

## Tinjauan terhadap Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk di Pegadaian Syariah Kota Bogor

Yayik Maulani Nursantia<sup>1</sup>, Ibdalsyah<sup>2</sup>, Hilman Hakiem<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Ekonomi Syariah - Universitas Ibnu Khaldun Bogor

[maulaniyayi@gmail.com](mailto:maulaniyayi@gmail.com), [buyaibdalsyah@gmail.com](mailto:buyaibdalsyah@gmail.com), [hilman@fai.uika-bogor.ac.id](mailto:hilman@fai.uika-bogor.ac.id)

### ABSTRACT

*As one of the biggest financial's institute Indonesia PT pegadaian is engages in three lines of business, that is financing gold saving ada other various type of servicing. PT. Pegadaian is one of the biggest financial's institute that belong to government in Indonesia. Because there was lot of issues about bank's interest in 16 December 2003, therefore arranged by the management a concept about Syariah servicing which called with Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah has service startegies for its consumers, without exception Pegadaian Syariah which is located in Bogor put forward this strategy too. The purpose of this research is to observe the service qualities and product innovation at Pegadaian Syariah branch Bogor. This research is a qualitative analyst which using interviews and documentations. With this method we can get direct information from Pegadaian Syariah's employee itself about the policy and the principle are suitable or have to be improved. The result of this study indicates that in its implementation PT Pegadaian Syariah that located in Bogor has complied with the Islamic Perspective. This research results showed that the variables of servicing and innovation of product has a positive and statisfied the customer.*

**Keywords:** *PT. Pegadain Syariah, Servicing Quality, Innovation of Product*

### ABSTRAK

Sebagai salah satu lembaga keuangan di Indonesia, PT. Pegadaian bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa. Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. karna banyaknya perdebatan mengenai bunga bank maka pada tanggal 16 desember 2003 disusunlah suatu konsep unit layanan gadai syariah yang sekarang kita kenal dengan Pegadaian Syariah. Pegadaian syariah mempunyai berbagai strategi pelayanan yang memang diperuntukan untuk kepentingan konsumen konsumennya, yaitu itu nasabah Pegadaian Syariah, tak terkecuali Pegadaian Syariah yang berada di kota bogor yang tentunya mengedepankan strategi terbaik untuk pelayanan nasabah-nasabahnya. Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah melakukan tinjauan terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk di PT pegadaian syariah kota Bogor. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara dan metode dokumentasi. Melalui ini penulis bisa mendapatkan suara langsung dari pegawai PT pegadaian Syariah cabang bogor mengenai kebijakan- kebijakannya apakah sudah baik atau masih ada yang kurang. Hasil dari penelirian ini mengindikasi bahwa implementasi dari proses bisnis Pegadaian Syariah cabang Bogor sudah sesuai dengan perspektif Islam. Penelitian ini ini menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan inovasi produk memiliki dampak positif terhadap kepuasan dari pelanggan.

**Kata Kunci:** *PT. Pegadain Syariah, Kualitas Layanan, Inovasi Produk*

## PENDAHULUAN

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan yang berbasis prinsip islam, Pegadaian Syariah melalui perbedabatan pra fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 mengenai prinsip bunga bank yang berlaku di Pegadaian. Sejak berdirinya konsep keuangan syariah di Indonesia, ada banyak produk yang kian banyak bermunculan dan diminati oleh masyarakat Indonesia. Persaingan yang terjadi antara lembaga keuangan syariah satu dan lainnya memerlukan kualitas pelayanan yang terbaik dan inovasi produk yang beragam agar dapat memfasilitasi pelanggannya agar tidak berpindah ke perusahaan lain, maka dari itu penelitian ini meninjau bagaimana 1. Kualitas Pelayanan di PT Pegadaian Syariah 2. Inovasi Produk di PT Pegadaian Syariah 3. Kualitas Pelayanan dan Inovasi produk PT. Pegadaian Syariah dalam perspekif Islam.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis ungkapkan, penelitian yang dilakukan ini penulis kategorikan ke dalam jenis penelitian kasus, evaluasi, juga penelitian penjelasan dimana peneliti berusaha menjelaskan bagaimana keadaan sebenarnya dari suatu objek yang diteliti berdasarakan teori yang ada, dan fakta di lapangan.

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptis yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data (Narbuko dan Achmadi, 2009).

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan (Sudijono, 2011) ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna.

Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang apa saja yang subjek penelitian dalam hal ini ketahui tentang sistem atau mekanisme pegadaian itu sendiri, serta bagaimana pelayanan yang diberikan dn didapat dari lembaga pegadaian yang menjadi subjek penelitian.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda

dan sebagainya (Arikunto, 2006).

Studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan (Nawawi, 2005).

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip data-data yang telah dikumpulkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dalam penelitian yang telah mereka buat.

### **Teknik Analisis Data**

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

#### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, menngkasifikasikan, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

#### 3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk diagram, tabel dan bagan.

#### 4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja sehingga mendapatkan suatu kesimpulan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada dasarnya langkah-langkah strategis meningkatkan kinerja perusahaan bisa dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dilakukan melalui upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah, penciptaan variasi dan inovasi dari produk

yang merupakan aktifitas untuk peningkatan kinerja perusahaan dan layanan perusahaan yang serta merta memperhatikan kebutuhan nasabah, hal ini juga akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal menunjang sarana produksi, pegadaian syariah telah menerbitkan produk-produk yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang dibuat dengan memikirkan kebutuhan serta keinginan nasabah seperti yang sudah dibahas pada pembahasan sebelumnya.

Bentuk pelayanan terbaik kepada seluruh nasabahnya dilakukan Pegadaian dalam bentuk:

1. Pemberian pinjaman dengan mengutamakan kemudahan proses

Untuk nasabah yang berasal dari masyarakat kelas menengah dan kecil Pegadaian berusaha mempermudah proses administrasi sehingga nasabah dapat terbantu. Hal ini ditunjukkan oleh produk Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman) yang menyediakan pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan aman. Barang jaminan bisa berupa perhiasan emas/ permata, logam mulia, kendaraan bermotor, elektronik, kain, dan alat rumah tangga lainnya. Kredit yang diberikan mulai dari Rp50.000 dengan pengenaan sewa modal maksimum 1,15% (dari uang pinjaman) per 15 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan sewa modal proporsional selama masa pinjaman.

2. Bunga yang wajar

Untuk melindungi nasabah dari praktik tengkulak serta riba yang dapat menjebak masyarakat dari lilitan bunga yang tidak jelas, Pegadaian memberlakukan sistem bunga flat yang disepakati di awal sebagai imbal hasil kerja sama. Contohnya produk Pegadaian Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai), dengan sistem pelunasan secara angsuran tiap bulan. Jangka waktu yang diberikan mulai 6 bulan hingga 36 bulan dan kredit dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan pemberian diskon sewa modal. Tarif sewa modal ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai maksimal 1,4% per bulan flat. Pegadaian juga menyediakan skema syariah dalam kerja sama yang ditawarkan kepada nasabah seperti Pegadaian Rahn, Pegadaian Arrum, serta Pegadaian Amanah. Khusus untuk produk Pegadaian Amanah yakni produk pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor bagi karyawan tetap atau pengusaha mikro kecil dapat dilakukan melalui office channeling di outlet konvensional.

3. Mempermudah akses modal dan usaha bagi UMKM

Melalui produk Kreasi (Kredit Angsuran Sistem Fidusia), Pegadaian memberikan pinjaman kepada para pengusaha mikro-kecil untuk pengembangan usaha dengan skema penjaminan secara fidusia (jaminan berupa BPKB dan pada wilayah tertentu dapat berupa kios atau lapak tempat

usaha). Pengembalian pinjaman dilakukan melalui angsuran per bulan dalam jangka waktu kredit 12 hingga 36 bulan. Adapun tarif sewa modal sebesar 1% per bulan flat.

4. Kepemilikan logam mulia (emas) bagi masyarakat kecil

Melalui produk Pegadaian MULIA dan Tabungan Emas Pegadaian, menyediakan skema angsuran dalam jangka waktu tertentu, serta melalui skim tabungan emas. Kepemilikan emas juga dapat dipecah dalam nilai yang kecil, mulai dari 0,01 gram, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, hingga 1 kilogram menyesuaikan kemampuan ekonomi yang dimilikinya.

Sarana Layanan, Informasi Produk dan Perlindungan Nasabah Pegadaian Syariah membuka ruang bagi seluruh nasabah untuk menyampaikan pertanyaan, saran, kritik atau keluhan terkait jasa yang Pegadaian berikan. Termasuk di dalamnya terkait informasi jasa atau produk yang Pegadaian beserta Pegadaian Syariah berikan, selain customer service yang bertugas serta brosur atau leaflet yang tersedia di setiap cabang pegadaian. Hal ini semata-mata demi kepuasan dan perlindungan bagi nasabah.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Bogor sudah sesuai dengan budaya global perusahaan yaitu INTAN yang mengedepankan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Produk-produk yang terdapat di Pegadaian Syariah sudah sangat beragam dan mencakup kebutuhan dari kebanyakan nasabahnya, ada berbagai macam produk yang dapat membantu nasabah baik untuk investasi, pembiayaan maupun tabungan emas. Inovasi seperti ini sangat dibutuhkan untuk mencakup setiap segmen nasabah. Kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah sudah sesuai dengan anjuran dalam Al-quran di mana sebagai seorang insan muslim, kita harus dalam melayani sesama dengan baik, dan memberikan hanya produk atau layanan yang berkualitas. Pelayanan baik yang diberikan Pegadaian Syariah dapat dibuktikan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan yang terlampir di bab sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Achmadi, Abu dan Narbuko, Cholid. (2009). *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Bumi.
- Achmadi, Abu. (2003). *Psilogi Umum*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- Bahrul, Kirom. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi*

- Revisi). Bandung:
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. "Pemahaman, Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi". Jakarta.
- Firmansyah, Anang. (2019). *Kewirausahaan (konsep dasar)*. Surabaya : Qiara Media
- Ghazaly, Rahman dkk (2010) *Fiqh muamalat*. Jakarta : PT Kharisma Putra Utama
- Hadari, Nawawi. (2005). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University,
- Hanifa, H., Hamdani, I., & Yono, Y. (2021). Analisis Implementasi Akad Rahn (Gadai) di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(2), 63-77. <https://doi.org/10.47467/elmal.v2i2.524>
- Hasni, F., Hamdani, I., & Arif, S. (2021). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(2), 195-210. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i2.722>
- Huda, Nurul dan Heykal, Mohamad. (2010). *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis* (Jakarta: Kencana) hlm. 275.
- Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2021). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708-725.
- Kirom, Bahrul. (2010). *Mengukur kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Jakarta : Erlangga
- Meylianingrum, Kurniawati. (2020). tentang "Pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah Terhadap Job Career di Lembaga Keuangan Syariah Non Bank" hal.77
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.
- Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi. Aksara : Jakarta.
- Parasuraman A, VA Zeithaml, & LL Berry. (1996). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49; 41-50.
- Pegadaian Syariah – *Annual report (2020)*
- Ratminto dan Winarsih, Atik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ruhaniah, N., Tanjung, H., & Hakiem, H. (2021). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Implementasi Syariah terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 60-69. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.633>
- Rozak, Abdul. (2016) tentang " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunak
- Sa'adah (2013) tentang " Analisa Proses Pelaksanaan AKAD RAHN Pada PT. BPRS Amanah Ummah "
- Shaleh, Wahab, (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media), hal 263

Stanton, William J. (2012). *Prinsip pemasaran*. alih bahasa : Yohanes Lamarto. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Ula, Ahmad. (2016). *tentang ingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Mikro Di Pegadaian Syariah*. 40-70

Walker, (2001). *Managing Customer Dissatisfaction Throught effective Complaint Management System* (Journal of Management Strategy)

Wardiana, Uswah. (2004). *Psikologi Umum*. Jakarta : PT Bina Ilmu