Jenis pembiayaan berdasarkan akad pembiayaan atau perjanjiannya di bagi menjadi:

1) Pembiayaan berdasarkan perjanjian transaksi jual beli, yaitu fasilitas pembiayaan yang berlandaskan perjanjian atau akad jual beli antara bank dan nasabah. Pembiayaan dengan akad ini meliputi pembiayaan *murabahah, istisna',* dan *salam*.
2) Pembiayaan berdasarkan perjanjian transaksi penanaman modal, yaitu fasilitas pembiayaan yang berdasarkan perjanjian atau akad penanaman modal kepada nasabah dengan nisbah bagi hasilyang disepakati bersama. Pembiayaan ini meliputi pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah*.
3) Pembiayaan berdasarkan perjanjian transaksi sewa-menyewa dan sewa beli, yaitu fasilitas pembiayaan yang berlandaskan perjanjian atau akad sewa-menyewa atau sewa-beli antara lembaga dan nasabah. Pembiayaan dengan akad ini meliputi pembiayaan *ijarah* (sewa-menyewa) dan *ijarah muntahya bittamlik* (sewabeli).
4) Pembiayaan berdasarkan perjanjian transaksi pinjam-meminjam. Yaitu fasilitas pembiayaan yang berdasarkan perjanjian atau akad

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pinjam-meminjam antara bank dengan nasabah. pembiayaan dengan akad ini disebut *qardh*[7].

4. Unsur-Unsur Pembiayaan

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu pembiayaan adalah sebagai berikut:

a) Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberian pembiayaan bahwa pembiayaan yang diberikan baik berupa uang, barang atau jasa akan benar-benar diterima kembali di masa tertentu dan di masa datang. Kepercayaan ini diberikan karena sebelum dana dikucurkan, sudah dilakukan penelitian dan penyelidikan yang mendalam tentang nasabah. Penelitian dan penyelidikan dilakukan untuk mengetahui kemauan dan kemampuannya dalam membayar pembiayaan yang disalurkan.

b) Kesepakatan

Di samping unsur kepercayaan dalam memberikan pembiayaan juga mengandung unsur kesepakatan antara pemberi pembiayaan dan penerima pembiayaan. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan penyaluran pembiayaan dituangkan dalam akad

[7] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 211.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembiayaan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu pihak bank dan nasabah.

c) Jangka waktu

Setiap pembiayaan yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati. Hampir dapat dipastikan bahwa tidak ada pembiayaan yang tidak memiliki jangka waktu.

d) Risiko

Faktor risiko kerugian dapat diakibatkan dua hal, yaitu risiko kerugian yang diakibatkan nasabah sengaja tidak mau membayar pembiayaannya padahal mampu dan risiko kerugian yang diakibatkan karena nasabah tidak sengaja, yaitu akibat terjadinya musibah seperti bencana alam. Penyebab tidak tertagih sebenarnya dikarenakan adanya suatu tenggang waktu pengembalian (jangka waktu). Semakin panjang jangka waktu suatu pembiayaan semakin besar risiko tidak tertagih, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggung jawab bank, baik risiko yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

e) Balas jasa

Akibat dari pemberian fasilitas pembiayaan tentu mengharapkan suatu keuntungan dalam jumlah tertentu. Keuntungan atas pemberian sutau kredit atau pembiayaan atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga bagi bank

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prinsip konvensional. Balas jasa dalam bentuk bunga, biaya provisi dan komisi, serta biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan utama bank, sedangkan bagi bank yang berprinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil[8].

5. *Ijarah* dan IMBT

a) Pengertian ijarah

Salah satu akad yang digunakan oleh pembiayaan Amanah ialah akad pembiayaan ijarah. Ijarah merupakan bahasa yang berasal dari bahasa arab yang berarti (ganti). Oleh sebab itu *at-ts>awab* (pahala) dinamai *al-ajru* (upah).[9] Pembiayaan *ija>rah* adalah akad pemindahan manfaat barang maupun jasa tanpa perpindahan hak milik atas manfaat atau jasa yang di persewakan.[10]

Sedangkan menurut istilah terminologi, beberapa ulama mendenifikasikan *ijarah*, sebagai berikut:

1) Imam Taqiyyudin mendefinisikan *Ija>rah* sebagai berikut:

Ija>rah suatu perjanjian untuk mengambil suatu barang dengan tujuan yang diketahui dengan penggantian, dan diperbolehkan sebab ada penggantian yang jelas".

2) Syech Imam Abi Yahya Zakaria al-Anshori dalam kitab Fa>th al-Wahab. Memberikan definisi *ija>rah* sebagai berikut:

---

[8] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 84.
[9] Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT), (Yogyakarta:UII Press, 2004), 108.
[10] M. Syafi' Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 117.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

" *Ija>rah* adalah memiliki atau mengambil manfaat suatu barang dengan pengambil atau imbalan dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan".[11]

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *ija>rah* adalah suatu jenis perikatan atas perjanjian yang bertujuan mengambil manfaat suatu benda maupun jasa yang diterima dari orang lain dengan jalan menerima upah sesuai dengan perjanjian dan kerelaan keduabelah pihak dengan rukun dan syarat yang telah ditentukan.[12]

Dengan demikian *Ijarah* merupakan transaksi muamalah yang melibatkan dua pihak yaitu penyewa dan yang menyewa dalam bentuk barang atau jasa untuk digunakan manfaatnya yang berakhir dengan pemberian balas jasa berupa sesuai perjanjian dari awal tanpa ada pengalihan kepemilikan.

b) IMBT

Ija>rah Muntahiyah Bi Tamlik (IMBT) ialah ija>rah yang berakhir dengan kepemilikan. Dalam istilah Hukum Islam, orang yang menyewakan disebut *Mu>'ajjir*, sedangkan orang yang menyewa disebut *Musta>'jir* dan sesuatu yang di akadkan untuk diambil manfaatnya disebut *Ma>'jur*, sedangkan jasa yang diberikan sebagai imbalan manfaat tersebut *ajr>an* atau *ujroh* (upah).

[11] Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1992), 362.
[12] Ibid., 422.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Transaksi *ija>rah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ija>rah* sama saja dengan prinsip jualbeli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jualbeli transaksinya adalah barang, maka pada *ija>rah* objek transaksinya adalah jasa.

c) Landasan Syariah

1) Al-Qur'an

Surat Az-Zukruf 32

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضَ دَرَجَاتِ لِيَتَّخِد بَعْضَهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًا وَرَحْمُت رَبِكَّ خَيْرً مِمَّا يَجْمَعُونَ (32)

Artinya: : "apakah mereka yang membagi-bagi Rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebagaian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan Rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan".[13]

2) Al-Hadits

Dari Imam Al-Bukhori meriwayatkan dalam hadits dari Aisyah r.a.

[13] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 1996), 199.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: Rasulullah Saw dan Abu Bakar menyewa seorang penunjuk jalan yang ahli dan bani Dail seorang kafir Quraisy. Kedua beliau membayarnya dengan kendaraannya kepada orang tersebujt. Dan menjanjikannya di gua Tsur sesudah tiga malam dengan kendaraan keduanya.[14]

d) Rukun dan Syarat *Ija>rah*

Adapun rukun *ija>rah*:

1) Mu'jar (orang/barang yang disewa)
2) Musta'jir (orang yang menyewa)
3) Sighat (ijab dan qabul)
4) Upah dan manfaat

Sedangkan syarat *Ija>rah* ialah:

1) Kedua orang yang berakad harus baligh dan berakal
2) Menyatakan kerelaannya untuk melakukan akada *Ija>rah*
3) Manfaat yang menjadi objek *Ija>rah* harus diketahui secara sempurna
4) Objek *Ija>rah* boleh diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak bercacat
5) Objek *Ija>rah* sesuatu yang di halalkan oleh *syara'* dan merupakan sesuatu yang bisa disewakan
6) Yang disewakan itu bukan suatu kewajiban bagi penyewa

[14] Teungku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Koleksi Hadis Hadis Hukum*, (Semarang: Pustaka Rizki Putra), 199.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

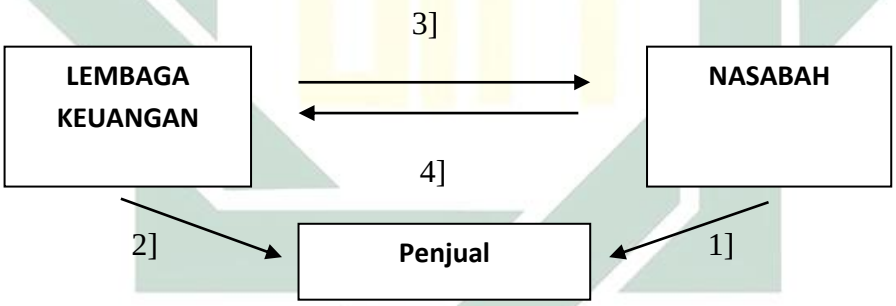
7) Upah/sewa dalam akad harus jelas, tertentu dan sesuatu yang bernilai harta.

e) Skema *Ijarah Munta*

Dalam pembiayaan *Ija>rah,* lembaga keuangan syariah dapat memperoleh *ujroh. Ujroh* adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan.[15] Dalam penentuan *ujroh* disyaratkan keduanya mengetahui jumlahnya, baik dalam sewa-menyewa maupun dalam upah-mengupah.

Skema *Ijarah* adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Skema IMBT



Keterangan:

1) Nasabah hendak membeli barang
2) Lembaga membeli barang yang diinginkan oleh nasabah sebagai objek *Ijarah*
3) Nasabah mencicil barang, hingga pada akhir masa sewa membeli barang tersebut.

[15] Ascarya, *Akad dan Praktek Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 110.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. **Analisis Pembiayaan 5C + 1S**

Prinsip pemberian pembiayaan dengan analisis 5C + 1S, dapat dijelaskan sebagai berikut[16]:

a) *Character*

Character adalah keadaan watak/sifat. Sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar harus dapat dipercaya. Untuk membaca watak atau sifat dari calon nasabah dapat dilihat dari latar belakang nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan jiwa sosial. Kegunaan dari penilaian terhadap karakter ini adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana iktikad/kemauan *custumer* untuk memenuhi kewajibannya (*willingness to pay*) sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

Pemberian pembiayaan harus atas dasar kepercayaan, sedangkan yang mendasari suatu kepercayaan yaitu adanya keyakinan dari pihak lembaga bahwa peminjam mempunyai moral, watak dan sifat-sifat pribadi yang positif dan kooperatif. Di samping itu, mempunyai rasa tanggung jawab, baik dalam kehidupan pribadi sebagai manusia, kehidupan sebagai anggota masyarakat, maupun dalam menjalankan kegiatan usahanya. Karakter merupakan faktor yang dominan, sebab walaupun calon *mudharib* tersebut cukup mampu untuk

[16] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan...*, 136.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyelesaikan utangnya, kalau tidak mempunyai iktikad yang baik, tentu akan membawa berbagai keulitan bagi lembaga dikemudian hari.

Untuk memperoleh gambaran tentang karakter calon nasabah dapat ditempuh upaya-upaya sebagai berikut:

1) Meneliti riwayat hidup calon nasabah
2) Meneliti reputasi calon nasabah tersebut dilingkungan usahanya
3) Meminta *bank to bank information*
4) Mencari informasi kepada asosiasi-asosiasi usaha dimana calon *mudharib* berada
5) Mencari informasi apakah calon nasabah suka berjudi
6) Mencari informasi apakah calon nasabah memiliki hobi berfoya-foya.

Ketika melakukan wawancara dengan calon nasabah, dalam menilai karakter seseorang perlu memerhatikan nilai-nilai yang terdapat dalam dirinya. Adapun nilai (*value*) yang perlu di amati:

1) *Sosial Value*
2) *Theoritical Value*
3) *Esthetical Value*
4) *Economical Value*
5) *Regigious Value*
6) *Pollitical Value*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seorang custumer yang mempunyai *value* yang sangat dominan dibidang *economical value* dan *political value* akan ada kecenderungan mempunyai iktikad/karakter yang tidak baik. Idealnya karakter calon nasabah mempunyai nilai-nilai yang berimbang dalam diri pribadinya.[17]

b) *Capacity*

Capacity adalah kemampuan yang dimiliki calon *mudharib* dalam menjalankan usahanya guna memperoleh laba yang diharapkan. Kegunaan dari penilaian ini adalah untuk mengetahui/mengukur sampai sejauh mana calon *mudharib* mampu mengembalikan atau melunasi utang-utangnya *(ability to pay)* secara tepat waktu, dari hasil usaha yang diperolehnya. Pengukuran *capacity* dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, antara lain:

1) Pendekatan historis, yaitu menilai kinerja nasabah dimasa lalu *(past performance).*
2) Pendekatan financial, yaitu menilai kemampuan keuangan calon nasabah pembiayaan.
3) Pendekatan yuridis, yaitu melihat secara yuridis person yang berwenang mewakili calon nasabah pembiayaan dalam melakukan penandatanganan Perjanjian Pembiayaan dengan bank.

[17] Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep dan Aplikasi: Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, dan Mahasiswa,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 348.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Pendekatan manajerial, yaitu menilai kemampuan nasabah dalam melaksanakan fungsi manajemen dalam memimpin perusahaan.
5) Pendekatan teknik, yaitu menilai kemampuan calon nasabah pembiayaan terkait teknik produksi, seperti tenaga kerja, sumber bahan baku, peralatan, administrasi, keuangan, dan lain-lain.[18]

c) *Capital*

Capital adalah jumlah dana/modal sendiri yang dimiliki oleh calon *mudharib*. Semakin besar modal sendiri dalam perusahaan, tentu semakin tinggi kesungguhan calon nasabah menjalankan usahanya dan bank akan merasa lebih yakin memberikan pembiayaan. Kemampuan modal sendiri akan menjadi modal yang kuat, agar tidak mudah mendapat goncangan dari luar, misalnya jika terjadi kenaikan suku bunga. Oleh karena itu, komposisi modal sendiri ini perlu ditingkatkan. Penilaian atas besarnya modal sendiri adalah penting, mengingat pembiayaan bank hanya sebagai tambahan pembiayaan dan bukan untuk membiayai seluruh modal yang di perlukan.

Modal sendiri juga akan menjadi bahan pertimbangan bank, sebagai bukti kesungguhan dan tanggung jawab *mudharib* dalam menjalankan usahanya, karena ikut menanggung resiko terhadap gagalnya usaha. Dalam praktiknya, kemampuan *capital*

[18] Ikatan, *Memahani Bisnis Bank Syariah*..., 204.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

inidimanifestasikan dalam bentuk kewajiban untuk menyediakan *selffinancial*, yang sebaiknya jumlahnya lebih besar dari kredit yang diminta kepada bank. Bentuk dari *self financing* ini tidak selalu harus berupa uang tunai, bisa

jasa dalam bentuk barang modal seperti tanah, bangunan, dan mesin-mesin. Besar kecilnya *capital* ini dapat dilihat dari neraca perusahaan, yaitu pada komponen *owner Equity*, laba yang ditahan, dan lain-lain. Untuk perorangan, dapat dilihat dari daftar kekayaan yang bersangkutan setelah dikurangai utang-utangnya.[19]

d) *Condition of Economy*

Condition of Economy adalah situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, dan budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian yang kemungkinan pada suatu saat memengaruhi kelancaran perusahaan calon *mudharib*. Beberapa hal yang dapat digunakan dalam menganalisis *condition of economy*, antara lain:

1) Regulasi pemerintah pusat dan daerah.
2) Kondisi makro dan mikro ekonomi.
3) Situasi politik dan keamanan.
4) kondisi lain yang mempengaruhi pemasaran.[20]

Kondisi ekonomi yang perlu disoroti mencakup hal-hal sebagai berikut: Pemasaran :kebutuhan, daya beli masyarakat, luas pasar, perubahahan mode, bentuk persaingan, peranan barang substitusi, dan

[19] Veithzal, *Islamic Financial Management*..., 351.
[20] Ikatan, *Memahani Bisnis Bank Syariah*..., 205.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lain-lain. Teknik produksi perkembangan teknologi, tersedianya barang baku, dan cara penjualan dengan sistem *cash* atau pembiayaan. Peraturan pemerintah :kemungkinan pengaruhnya terhadapproduk yang dihasilkan. Misalnya, larangan peredaran jenis obat tertentu.

e) *Collateral*

Collateral adalah barang yang diserahkan *mudharib* sebagai agunan terhadap pembiayaan yang diterimanya. *Collateral* harus dinilai oleh bank untuk mengetahi sejauh mana risiko kewajiban financial *mudharib* kepada bank. Penilaian terhadap agunan ini meliputi jenis, lokasi, bukti kepemilikan, dan status hukumnya. Pada hakikatnya bentuk *collateral* tidak hanya terbentuk kebendaan. Bisa juga *collateral* yang tidak berwujud, seperti jaminan pribadi *(borgtocht), letter of guarrntee, letter of comfort,* rekomendasi dan avalis. Penilaian terhadap *collateral* ini dapat ditinjau dari dua segi, yaitu:

1) Segi ekonomi, yaitu nilai ekonomis dari barang-barang yang akan diagunkan.
2) Segi yuridis, yaitu apakah agunan tersebut memenuhi syarat-syarat yuridis untuk dipakai sebagai agunan. Risiko pemberian pembiyaan dapat dikurangi sebagaian atau seluruhnya dengan meminta *collateral* yang baik kepada *customer*.[21]

[21] Veithzal, *Islamic Financial Management*..., 352.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) Syariah

Prinsip-prinsip dasar perbankan syariah adalah meniadakan riba dalam bentuk apapun, melakukan kegiatan bisnis atau usaha yang berlandaskan kepada prinsip keadilan dan keuntungan yang halal, menyalurkan zakat, melarang monopoli, melakukan kerjasama untuk mencapai manfaat bagi masyarakat dan mengembangkan seluruh aspek kehalalan di dalam bisnis dan investasi yang tidak dilarang oleh syariah (S) islam.[22]

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) tentang pembiayaan menjelaskan bahwa semua bentuk pembiayaan yang diberikan oleh pihak-pihak bank syariah kepada calon debitur harus tidak menyalahi hukum syariat (S) islam dalam tindakan maupun transaksi-transaksi yang lain.[23]

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan[24]. pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kelangsungan suatu lembaga, karena timbulnya rasa nyaman dan loyalitas timbul dari pelayanan yang dirasakan konsumen. Seperti halnya dalam firman Allah SWT surat al-Maidah ayat 2 yang artinya: "*dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong*

[22] Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2011), 4.
[23] Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000, *Tentang Pembiayaan Ijarah.*
[24] Fandy Tjiptono, *Managemen Jasa*, (Yogyakarta, penerbit Andi: 2006), 59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya".

Melalui ayat diatas Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor "mengerjakan kebaikan" dan melarang sebaliknya. Anjuran untuk saling memberi manfaat satu sama yang lain merupakan dasar manusia untuk memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam transaksi ekonomi.

Perusahaan harus memiliki produk, karena tanpa adanya produk perusahaan tidak akan mendapatkan apapun dari usahanya. Konsumen akan membeli produk bila merasa cocok dan butuh, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil. Disini perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dengan mengeluarkan produk sesuai yang dibutuhkan konsumen.

Produk baru menjadi pusat perhatian seluruh perusahaan, karena sumbangannya jelas untuk kelangsungan hidup dan kemakmuran perusahaan. Perencanaan produk baru merupakan kegiatan strategis yang penting dan menuntut. Produk baru yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen membantu memperkuat posisi organisasi di pasar yang sudah ada dan untuk berpindah ke pasar produk baru.

Perusahaan penting mengembangkan produk baru karena untuk mempertahankan tingkat pertumbuhan dan keunggulan perusahaan dan mengganti produk lama. Hal ini menjadi salah satu strategi untuk memperpanjang daur hidup produk *(life cycle product*) sehingga produk tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengalami tahap decline. Pengembangan produk ini diperlukan jika produk sudah memasuki tahap maturity yaitu dimana produk perusahaan mengalami titik jenuh, ditandai dengan tidak terjadi penambahan konsumen sehingga angka penjualan tetap dititik tertentu. Jika produk sudah mencapai titik ini, dan perusahaan tidak segera melakukan strategi untuk menarik perhatian konsumen dan para pedagang. Hal ini akan mengakibatkan keuntungan yang diperoleh semakin menurun serta penjualan yang cenderung turun dan tidak berkembang.

Sebagian besar pelaku usaha pastinya berusaha untuk menciptakan produk baru yang belum pernah ada sebelumnya. Strategiini memang cukup efektif, sehingga produk yang diciptakan memiliki daya saing yang cukup kuat dan mampu bertahan di tengah padatnya persaingan pasar. Selain menciptakan produk baru, juga bisa mengembangkan produk yang sudah ada menjadi produk yang luar biasa. Dalam hal ini bisa meningkatkan kualitasnya, memperbaharui bentuknya, atau mempercantik kemasan produknya. Ada beberapa hal yang bisa dilakukan dalam menciptakan produk baru[25]:

a) Produk unik dan menarik

   Sebagian besar pelaku usaha pastinya berusaha untuk menciptakan produk baru yang belum pernah ada sebelumnya. Strategi ini memang cukup efektif, sehingga produk yang diciptakan memiliki daya saing yang cukup kuat dan mampu bertahan di tengah

[25] Kotler dan Amstrong, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2011), 236.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

padatnya persaingan pasar. Selain menciptakan produk baru, juga bisa mengembangkan produk yang sudah ada menjadi produk yang luar biasa. Dalam hal ini bisa meningkatkan kualitasnya, memperbaharui bentuknya, atau mempercantik kemasan produknya.

b) Memanfaatkan teknologi modern inovasi produk

Strategi inovasi juga bisa dijalankan dengan memanfaatkan bantuan teknologi modern dalam setiap proses produksi maupun operasional usaha. Dengan begitu bisa lebih poduktif, memiliki daya saing produk yang lebih tinggi, serta bisa lebih teliti untuk mengurangi resiko kesalahan kerja yang disebabkan oleh human eror.

c) Meningkatkan kualitas SDM

Untuk menciptakan produk yang inovatif, tentunya yang dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompetensi dan memiliki kreatifitas cukup tinggi. Karenanya sebelum merencanakan sesuatu yang inovatif, penting untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan sesuai dengan perkembangan perusahaan. Sebab tanpatangan kreatif, mustahil sebuah produk inovatif tercipta.

d) Meningkatkan pelayanan

Disamping strategi inovasi dengan menciptakan sebuah produk, juga bisa menawarkan pelayanan khusus bagi konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Misalnya saja melayani pemesanan melalui online, memberikan layanan delivery order, memberikan layanan delivery order, serta menawarkan paket one stop service untuk memberikan total solusi bagi para konsumen.

Kreatifitas dan inovasi sering digunakan bergantian, namun ada perbedaan mendasar. Sebenarnya kreatifitas adalah sebuah bagian penting dalam inovasi. Kreatifitas tidak cukup hanya datang dengan ide-ide. Kreatifitas adalah prasyarat untuk inovasi dan transformasi organisasi, karena tanpa kreatifitas, inovasi tidak berarti, dan transformasi tersebut akan kurang lebih sama dengan sebelumnya. Tanpa inovasi, ide-ide kreatifitas tidak akan pernah diterapkan.

Kreatifitas menciptakan solusi untuk masalah dan inovasi melibatkan pelaksanaan. Definisi inovasi produk jasa adalah inovasi yang digunakan dalam keseluruhan operasi perusahaan dimana sebuah produk baru diciptakan dan dipasarkan, termasuk inovasi disegala proses fungsional atau kegunaannya. Jadi inovasi bukanlah sebuah konsep dari suatu ide baru atau penemuan baru tetapi inovasi merupakan gabungan dari semua proses-proses tersebut[26].

Tujuan perusahaan untuk melakukan inovasi produk untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan karena produk yang telah ada renten terhadap perubahan kebutuhan dan selera konsumen,

[26] Crawford dan De Benedetto, *Marketing*, (New York: McGraw-Hill, 2000), 94.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknologi, siklus hidup produk yang lebih singkat, serta meningkatnya persaingan domestik dan luar negeri[27].

Pada saat ini ditengah persaingan yang begitu ketat, barang yang ditawarkan kepada konsumen haruslah bervariasi dengan segala kelebihan dan kecanggihannya. Inovasi produk yang dilakukan haruslah melalui penelitian pasar agar produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan selera dan kebutuhan konsumen.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Kualitias pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan. Sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi untuk konsumen. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika langsung berhadapan dengan konsumen.

[27] Philips Kotler, *Managemen.....*, 187.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tangibles atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen. Arisutha mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam emngaplikasikan aktifitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentu\k pelayanan fisik yang ditunjukkan.[28]

Tuntutan perusahaan dalam melayani konsumen dengan sebaik-baiknya yang *feedback* atau timbal baliknya dapat dirasakan secara langsung sudah menjadi bahan pembicaraan yang sangat mengganggu dimana mana. Sehingga menurut Margaretha terdapat identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:[29]

1) Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
2) Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.

---

[28] Damartaji Arisutha, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, (Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka: 2005), 49.
[29] Margaretha Farah, *Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap Struktur Modal Perusahaan Go Public*, (Jakarta, Universitas Trisaksi No. 3: 2003), 98.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

b. Reliabilitas (*reability*)

Reabilitas merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya.

Sedangkan Sunyoto menyatakan bahwa kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai dan dapat dilihat dari[30]:

1) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan yang sesuai dengan uraian kerjanya.
2) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil yang sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.

[30] Sunarto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta, BPFE-UST:2003), 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.

4) Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Margareth mengungkapkan bahwa kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut[31]:

1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.

[31] Margaretha, *Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap...,* 105.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
5) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

d. Jaminan/keyakinan (*assurance*)

Jaminan/keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada perusahaan. Assurance atau jaminan diatas meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuasn dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sedangkan Zeithmal dan Bitner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengungkapkan bahwa dimensi assurance atau jaminan merupakan gabungan dari dimensi[32]:

1) Kompetensi (*competence*) adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki para karyawan untuk melakukan pelayanan.
2) Kosopanan (*courtesy*) adalah meliputi keramahan, sikap, perhatian para karyawan.
3) Kreadibilitas (*creadibility*) adalah meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

e. Empati (*emphaty*)

Empati meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan[33]. inti dari empati dalam perusahaan yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

[32] Zeithaml, V.A, dan M. J. Bitner, *Service Marketing,* (New York, the McGraw-Hill Companies, 1996), 87.
[33] Tjiptono, *Managemen Jasa...*, 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

DATA PENELITIAN

A. Sejarah berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Gadai merupakan praktik transaksi manusia yang sudah lama dilakukan dalam sejarah peradaban manusia. di Indonesia sudah lama mengenal konsep transaksi utang dengan jaminan barang bergerak maupun bergerak seperti pengertian gadai semestinya. Pada tahun 2000 bank maupun lembaga non bank sudah banyak yang menerapkan konsep syariah. Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan gadai di Indonesia, perum Pegadaian akhirnya menerima tawaran dari bank Muamalat Indonesia untuk bekerjasama.

Kerjasama ini di dasari oleh bank Muamalat Indonesia yang masih belum punya *manajement skill* dalam ahli menaksir barang, sedangkan Pegadaian sudah mempunyai ahli penaksir akan tetapi dananya sangat terbatas. Maka dari itu perlu adanya kerjasama antara Bank Muamalat Indonesia dan perum pegadaian dengan membentuk pegadaian syariah untuk mewujudkan sistem penaksiran yang berbasis syariah. Hal ini terwujud dengan perjanjian kerjasama yang dilakukan oleh kedua pihak tersebut pada tanggal 16 Mei 2002.

Pada tahun 2003 telah di dirikan lembaga keuangan non bank yang berbasis islam yaitu Pegadaian Syariah dengan nama Unit Layanan Gadai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syariah. Berdirinya Pegadaian Syariah berawal dari lahirnya fatwa MUI pada 16 Desember 2003 mengenai bunga bank bahwa "untuk wilayah yang sudah ada kantor jaringan lembaga keuangan syariah dan mudah dijangkau, tidak dibolehkan melakukan transaksi yang didasarkan kepada perhitungan bunga".[1] Dan misi itu tidak berubah hingga di terbitkannya Peraturan Pemerintah No. 103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha perum pegadaian hingga sekarang.[2] Pendirian gadai syariah ini selain mencari keuntungan juga mengembangkan bisnis mulia yaitu mensejahterakan masyarakat golongan menengah kebawah dengan menyalurkan dana pinjaman bagi yang membutuhkan dengan jaminan yang sudah ditentukan. Karena pada dasarnya gadai syariah ini membantu masyarakat yang tingkat ekonominya menengah ke bawah.

Dari pembentukan pegadaian syariah tersebut di kembangkan dalam bentuk membuka cabang pegadaian syariah di seluruh penjuru kota maupun tingkat lainnya yang tersebar luas di Indonesia. Selain perum Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang harus tersebar luas untuk masyarakat Indonesia, hal ini juga akan memicu perkembangan dan pertumbuhan yang diinginkan perusahaan dengan adanya penyebarluasan Pegadaian Syariah lainnya.

Dalam peresmian khususnya Pegadaian Syariah Blauran Surabaya langsung didirikan dan diresmikan oleh Direktur Utama Kantor Wilayah Perum Pegadaian Surabaya Bapak Deddy Kusdedy, SE. Hal ini di

[1] Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Gafika, 2008), 8.
[2] Ibid., 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

resmikan pada tanggal 1 April 2006. Pegadaian syariah Blauran Surabaya juga merupakan cabang dari kantor wilayah perum pegadaian yang terletak di Jl. Dinoyo No. 79 Surabaya. Dengn hadirnya Pegadaian Syariah Cabang Blauran di harapkan menjadi solusi yang tepat dan praktis oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan cara dan transaksi yang sesuai syariat Islam.

B. Visi, misi dan motto Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

1. Visi

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

2. Misi

   a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

   b) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

   c) Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.[3]

[3] www. Pegadaian Syariah.co.id diakses pada (27/06/2017)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Motto

Pegadaian Syariah mempunyai motto yaitu mengatasi masalah tanpa masalah. Pegadaian Syariah memberikan kemudahan dalam mengatasi kita dengan cepat dan mudah. Kebutuhan akan uang tunai terkadang menjadi kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman. Pegadaian Syariah menfasilitasi warga untuk dapat memperoleh pinjaman tersebut dengan praktis dan cepat dengan menjaminkan sebagai harta yang dimiliki.

C. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan[4]. Oleh karena itu struktur organisasi perlu dilaksanakan oleh setiap lembaga guna mengatur dan mengontrol kegiatan perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

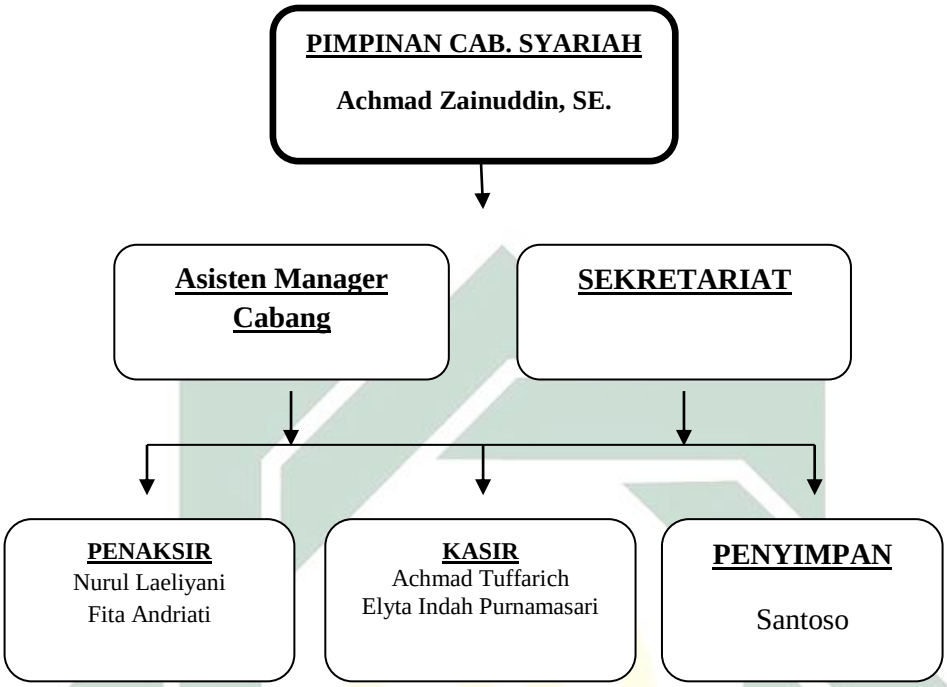
1. Bagan struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya[5].

[4] Wikipedia, "Struktur Organisasi", http//id.*wikipedia.org/wiki/struktur_organisasi*. Di akses pada 27/06/2017

[5] Achmad Zainuddin (Pimpinan Cabang), *Wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Blauran, Surabaya, 6 Juni 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2. Struktur Organisasi



2. Deskripsi jabatan dan tugas

   a) Manager Cabang

      1) Fungsi: mengelola operasional cabang, yaitu menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariah.

      2) Tugas:

         (a) Menyusun program kerja operasional cabang agar sesuai dengan visi misi perusahaan.

         (b) Mengkoordinasikan kegiatan penaksiran *marhun* berdasarkan peraturan yang berlaku.

         (c) Mengkoordinasikan enyaluran *marhun bih*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(d) Mengkoordinasikan pengelolaan *murabahah* dan *rahn* sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka pengembangan aset secara profesional.

b) Asisten Manager Cabang

1) Fungsi: merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi penetapan taksiran serta penetapan besaran uang pinjaman sesuai dengan kewenangannya.

2) Tugas:

(a) Merencanakan, mengoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional usaha gadai.

(b) Menangani barang jamainan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu dan barang polisi).

(c) Melaksanakan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.

(d) Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.

c) Penaksir

1) Fungsi: menaksir *marhun* untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penerapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Tugas:

(a) Memberikan pelayanan kepada nasabah denagn cepat, mudah dan aman.

(b) Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

(c) Memberikan perhitungan kepada pimpinan cabang penggunaan pinjam gadai oleh *rahin* berkaitan dengan biaya administrasi dan jasa pinjam.

(d) Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d) Kasir

1) Fungsi: melakukan tugas penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Tugas:

(a) Menyiapkan peralatan dan perlengkapan kerja.

(b) Menerima modal kerja harian dari atasan.

(c) Menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

(d) Melaksanakan penerimaan pelunasan *marhun bih* dari *marhun*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Penyimpanan

1) Tugas:

(a) Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukuan *marhun*.

(b) Menerima *marhun* selain barang kantong untuk disimpan digudang.

(c) Secara berkala memeriksa keadaan gudang penyimpanan *marhun*.

(d) Menyusun sesuai urutan nomor Surat Bukti Rahn (SBR).[6]

D. Produk Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Dalam perkembangannya, adapun beberapa produk yang dilaksanakan oleh pegadaian syariah cabang Blauran Surabaya yaitu:

1. Rahn

Pembiayaan rahn dari pegadaian syariah merupakan transaksi utang dengan menggunakan jaminan yang berupa emas, barang elektronik, kendaraan bermotor dan lainnya. Produk rahn ini merupakan solusi yang tepat bagi nasabah guna memenuhi kebutuhan hidupnya dengan proses yang cepat dan tanggap dan terjamin aman bagi barang jaminan yang diberikan.

[6] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. ARRUM

ARRUM (*AR Rahn untuk usaha mikro/kecil*) di pegadaian syariah merupakan produk dimana nasabah yang merupakan pengusaha mikro/kecil dapat mengajukan pembiayaan untuk modal usaha dengan jaminan surat berkendara yaitu BPKB dan emas. Sementara jaminan ditahan, kendaraan bermotor dari surat BPKB yang menjadi jaminan dapat digunakan oleh nasabah untuk menunjang dan mendukung kegiatan usaha sehari-hari. Jangka waktu pembiayaan ini fleksibel, mulai dari cicilan 6 bulan, 1 tahun, dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku.

3. MULIA

MULIA adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Produk MULIA dapat menjadi pilihan alternatif untuk masyarakat ekonomi menengah ke bawah dalam melakukan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman, kendaraan pribadi, dan kebutuhan yang lainnya.

4. ARRUM Haji

ARRUM Haji merupakan pembiayaan yang di berikan oleh pegadaian syariah kepada nasabah untuk melaksanakan ibadah haji. Bentuk pembiayaan dari ARRUM Haji ini merupakan pinjaman

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebesar 25.000.000,- dalam bentuk tabungan haji. Perum Pegadaian memberikan produk ini sebagai pilihan alternatif untuk masyarakat yang sulit dalam melakukan pembiayaan untuk melaksanakan haji.

5. Jasa Titipan

layanan titipan barang berharga seperti perhiasan, emas, batu permata, kendaraan bermotor, surat-surat berharga kepada masyarakat. Untuk menjamin rasa aman dan ketenangan terhadap harta yang ditinggalkan terutama bila hendak meninggalkan rumah dalam waktu lama. Untuk emas dikenakan tarif Rp.20.000 per bulan dari 1 gram-100 gram, kemudian emas tersebut akan disimpan dalam Save Deposit Box (SDB).

6. Tabungan Emas

Tabungan emas merupakan produk dari pegadaian syariah dengan layanan pembelian dan penjualan emas yang menggunakan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas dengan metode menabung minimal Rp. 5000,-.

7. Amanah

Pembiayaan amanah di pegadaian syariah merupakan pembiayaan berprinsip syariah yang diberikan kepada pegawai internal maupun eksternal juga kepada pengusaha mikro untuk memenuhi kebutuhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepemilikan kendaraan bermotor dengan cara angsuran dan jangka waktu yang fleksibel dengan aturan sesuai Syariat Islam.[7]

E. Aplikasi produk Amanah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

1. Produk Amanah

Produk amanah merupakan pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan mengeluarkan pembiayaan bagi karyawan dan pengusaha mikro untuk dapat memiliki kendaraan bermotor ataupun mobil dengan metode angsuran dan jangka waktu yang fleksibel bisa dipilih dari awal akad.

Dengan adanya layanan pembiayaan kendaraan bermotor ataupun mobil untuk karyawan yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah, maka memungkinkan setiap orang dapat melakukan pembiayaan bermotor. Produk amanah merupakan solusi yang tepat bagi masyarakat khususnya karyawan dan pengusaha mikro untuk memenuhi kebutuhannya dalam kepemilikan kendaraan secara angsuran.

Adapun keunggulan dari layanan pembiayaan produk amanah dari Pegadaian Syariah adalah sebagai berikut:[8]

a) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menenteramkan sesuai Fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014.
b) Pelayanan di lebih dari 4000 outlet pegadaian di seluruh Indonesia.

[7] ibid.
[8] Brosur Pegadaian Syariah tentang Produk Amanah, Diakses pada 29/07/2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Uang muka terjangkau.

d) Biaya (Mu'nah) yang kompetitif terhadap taksiran.

2. Prosedur dan Mekanisme Pembiayaan Produk Amanah

Ada beberapa prosedur yang harus dipenuhi dan ditaati oleh nasabah dalam menjalankan proses transaksi pembiayaan amanah, diantaranya:

1) nasabah mengajukan pembiayaan ke pegadaian syariah dengan membawa syarat dan ketentuan yang berlaku yang akan di layani oleh tim outlet.

2) Setelah dilayani oleh tim outlet, nasabah akan diarahkan ke tim mikro lalu ke asmen mikro guna untuk dianalisa lebih dalam.

3) Jika pinjaman di atas 25jt, akan dilanjutkan oleh manager area/deputi sistem bisnis untuk proses selanjutnya. Jika pinjaman di atas 100jt, dilayani oleh pemimpin wilayah/tim provinsi.

4) Setelah di analisa dan dinyatakan dapat melakukan transasi pembiayaan amanah, nasabah dikembalikan lagi ke cabang, lalu dicairkan.

5) Setelah pencairan biaya akan dibayar ke dealer yang sebelumnya sudah bekerjasama dengan pihak pegadaian syariah. Setelah pembayaran selesai, nasabah dapat memiliki kebutuhan berkendara yang diinginkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Syarat Pengajuan Pembiayaan Amanah

a) Persyaratan untuk karyawan tetap yaitu masa kerja minimal 2 tahun, usia 21 tahun s/d sisa masa kerja 1 tahun sebelum pensiun, dan usia setelah jatuh tempo maksimal 70 tahun.

b) Persyaratan bagi pengusaha mikro itu memiliki usaha produktif yang sah dan kegiatan minimal 1 tahun, usia minimal 21 tahun, dan usia saat jatuh tempo maksimal 70 tahun.

c) Melampirkan kelengkapan:

- Fotokopi KTP (suami/istri)
- Fotokopi kartu keluarga
- Fotokopi SK pengangkatan sebagai pegawai/karyawa tetap
- Rekomendasi atasan langsung
- Slip gaji 2 bulan terakhir

d) Mengisi dan menandatangani form aplikasi amanah.

e) Membayar uang muka yang disepakati (minimal 20%).

f) Menandatangani akad amanah.[9]

4. Daftar Biaya Terkait Produk Amanah

Di bawah ini merupakan tabel daftar biaya transaksi dalam praduk amanah.[10]

[9] Ibid.
[10] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1 Biaya Transaksi

TRANSAKSI		
TRANSAKSI	**BIAYA**	**KETERANGAN**
Pengajuan pembiayaan	1%	Biaya administrasi
Pengangsuran	1%	Tarif *ijarah*
Biaya lainnya	-	Biaya materai, asuransi dll -
Biaya uang muka	≥20%	Uang muka pembelian barang

Ket:

-biaya pengangsuran sampai batas pengangsuran sesuai akad di awal maksimal 60 angsuran.

-uang muka pembelian barang tergantung dengan harga kendaraan yang akan dibeli

-maksimal pembiayaan sebesar 450jt.

F. Sistem Pembiayaan dengan Produk Amanah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

1. Sistem Pembiayaan Produk Amanah

Pegadaian Syariah Cabang Blauran memberikan pelayanan yang memang sesuai kebutuhan nasabah. Hal ini diwujudkan dengan adanya pembiayaan Amanah ini. Karena ini merupakan suatu terobosan dari pegadaian syariah khususnya Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya, maka dalam proses yang terkandung dalam pembiayaan amanah mempunyai sistem pembiayaan tersendiri untuk kelangsung produk perusahaan. Seperti yang disampaikan oleh pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Surabaya yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Hal ini nyata perlu guna mengatur, mengontrol, dan meminimalisir apa yang perlu dilakukan dalam proses pembiayaan produk amanah".[11]

Ada beberapa sistem dalam pembiayaan produk amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yaitu:

a) Proses Pembiayaan

Dalam proses pemberian pembiayaan kepada nasabah, ada beberapa hal yang diperhatikan oleh perusahaan yaitu[12]:

1) Kepercayaan

Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada nasabah jika nasabah benar-benar memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Dengan upaya pelayanan yang totalitas. Kepercayaan ini dibangun agar menumbuhkan tingkat loyalitas nasabah baik nasabah baru maupun nasabah lama yang sudah berlangganan.

2) Kesepakatan

Nasabah yang berinisiatif untuk melakukan pembiayaan di pegadaian syariah cabang Blauran harus sepakat dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Setelah terikat kepercayaan dan yakin, tahap selanjutnya ialah melakukan kesepakatan. Adapun kesepakatan yang ada ialah nasabah

[11] Ibid.
[12] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memenuhi syarat dan ketentuan yang sudah tertera. Setelah sepakat kemudian lembaga melaksanakan proses pembiayaan sampai selesai.

3) Jangka waktu

Setiap pembelian yang dibayar secara angsuran seperti kredit dalam lembaga keuangan konvensional dan pembiayaan dalam lembaga keuangan syariah akan memiliki jangka waktu tertentu yang di atur di setiap perusahaan. Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya memiliki jangka waktu tersendiri dalam pelaksanaan produk smanah. Adapun jangka waktu yang ditentukan yaitu maksimal angsuran 60 kali. Jangka waktu tersebut akan di informasikan di awal transaksi dan nasabah dapat memilih angsuran sampai batas maksimal tersebut.

4) Risiko

Pegadaian Syariah Cabang Blauran dalam menghadapi risiko melakukan berbagai cara. Beberapa cara tersebut diantaranya:

(a) Menganalisis nasabah sesuai prosedur sehingga menimbulkan kepercayaan dan semangat nasabah untuk komitmen dengan perjanjian.

(b) Melakukan sistem pembacaan *historical*. Dimana pegadaian syariah mendapatkan informasi tentang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kondisi nasabah yang dulu pernah melakukan angsuran kendaraan. Informasi ini mengandung lancar atau tidaknya angsuran nasabah dulu yang dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam menilai nasabah.

(c) Mengantisipasi risiko dengan perlindungan hukum fidusia. Dimana hukum fidusia dapat melindungi lembaga dari kerugian apabila ada nasabah yang melanggar dan membuat ancaman kerugian bagi lembaga. Cara mengatasinya pertama, melalui pendekatan persuasif yaitu memperingati dan menginformasikan kepada nasabah jika pembiayaan nunggak dan harus segera dibayar. Kedua, mendatangi rumah nasabah untuk melakukan tagihan pembiayaan secara langsung. Ketiga, memberikan surat peringatan kemudian kendaraan bermotor akan di ambil alih jika masih macet.

(d) Bekerjasama dengan asuransi negara yaitu asuransi jamkerindo untuk membantu dan melindungi ketika ada risiko yang tidak sengaja kedepannya. Misalnya risiko bencana alam, kehilangan atau kecelakaan lainnya yang tidak di sengaja dilakukan oleh nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(e) Memberikan pelayanan dan perhatian yang intens untuk selalu mengawasi proses pembiayaan serta sebagai pengingat jika ada nasabah yang nunggak.

5) Balas jasa

Balas jasa dalam lembaga keuangan syariah di namakan bagi hasil. Dimana bagi hasil dalam produk amanah pegadaian syariah cabang Blauran Surabaya adalah 1% setiap pembayaran pengangsuran dari harga kendaraan bermotor.

b) Prinsip Pemberian Pembiayaan Kepada Nasabah Pada Produk Amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya[13]

1) Karakter

Karakter merupakan identifikasi dari nasabah dimana watak dan sifat di analisa langsung oleh perusahaan. Untuk membaca watak dan sifat nasabah, Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya melakukan beberapa penyelidikan. Adapun hal yang perlu diketahui oleh Pegadaian yaitu sifat dan kepribadian nasabah. Yang dapat dilihat dari gaya bicara, gerak-gerik, latar belakang keluarga, pendidikan, pekerjaan maupun lingkungan sosial. Informasi ini dapat diketahui ketika nasabah menyetorkan syarat personal kepada lembaga. Juga ketika survei lingkungan yang apabila dari karyawan yaitu ke mitra kerja yang bersangkutan maupun yang dari

[13] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengusaha mikro yaitu ke tempat usaha yang berkaitan serta lingkungan keluarga nasabah.

2) Kapasitas

Kapasitas/*Capacity* yaitu kemampuan yang dimiliki oleh nasabah. Kemampuan personal ini diindentifikasikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dengan menganalisa kecakapan kerja dan produktifitasnya dalam bekerja bagi karyawan, serta menganalisa kemampuan bertahan dan mengembangkan usahanya bagi pengusaha mikroagar usaha tersebut terus berkembang.

Kemampuan tersebut dapat dilihat dari kontribusi masing-masing sesuai pekerjaan baik kemarin, sekarang dan masa yang akan datang kedepannya. Kemampuan nasabah dapat dilihat dari pemasukan penghasilan baik karyawan maupun pengusaha mikro. Terutama bagi pengusaha mikro dapat dilihat dari pembukuan keuangan. Jika tidak ada, dapat diwawancara langsung perihal hal tersebut kepada nasabah.

3) Jaminan

Jaminan/*collateral* merupakan jaminan yang diberikan oleh nasabah sebagai agunan. Jaminan yang harus diberikan oleh nasabah berupa BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) yang berbentuk buku. Jaminan ini tidak memberatkan nasabah, karena kendaraan dapat digunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh nasabah untuk kelangsungan kerja maupun usaha nasabah tersendiri.[14]

G. Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Kualitas pelayanan merupakan patokan dalam melayani nasabah agar memberikan pelayanan yang terbaik. Karena ini tentang pelayanan, otomatis yang dapat merasakan langsung pelayanan dari Pegadaian Syariah Cabang Blauran yaitu nasabah pegadaian syariah.

Adapun Standart Operasional Procedure dalam pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Blauran yaitu:[15]

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan pegadaian yaitu njiwa INTAN yang terdiri dari:

1. Budaya perusahaan PT Pegadaian (Persero)

   INTAN yang berarti: Inovatif, Nilai moral tinggi, Terampil, Adi layanan, dan Nuasa Citra.

2. Sepuluh Perilaku Utama Insan Pegadaian

   a) Berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaptif.

   b) Berorientasi apda solusi bisnis

   c) Taat beribadah

   d) Jujur dan berpikir positif

   e) Kompeten dibidang tugasnya

[14] Ibid.
[15] Achmad Zainuddin (Pimpinan Cabang), *Wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Blauran, Surabaya, 28 Desember 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) Selalu mengembangkan diri

g) Peka dan cepat tanggap

h) Empatik, santun, dan ramah

i) Bangga sebagai insan pegadaian

j) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan, tentu yang paling tau tentang pelayanan yang diberikan tidak alin yaitu nasabah tersendiri. Berikut merupakan hasil wawancara tentang pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya:[16]

1. "Penampilan karyawan yang rapi, islami dan komunikatif.
2. Ramah, telaten dan pengucapan salam yang islami.
3. Menerima kritik dan saran. Apabila nasabah komplain, akan diberi jalan tengah yang baik untuk dua pihak dengan cara yang sopan dan ramah.
4. Pelayanan menggunakan teknologi berupa mesin penghitung uang, fotocopy, printer, komputer, telepon dan lainnya.
5. Penyediaan tempat duduk, ruang ber-AC, air minum dan koran/tabloid untuk di baca nasabah yang mengantri.
6. Interior yang selalu kreatif mengikuti keadaan lingkungan.

[16] Sri Astutik, Dwi Damayanti, Usman (Nasabah), *Wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Blauran,Surabaya, 27 Desember 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Kehandalan karyawan yang benar-benar di percaya. Knowledge setiap karyawan sangat respon dengan nasabah yang tidak memahami suatu hal.
8. Pengamanan bagi nasabah dan barangnya dengan adanya security dan penjaga barang simpanan".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS PEMBIAYAAN DENGAN PRODUK AMANAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN SYARIAH CAB. BLAURAN SURABAYA

A. Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Menurut Muhammad pembiayaan (*financing*) ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga sebagaimana yang telah diterapkan oleh pegadaian yariah dalam produk pembiayaan amanah. Pembahasan akan dimulai dari bagaimana pegadaian syariah menerapkan pembiayaan dalam produk amanah.

Produk amanah dalam pengaplikasiannya di Pegadaian Syariah Cabang Blauran memberikan pembiayaan khusus pengusaha mikro dan karyawan, baik karyawan internal (Pegadaian) maupun eksternal (swasta/pegawai sipil). Pemberian ini didasarkan atas keinginan pegadaian syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia ada beberapa macam pembiayaan. Pembiayaan amanah jika di lihat dari segi kegunaan termasuk pembiayaan modal kerja, dimana kendaraan juga termasuk keperluan untuk meningkatkan produksi dan operasional bagi nasabah dalam menjalani pekerjaan agar mudah untuk bepergian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika dilihat dari tujuannya, pembiayaan amanah termasuk pembiayaan konsumtif. Pembiayaan ini memang hanya untuk memenuhi keperluan pribadi yaitu kendaraan pribadi yang berfungsi sebagai pendukung aktifitas nasabah.

Jika dilihat dari segi waktu, pembiayaan amanah termasuk pembiayaan jangka panjang namun fleksibel. Nasabah dapat mengangsur dengan pilihan 1-60 kali angsuran yang bisa memakan waktu lebih dari 3 tahun.

Dilihat dari segi jaminan, pembiayaan amanah termasuk pembiayaan dengan jaminan. Jaminan yang terwujud ialah surat berharga kendaraan yang akan ditahan namun tidak bersamaan dengan kendaraannya, sehingga kendaraan masih bisa dipakai meski suratnya menjadi jaminan di pegadaian syariah.

Dilihat dari akad pembiayaannya produk amanah termasuk pembiayaan *ija>rah*. Akad pembiayaan amanah berlandaskan perjanjian sewa-beli antara lembaga dan nasabah dimana pelaksanaan sewa memberikan barang sebagai jaminan sebagaimana yang diterapkan Pegadaian Syariah Cabang Blauran. Namun dalam *ija>rah ini pembiayaan amanah termasuk pembiayaan Ija>rah Muntahiyah Bi Tamlik* (IMBT). Pemberian pembiayaan disertai jaminan, dimana jual beli dalam bentuk sewa jasa yang berakhir dengan perpindahan kepemilikan.

Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya khususnya berusaha mengoptimalkan kemajuan dan pembelajaran. Karena pegadaian yang identik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan gadai sekarang mulai memiliki produk dengan berbagai macam transaksi seperti pembiayaan amanah. selain sistem yang tersusun, pegadaian syariah juga harus melakukan berbagai cara yang sistematis dalam menilai proses pembiayaan khususnya kepada nasabah.

Adapun sistem dalam proses pembiayaan ini pertama yaitu menimbulkan kepercayaan satu sama yang lain. Pentingnya kepercayaan ialah dapat menimbulkan loyalitas serta semangat nasabah untuk benar-benar menjalankan proses pembiayaan. Proses pemenuhan kepercayaan nasabah yang lama dengan yang baru akan berbeda. Nasabah lama lebih banyak mendapat porsi kepercayaan karena sudah lama berlangganan, sehingga lembaga sudah paham dengan watak dan kepribadiannya. Oleh karena itu untuk nasabah baru perlu adanya penambahan dokumen pribadi untuk mempererat kepercayaan satu sama yang lain.

Selanjutnya yaitu kesepakatan antara nasabah dan pegadaian syariah. Inti kesepakatan ini yaitu Pegadaian Syariah memberikan dana untuk pembelian kendaraan bermotor nasabah, sedangkan nasabah wajib mempunyai dana uang muka minimal 20%, maksimal peminjaman Rp.450.000.000 serta selanjutnya membayar cicilan kendaraan kepada pegadaian syariah. Pegadaian syariah memberikan kesepakatan tidak rumit seperti Lembaga lainnya. Karena pengolahan yang sudah tersusun, serta pemberian administrasi yang lengkap dan cepat membantu terlaksananya proses dengan cepat dan tepat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Langkah selanjutnya yaitu pemberian jangka waktu. Nasabah diberi kewenangan untuk memilih jangka waktu cicilan sesuai yang diinginkan. Jangka waktu tersebut maksimal 60 kali cicilan. Persetujuan kedua belah pihak bahwa setiap bulan akan dikenakan biaya *ujra>h* atau bagi hasil kepada pegadaian syariah sebanyak 1% dari harga pinjaman. Pegadaian syariah menerapkan jangka waktu yang lama agar dapat meringankan beban nasabah. Hal ini yang mampu menjadi daya tarik tersendiri oleh konsumen.

Selanjutnya dalam sistem pembiayaan, pegadaian syariah juga mempertimbangkan risiko tertentu yang sewaktu-waktu bisa terjadi. Dengan melakukan pembacaan *historical*, perlindungan dari hukum fidusia, serta asuransi negara yaitu jamkerindo dapat membantu pegadaian syariah untuk mengatasi risiko. misalnya pembiayaan macet, bencana alam maupun kecelakaan yang dapat menimbulkan kerugian kepada pegadaian syariah khususnya dalam pembiayaan itu sendiri.

Dari hal-hal tersebut pegadaian syariah pantas menerima balas jasa atas penyediaan pembiayaan kendaraan bermotor bagi nasabah. Balas jasa ini sudah jelas bahwa pegadaian syariah akan menerima *ujrah* setiap cicilan perbulan sebanyak 1% dari harga pinjaman.

Selain unsur-unsur yang perlu di laksanakan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dalam pembiayaan, ada beberapa hal yang perlu dilakukan kembali. Pegadaian syariah perlu menganalisis pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Kasmir ada beberapa prinsip yang dapat digunakan dalam menganalisis pembiayaan yaitu 5C. Variabel-variabel tersebut antara lain *character*, *capacity*, *capital*, *condition of economy*, dan *collateral*. Dari kelima variabel tersebut pegadaian syariah hanya menitikberatkan kepada 3 variabel saja yaitu *character*, *capacity*, *collateral* dan syariah untuk melakukan analisis pembiayaan kepada nasabah.

1. analisis *character*

   Dalam pembiayaan amanah pegadaian syariah menganalisis pada setiap kepribadian calon nasabah. Baik dari cara bicara, gerak-gerik, latar belakang keluarga, pendidikan, pekerjaan maupun sosial lingkungan. Hal ini sangat membantu pegadaian syariah cabang Blauran dalam menjalankan proses pembiayaan. Karena karakter merupakan kunci diantara lainnya. Apabila karakter sudah tidak baik, maka sangat cenderung kedepannya akan menimbulkan kerugian salah satu pihak. Oleh karena itu pegadaian syariah dalam mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan maka lembaga benar-benar mengedepankan prinsip karakter.

2. *Capacity*/kemapuan.

   Pegadaian syariah memberikan syarat kemampuan kepada nasabah tidak rumit. Dimana nasabah bebas memiliki kemampuan, akan tetapi tetap harus pandai berusaha dan bekerja keras. Sehingga pembiayaan kendaraan yang dilaksanakan dapat terpenuhi angsurannya dan menajdi pendukung usaha dan kerja keras agar semakin berkembang nan maju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Namun ada kelemahan dalam penilaian kemampuan. Yaitu tidak pastinya keadaan kapasitas nasabah baik yang karyawan maupun pengusaha mikro. Hilangnya kemampuan dapat terjadi jika nasabah mengalami gangguan kesehatan, sosial dan politik. Hal ini dapat menjadi ancaman, sehingga dari awal harus benar-benar dipastikan kapasitas nasabah dengan memperkirakan sejauh mana kemampuan nasabah mampu bertahan dan bangkit dari hal-hal yang tidak diinginkan.

3. *collateral*/jaminan.

Jaminan disini berupa surat berharga kendaraan bermotor yang akan diserahkan kepada pegadaian syariah sampai masa cicilan selesai. pegadaian syariah tetap mengedepankan kebutuhan nasabah, dibuktikan dengan permintaan jaminan yang hanya berupa surat kendaraan. Sehingga nasabah tetap bisa memanfaatkan kendaraan jaminan untuk mengembangkan potensi masing-masing.

4. Syariah

Prinsip syariah diterapkan untuk melihat apakah bidang usaha calon anggota pembiayaan tidak bertentangan dengan syariah serta mengkaji apakah kebutuhan pembiayaan telah sesuai dengan jenis pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah.

Dalam prakteknya pembiayaan amanah merupakan pembiayaan *ija>rah*. Dimana Pegadaian memjadi supplier yang membelikan barang untuk nasabah, dan nasabah dapat membayar cicilannya melalui pembagian *ujra>h* yang sudah jelas. Praktek pembiayaan amanah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pegadaian syariah juga berlandaskan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000 tentang *Pembiayaan Ija>rah* dan Undang-Undang Fidusia yang menjadikan pembiayaan ini benar-benar menjadi pembiayaan yang sistematis sesuai syariat Islam.

Dengan model analisis 5C+1S pegadaian syariah dapat melaksanakan pembiayaan dengan baik dan sistematis. Sehingga tidak akan menimbulkan kerugian masing-masing dan memberikan manfaat untuk lembaga maupun nasabah.

Pegadaian syariah menerbitkan pembiayaan amanah bukan hanya karna ingin memiliki nasabah sebanyak-banyaknya. Namun dengan adanya pembiayaan amanah, pegadaian syariah mengajak para karyawan dan pengusaha mikro untuk meningkatkan dan mengembangkan profesi masing-masing agar lebih efektif, efisien. Sehingga jelas tujuannya hanya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik (*excellent service*) untuk nasabah pegadaian syariah, dengan berusaha memenuhi kebutuhan pribadi sebagai penunjang profesi.

Memberikan pelayanan terbaik merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan utnuk siapapun yang melakukannya. Hal ini menjadi perintah Allah SWT kepada manusia seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an surat al-Maidah ayat 2 yang artinya: "*dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya*".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Melalui ayat diatas Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor "mengerjakan kebaikan" dan melarang sebaliknya. Anjuran untuk saling memberi manfaat satu sama yang lain merupakan dasar manusia untuk memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam transaksi ekonomi.

B. Kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Menurut Thorik G. dan Utus H, pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannyapun akan mengenai *heart share consumen* dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share consumen*.

Adapun beberapa standart pelayanan yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran surabaya yaitu:

1. Budaya perusahaan PT Pegadaian (Persero)

   INTAN yang berarti: Inovatif, Nilai moral tinggi, Terampil, Adi layanan, dan Nuasa Citra.

2. Sepuluh Perilaku Utama Insan Pegadaian

   a) Berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaptif.

   b) Berorientasi apda solusi bisnis

   c) Taat beribadah

   d) Jujur dan berpikir positif

   e) Kompeten dibidang tugasnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) Selalu mengembangkan diri

g) Peka dan cepat tanggap

h) Empatik, santun, dan ramah

i) Bangga sebagai insan pegadaian

j) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

Pegadaian syariah cabang blauran surabaya memberikan pelayanan sesuai pelayanan yang umumnya dilakukan oleh lembaga-lembaga lainnya. Menurut Philips Kotler ada beberapa indikator yang dapat menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan. Variabel-variabel tersebut yaitu bukti langsung (*tangibles*), reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya, penelitian ini melakukan wawancara. Karena yang dapat merasakan pelayanan langsung ialah nasabah, maka penelitian ini melakukan wawancara langsung kepada nasabah khususnya pengguna produk amanah. Hasil wawancara terdapat beberapa informasi mengenai pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran.

Hasil wawancara terserbut terdapat informasi pelayanan yang dapat di ukur dengan indikator kualitas pelayanan diantaranya:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

   Bukti langsung merukan pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran secara langsung baik dari karyawan maupun sarana yang diberikan. Menurut nasabah, karyawan Pegadaian Syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Cabang Blauran sangat ramah, berpenampilan rapi dan syariah, serta komunikatif. Hal inia sangat membantu bagi nasabah yang kurang memahami sesuatu.

2. *Reability* (reabilitas)

Riabilitas merupakan bagaimana Pegadaian Syariah Cabang Blauran memberikan pelayanan yang handal, serta memuaskan nasabah. Hal ini diwujudkan dengan skill masing-masing karyawan misalnya penaksir, custumer service, administrasi dan lainnya. Kehandalan ini membantu nasabah baik untuk melakukan transaksi, atau membutuhkan informasi dan solusi jika terjadi suatu hal selama transaksi.

Terwujudnya pelayanan yang handal tidak lepas dari karyawan Pegadaian Syariah Cabang Blauran yang telah memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang baik. Sehingga dapat dengan mudah terwujudnya kepuasan nasabah dalam proses transaksi.

3. *Responsiviness* (daya tanggap)

Daya tanggap sendiri merupakan bagaimana daya tanggap yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran dalam melayani nasabah yang membutuhkan pelayanan. Pegadaian Syariah Cabang Blauran memiliki daya tanggap yang bagus. Hal ini diwujudkan dalam bentuk penerimaan segala keluhan, kritik maupun saran nasabah. Pegadaian syariah memberikan penjelasan, pembinaan yang bijaksana kepada nasabah yang merasa masih kurang dan butuh informasi lanjut.

4. *Assurance* (jaminan/keyaninan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pegadaian Syariah Cabang Blauran melayani nasabah dengan kesopanan dan ketrampilan. Hal ini berupa sikap yang agamis dan tutur kata yang diberikan baik. Keyakinan nasabah semakin percaya di perkuat oleh keamanan barang jaminan yang benar-benar dijaga dan ditempatkan ditempat yang aman dan tersusun.

5. *Emphaty* (empati)

Dalam kemudahan melakukan hubungan antara dua pihak, Pegadaian Syariah Cabang Blauran memberikan pelayanan dengan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Bagi nasabah yang dalam kategori kekurangan misalnya ibu-ibu tidak tahu membaca, karyawan dengan sigap melayani dan memberikan layanan yang jeli dan komunikatif hingga nasabah dapat memahami dan mengerti transaksi tersebut sampai selesai. Pegadaian syariah tidak menggolongkan setiap nasabah, mereka selalu memberikan simpati dan komunikatif yang baik untuk kelangsungan transaksi hingga selesai.

Dari analisis diatas jelas dipaparkan bahwasannya pembiayaan produk amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran telah menggunakan pembiayaan sebagaimana mestinya. Dari prosedur hingga tahap-tahap pembiayaan telah memberikan pelayanan prima sesuai dengan prosedur pelayanan, sehingga dapat dikatakan produk amanah juga bagian dari upaya pegadaian syariah cabang Blauran dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya mengenai analisis sistem pembiayaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Sistem pembiayaan diterapkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran menggunakan sistem pembiayaan *Ija>rah Muntahiyah Bi Tamlik* (IMBT). Pemberian pembiayaan disertai jaminan, dimana jual beli dalam bentuk sewa jasa yang berakhir dengan perpindahan kepemilikan. Dalam sistem pembiayaannya menggunakan beberapa prinsip yaitu kepercayaan, kesepakatan, jangka waktu, risiko, dan balas jasa yang terkandung dalam proses pembiayaan. Dalam menganalisis pembiayaan, Pegadaian Syariah Cabang Blauran juga menerapkan 3C+1S untuk menilai calon nasabah dalam proses pembiayaan. Indikator tersebut meliputi *karakter*, dimana Pegadaian Syariah Cabang Blauran meneliti kepribadian nasabah dengan memahami gerak gerik, cara bicara, latar belakang keluarga, pendidikan sosial dan lingkungan. Indikator ini termasuk yang paling penting karena jika Indikator yang lain tidak berguna

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jika Indikator karakternya tidak baik. Selanjutnya indikator *kapasitas*, dimana pegadaian syariah menilai kemampuan nasabah baik atau tidak. Karena indikator ini berkaitan dengan kelangsungan angsuran kedepannya. Kemudian indikator *jaminan*, pegadaian syariah menilai jaminan yang akan diberikan oleh nasabah. Adanya jaminan memberikan keamanan tersendiri bagi Pegadaian Syariah Cabang Blauran jika suatu saat terjadi pembiayaan yang tidak diinginkan seperti pembiayaan macet.

2. Analisis sistem pembiayaan produk amanah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari hasil wawancara terhadap nasabah produk amanah, yang dapat disimpulkan bahwa adanya produk amanah yang berbeda dari produk sebelumnya ini telah menjadi alasan Pegadaian Syariah Cabang Blauran sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah. Dengan adanya pembiayaan amanah, nasabah lebih luas dalam memenuhi kebutuhannya di pegadaian syariah. Oleh karena itu tidak hanya sekedar gadai saja, namun pembiayaanpun juga bisa. Dengan cara memenuhi kebutuhan nasabah ini pegadaian syariah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Banyaknya pemenuhan kebutuhan yang diberikan membuat nasabah merasa menerima pelayanan yang lebih bagus. Dari analisis sistem pembiayaan tersebut dapat dilihat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga pelayanan yang diberikan memang sangat membantu dan bijaksana kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya sebagai berikut:

1. Setelah melakukan sistem pembiayaan dengan baik, hendaknya harus mempertimbangkan juga nilai *capital* dan *condition of economy*. Karena capital/modal dalam pembiayaan dapat mempengaruhi kelangsungan proses pembiayaan. Semakin besar modal pembiayaan, maka akan semakin sedikit tingkat risiko kedepannya. Begitu juga *condition of economy*, karena ekonomi nasional/internasional, sosial, politik dapat menjadi risiko yang mempenagruhi pembiayaan. Sehingga perlu diperhitungkan kembali sebagai bahan pengawasan dan penilaian agar terhindar dari risiko yang lebih banyak.
2. Evaluasi kinerja perlu dibina dan dilakukan lebih baik lagi dengan cara mendengarkan masukan-masukan yang diberikan oleh nasabah sebagai upaya untuk mengembangkan potensi dalam pembiayaan amanah serta untuk membangun keakraban talisilaturrahmi antara nasabah dan pihak Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Agama RI Departemen.*As-Salam Al-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta: Jabal Qur'an, 2015

Ali Zainuddin, *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008

Antonio M. Syafi', *Bank Syariah Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema insani, 2001

Arishuta Damartaji, *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: penerbit gramedia pustaka, 2005

Aroiyah Kayisul. *Analisis Sistem Pembiayaan dan Tabungan Yang di Praktekkan Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank* (*study KJKS BMT Logam Mulia Grobogan.* Semarang: Skripsi_IAIN Wali Songo Semarang, 2015.

Ascarya, *Akad dan Praktek Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008

Azizah Nur. *Implementasi 5C Pada Pembiayaan Murabahah di KJKS BMT El Amanah Kendal*. Semarang: skripsi_UIN Wali Songo Semarang, 2015.

Azwae Saifuddin.*metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007.

Brosur Pegadaian Syariah. Diakses pada 2 Juli 2017

Bungin Burhan.*Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga UniversityPress, 2001.

Damayanti fitria, SH, *wawancara*. Kantor Pegadaian Syariah, 06 Juni 2017

Farah Margaretha, *Tinjauan Persepsi Manajemen terhadap Struktur Modal Perusahaan Go Public*. Jakarta: Universitas Trisakti, 2003

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000, *pembiayaan Ijarah*, 2000

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Firdaus Muhammad. *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontemporer*. Jakarta: Renaisan, 2005.

Hadi Muhammad Sholikul. *Pegadaian Syariah.* Jakarta: Salemba Diniyah, 2003.

Hadi Sutrisno.*Metodologi Research.* Yogyakarta: Gajah Mada University, 1975.

Hardiyati Ratih. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowaisata Kebun Teh Pagilara*n. Semarang: skripsi_Uiniversitas Diponegoro Semarang, 2010.

Hasan M. Iqbal. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.

Hidir Ahmad. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah Terhadap Kepuasaan Nasabah*.Purwokerto: skripsi_IAINPurwokerto, 2016.

Ihshani Deden Wildan. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkuang Garut*. Jawa Barat: skripsi_Institut Pertanian Bogor, 2005.

Indonesia Ikatan Bankir, *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia purtaka utama, 2014

Janwari Yadi. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015

Moleong Lexy J. *MetodePenelitianKualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.

Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015

Nawawi Ismail. *Ekonomi Islam Perspektif Teori, Sistem, dan Aspek Hukum*. Surabaya: Putra Media Nusantara, 2009.

Nazir Moh.*Metode Penelitian.* Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Noor Juliyansyah. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasidn Karya Ilmiah*. Jakarta: kencana Prenada Media Group, 2011.

Ridwan Muhammad, *Managemen Baitul Mal Wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Preess, 2004

Rivai Veithzal dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo, 2008

Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam*. Jakarta: PT. Roneka cipta, 1992

Sugiono.*Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.

Suharsimi Arikunto. *prosedur suatu penelitian pendekatan praktel*. Jakarta: Rineka Ciptra, 2002.

Sukardi. *MetodePenelitian Pendidikan.* Bandung: BumiAksara, 2003.

Sunarto, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST, 2003

Syafei Rahmat.*Fiqh Muamalah untuk UIN,STAIN, PTAIS, dan Umum* Bandung: Pustaka Setia, 2006

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. *Service, Quality&Satisfaction*. Jilid II. Yogyakarta: Andi, 2005.

Tjiptono, *Managemen Jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi, 2006

Zainuddin Akhmad, *wawancara*, kantor Pegadaian Syariah cab. Blauran, 23 Juni 2015.

Zeithmal, V.A, dan M.J. Bitner, *Service Marketing*. New York: the McGraw-Hill companies, 1996

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id