

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN ISLAMI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT PEGADAIAN SYARIAH SIMPANG LIMA DI
KABUPATEN BANYUWANGI**

Yeni Rokhilawati¹, Ziyadatun Ni'mah²

*Institut Agama Islam Ibrahimy Genteng Banyuwangi¹, Institut Agama Islam
Darussalam Blokagung Banyuwangi²*

Email: angsokaratu@gmail.com, zieyadatun@yahoo.com²

Abstract

Sharia Pawnshop is a sharia non-bank financial institution that has a vision and mission as a company to solve problems without problems, to analyze Islamic service strategies using SWOT analysis to determine internal and external factors. The purpose of this study is to determine the Islamic service strategy adopted by PT. Pegadaian (Persero) Simpang Lima Syariah Pawnshop Unit in Banyuwangi Regency. In this study uses a qualitative approach and uses qualitative research case studies and uses primary and secondary data sources. Data collection methods in this study were interviews, observation and documentation. The data analysis technique is the SWOT analysis technique. Data validity uses source triangulation. The results showed that the Islamic service strategy applied in the Islamic pawnshop there are several types of services including Islamic Shari'a services, services in the Islamic view seen from the results of the SWOT analysis consisting of IFAS matrix namely strengths and weaknesses and EFAS Matrix namely opportunities and threats so that it will show results from a SWOT.

Keywords: Strategy, Islamic Services

Abstrak

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan non bank syariah yang mempunyai visi dan misi sebagai perusahaan mengatasi masalah tanpa masalah, untuk menganalisis strategi pelayanan Islami menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui faktor internal dan eksternalnya. Adapun tujuan penelitian ini Untuk mengetahui strategi pelayanan Islami yang diterapkan PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian kualitatif studi kasus serta menggunakan sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Teknik analisis data yakni teknis analisis SWOT. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan Islami yang diterapkan di Pegadaian Syariah terdapat beberapa macam pelayanan diantaranya pelayanan secara syariat Islam, pelayanan dalam pandangan Islam dilihat dari hasil analisis SWOT terdiri dari matrik IFAS yakni kekuatan dan kelemahan serta Matrik EFAS yakni peluang dan ancaman sehingga akan menunjukkan hasil dari analisis SWOT.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Islami

A. PENDAHULUAN

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan non bank syariah yang mempunyai visi dan misi sebagai perusahaan mengatasi masalah tanpa masalah, berfungsi untuk membantu ekonomi masyarakat menengah kebawah dan membutuhkan dana yang sifatnya mendesak, seperti biaya sekolah dan biaya kesehatan. Lembaga keuangan non bank syariah memiliki perusahaan keuangan yang mampu menjalankan amanahnya secara professional begitu juga bankir dengan layanan keterampilan dalam mengembangkan citra bisnis berbasis syariah (IBI, 2014:296). Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, lembaga keuangan non bank syariah harus memberikan layanan secara syariat Islam dan harus memberikan kenyamanan kepada nasabah. Pelayanan Islami yang baik serta memberi rasa kenyamanan terhadap nasabah akan mempercepat menumbuhkan perekonomian dan juga akan berpengaruh terhadap profit serta berkorelasi dengan hasil yang didapat sebuah lembaga keuangan non bank syariah.

Layanan Islami yang diberikan bersifat proaktif dan cepat serta harus dituangkan dalam bentuk *service level agreement* bagi pelakunya. Islam juga menuntun agar layanan Islami yang diberikan memiliki parameter yang terukur (*service level*) seperti anjuran firman Allah dalam QS. Al-isra' ayat 7 sebagai berikut:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam masjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai (Al-Qur’an dan terjemahnya, 2015:282).

Strategi pelayanan Islami, suatu proses atau rencana yang terjadi adanya interaksi antara karyawan dengan nasabah yang disediakan oleh perusahaan untuk memberi layanan dengan maksud untuk memecahkan permasalahan antara nasabah dengan karyawan. Dalam memberikan layanan tersebut harus sesuai dengan pandangan Islam. Manajemen strategi dapat ditentukan oleh kombinasi faktor

internal dan eksternal, kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. SWOT merupakan singkatan dari lingkungan Internal *Strengths* dan *Weaknesses* serta lingkungan eksternal *Opportunities* dan *Threats* yang dihadapi dunia bisnis. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strengths*), dan kelemahan (*weaknesses*) (Rangkuti, 2018:20). Maka dari itu untuk menganalisis strategi pelayanan Islami menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui faktor internal dan eksternalnya. Mengenai proses analisis strategi pelayanan Islami yang dilakukan pegadaian syariah untuk menentukan apakah strategi pelayanan Islami yang diterapkan oleh pegadaian syariah dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi Loyal kepada pegadaian dan nasabah mendapat kepuasan terhadap strategi pelayanan Islami yang diberikan oleh pegadaian syariah dibanding dengan lembaga keuangan non bank syariah yang lainnya. Dari uraian latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah, bagaimana strategi pelayanan Islami yang diterapkan PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan Islami yang diterapkan PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi.

B. Landasan Teori

Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberikan arahan kepada usaha-usaha pemasaran dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan pesaing yang selalu berubah (Assauri, 2004:2). Unsur-unsur Strategi Pemasaran sebagai berikut (Assauri, 2004:4)

1. *Segmentasi pasar*, yaitu tindakan mengidentifikasi dan membentuk kelompok pembeli atau konsumen secara terpisah. Masing-masing konsumen dibedakan menurut karakteristik kebutuhan produk dan bauran pemasaran tersendiri.
2. *Targeting*, yaitu tindakan memilih satu atau lebih segmen pasar yang akan dimasuki

3. *Positioning*, adalah menetapkan posisi pasar, tujuannya adalah untuk membangun dan mengkomunikasikan keunggulan bersaing produk yang ada di pasar ke dalam benak konsumen. Strategi penentuan posisi pasar terdiri dari: dasar atribut (harga murah atau harga mahal), menurut kelas pengguna, menurut kelas produk

Strategi Pelayanan Islami

Strategi berasal dari kata Yunani *strategia* (*stratos* = militer, *da nags* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu-ilmu untuk menjadi seorang jenderal (Tjiptono, 2002:03). Strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya (Hermawan, 2012:33). Berbagai definisi dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan sebuah perencanaan yang harus dilakukan oleh pimpinan perusahaan untuk mencapai tujuan berdasarkan sumber-sumber perusahaan yang ada, serta lingkungan yang dihadapi.

Pelayanan merupakan sekelompok orang atau seseorang yang melakukan kegiatan yang dilandasi oleh faktor material untuk mencapai usahanya guna untuk memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai haknya yakni melalui sistem prosedur dengan menggunakan metode tertentu (Munir, 2006:17). Secara umum, standar layanan lembaga keuangan syariah meliputi (IBI, 2014:298)

1. Penampilan karyawan yang berstandar
2. Standar kebersihan serta ruang kerja dengan rapi
3. Pengetahuan dari produk dan jasa di perbankan
4. Komunikasi dengan nasabah yang berstandar
5. Penanganan keluhan terhadap nasabah

Pelayanan dalam Pandangan Islam

Pelayanan Islami dalam pandangan Islam adalah pelayanan yang sudah dipraktikkan oleh Nabi Muhammad SAW. Memiliki lima karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain (Arifin, 2014:163):

1. Jujur merupakan sifat yang tidak mengkhianati, tidak ingkar janji, tidak bohong serta tidak menipu orang lain
2. Bertanggung jawab (*Al amanah*) merupakan sifat tanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan bisnisnya.

3. Tidak menipu (*Al khadzib*) merupakan sifat yang mulia maksudnya tidak pernah menipu orang lain ketika menjalankan bisnisnya dengan contoh berdagang yang dipraktekkan oleh Rasulullah yang tidak pernah menipu
4. Rendah hati (*Khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab
5. Tidak lupa dengan akhirat artinya dalam menjalankan suatu bisnis tidak boleh menyibukkan diri sendiri karna untuk mencari keuntungan didunia dengan melupakan akhirat.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an QS. Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Al-qur'an dan terjemahnya, 2015:2).*

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas (Rafidah, 2015:119).

Lembaga Keuangan Non Bank Syariah

Pada prinsipnya Lembaga Keuangan non bank syariah tidak memiliki produk-produk pelayanan yang selengkap bank, namun lembaga keuangan bank syariah mempunyai kegiatan usaha utama yang tidak jauh berbeda dengan bank, yaitu secara umum kegiatan utama lembaga keuangan non bank merupakan lembaga *intermediaries* yang menghimpun dananya dari masyarakat dan menyalurkan kembali pada masyarakat, walaupun lembaga keuangan non bank syariah tidak memiliki produk pelayanan selengkap bank, namun lembaga ini memiliki peranan

penting dalam mendorong laju pertumbuhan perekonomian Negara (Ekaningsih, 2016:5).

Pegadaian Syariah

Lembaga keuangan non bank syariah yang menggunakan sistem gadai dan melandaskan pada prinsip-prinsip ke-Islaman yaitu pegadaian syariah (Habiburrahim, 2012:217). Pegadaian syariah memiliki produk-produk yang berbasis syariah serta berkarakteristik dengan cara tidak memakai riba dalam berbagai bentuk dan uang sebagai alat tukar yang ditetapkan dan bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan atau pun melakukan bisnis dengan cara memperoleh imbalan ataupun bagi hasil. Secara terminologi, gadai adalah pinjam-meminjam uang dengan menyerahkan barang dan batas waktu (jika telah sampai waktunya tidak ditebus), barang itu menjadi hak orang yang memberi pinjaman. Gadai dalam bahasa arab disebut *ar-rahn*, secara etimologi *rahn* adalah tetap, kekal, dan jaminan (Habiburrahman, 2012:218).

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebelum melaksanakan penelitian ini, peneliti telah melihat beberapa hasil penelitian yang berupa jurnal dan skripsi yang mendukung terhadap penelitian ini. Rafidah (2015) penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”. Bank Syariah memperhatikan kualitas pelayanan (*Service Quality/Servqual*), yang terdiri atas 5 dimensi yaitu: *AssuranceI*, *ReliabilityI*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*, yang kemudian dikembangkan menjadi 6 dimensi yang dikenal dengan Model CARTER dengan tambahan dimensi *compliance*. Kesemua dimensi ini sangat mempengaruhi nasabah untuk memilih atau memutuskan menggunakan jasa keuangan bank syariah karena melalui penerapan dimensi-dimensi ini dan kemudian dilakukan peningkatan-peningkatan dalam dimensi ini, maka akan tercapai kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank syariah yang tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah di bank syariah yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja keuangan bank syariah itu sendiri. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas tentang pelayanan Islami dan menggunakan jenis penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada pembahasannya mengenai perbankan syariah.

Lina Lailiyatul Ulya (2018) penelitian dengan judul “Strategi Promosi Dan Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Catering Di Srengat Blitar”. Strategi promosi dan pelayanan Islami dalam meningkatkan penjualan produk catering menetapkan berbagai prinsip syariah yaitu kegiatan promosi yang dilakukan dengan jujur dalam menginformasikan gambar dan suatu produknya tanpa menggunakan sumpah-sumpah, serta pelayanan konsumen yang menerapkan etika berbisnis dengan memperhatikan kejujuran, keramah-tamahan, dan menerapkan prinsip bisnis Islami dalam bentuk nilai-nilai *shiddiq, fathanah, amanah, dan tabligh*. Untuk persamaannya dengan penelitian ini adalah membahas tentang analisis strategi pelayanan Islami dan menggunakan jenis penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada pembahasannya tentang promosi.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian kualitatif ini berupa studi kasus yaitu suatu kajian yang rinci tentang satu latar, subjek tunggal, satu tempat penyimpanan dokumen, atau suatu peristiwa tertentu. Dalam penelitian ini Studi kasus yang dilakukan berada di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi yang membahas tentang strategi pelayanan Islami.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di lakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi yang beralamatkan di Jln. MT. Haryono No. 68 Karangrejo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Adapun waktu pelaksanaannya yaitu dimulai pada Bulan Maret sampai Agustus Tahun 2019.

Data dan Sumber Data

Dalam pengumpulan data primer ini dengan cara diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara dengan pimpinan, karyawan, nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi dan sumber ahli ekonomi Islam yang berasal dari pondok pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi. Dalam pengumpulan data sekunder ini dengan cara diperoleh dari bentuk dokumen-dokumen pegadaian syariah di kabupaten

Banyuwangi. Sumber data diproses dan diperoleh secara langsung dari Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi seperti:

1. Sejarah Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi;
2. Visi dan misi perusahaan Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi;
3. Struktur organisasi Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Observasi, dalam penelitian ini melakukan observasi dengan cara mengunjungi dan mengamati secara langsung di kantor Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi. 2) Wawancara, dalam penelitian ini akan melakukan wawancara langsung dengan pemimpin, karyawan dan nasabah di kantor Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan strategi pelayanan Islami yang diterapkan di Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi. 3) Dokumentasi, dalam penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi berupa dokumen resmi di Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi antara lain buku, brosur, internet. Yang berkaitan dengan strategi pelayanan Islami yang diterapkan di Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis SWOT yang terdiri dari: Matrik IFAS adalah *internal strategic Factors Analysis Summary* yaitu faktor-faktor strategis internal suatu perusahaan. Sedangkan matrik EFAS adalah *eksternal strategic Factors Analisis Summary* yaitu faktor-faktor strategis eksternal suatu perusahaan. Keduanya dibandingkan yang dapat menghasilkan alternatif strategi (S-O, S-T, W-O, W-T). Matriks SWOT adalah sebuah alat pencocokan yang penting untuk membantu manajer mengembangkan empat jenis strategi, strategi SO (kekuatan-peluang), strategi WO (kelemahan-peluang), strategi ST (kekuatan-ancaman), strategi WT (kelemahan-ancaman) (Rangkuti, 2009:82).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Data Lapangan

PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi didirikan pada Bulan April Tahun 2009 yang di pimpin oleh Ibu Nurhidayah sampai sekarang PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi merupakan Unit satu-satunya di Kabupaten Banyuwangi dan mempunyai cabang di Jember dan memiliki pusat di Jakarta. Pegadaian Syariah juga memiliki cukup banyak nasabah. Kehadiran pegadaian syariah pertama di Kabupaten Banyuwangi ini merupakan kompetitor baru bagi pegadaian konvensional yang telah memiliki banyak cabang di Kabupaten Banyuwangi.

Temuan Penelitian

Dalam upaya untuk menganalisis strategi pelayanan Islami yang diterapkan PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi, maka dari hasil pengumpulan data lapangan ditemukan beberapa sub. Adapun sub-sub penelitian tersebut dijelaskan satu-persatu seperti uraian dibawah ini:

Penerapan strategi pelayanan Islami PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi. Informan memiliki penerapan yang berbeda-beda tentang strategi pelayanan Islami yang diterapkan di Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi, namun secara umum pandangan para informan yang merupakan pimpinan pengelolaan dan karyawan unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di kabupaten Banyuwangi terhadap strategi pelayanan Islami mengarah kepada pelayanan secara syariat Islam. Pernyataan para infoman terkait penerapan strategi pelayanan Islami adalah sebagai berikut:

“Strategi Pelayanan Islami yang dilakukan di pegadaian syariah ada beberapa macam yaitu: 1. Pelayanan dengan lisan dengan pelayanan 3 S senyum, sapa, salam. 2. Pelayanan tulisan jadi nasabah itu gak bakal tau kalau gak ada tulisan, kasirnya mana, penaksirnya mana, jadi disitu ada pelayanan kasir dan penaksir. 3. Pelayanan perbuatan jadi maksud dari pelayanan perbuatan itu kita berbuat sopan terhadap nasabah. 4. Pelayanan terhadap keluhan nasabah dimana kita mendengarkan keluhan nasabah entah itu complain atau dia mengeluh pribadinya itu kita dengarkan dengan sabar dan tenang kalau nasabah marah, kita tidak boleh ikut marah, kalau bisa meskipun kita gak salah kita harus menahannya. Nah itu salah satu cara meredakan amarah” (Wawancara, Hidayah: 2019).

“Strategi pelayanan Islami yang pertama harus sesuai SOP pegadaian syariah, terutama saya bagian satpam atau staff keamanan itu ketika membukakan pintu masuk harus memberi senyum dan salam. Yang kedua pelayanan dengan mengarahkan nasabah ketika kebingungan. Contoh kita mengarahkan ketika nasabah ingin melakukan gadai. Kemudian dalam menawarkan sebuah produk, ya kita harus menawarkan produk pegadaian syariah, tanpa kita menawarkan, nasabah tidak akan mengetahui tentang produk pegadaian syariah dengan cara face to face itu dilakukan ketika nasabah itu menunggu antrian dan dalam menunggu antrian tersebut dari pada nasabah itu diam mending kita masuk unuk menawarkan produk pegadaian syariah, kemudian ketika nasabah agar merasa puas dalam bertransaksi di pegadaian syariah, ya harus memaksimalkan SOP disini. Maksud SOP disini yaitu pelayanan secara Syar’i. contoh mengucapkan salam kemudian nasabah kemudian mengarahkan nasabah keproduk yang terbaik. Contoh rahn dan rahn hasan” (Wawancara, Ardiansyah: 2019).

“Jadi yang dimaksudkan penerapan strategi pelayanan Islami yang terdapat di pegadaian to, lek kulo langsung terjun teng pegadaian kan belum pernah terjadi, coba saya aplikasikan apa lembaga keuangan seperti ke mandiri syariah ya hampir sama sih Cuma bedanyakan pegadaian pada jasa pelayanan pada produk begitu saja kalau pelayanan secara Islami itu dalam hal yang pertama kaitannya dengan apa keadaan dilapangan atau dalam kantor itu bagaimana apakah karyawan didalamnya itu sudah sesuai Islami apa belum, itu yang pertama kemudian dalam memberikan sapaan atau dalam menerima tamulah itu sudah sesuai dengan Islami apa belum dalam artian ketika sudah Islami misalkan dari segi karyawan kantor disini harus sesuai dengan Islami dengan secara syariah Islam ketika itu karyawannya putri ya harus tertutup minimal lah memakai kerudung atau hijab sedangkan kalau pelayanan yang laki-laki harus berpakaian sopan seperti itu. Kemudian dalam memberikan layanan pihak karyawan ketika memberikan produk atau jasa dia harus mengatakan secara mendetail misalkan dalam pegadaian ketika dia mau melakukan pegadaian barang apa barang yang akan digadaikan kemudian sudah sesuai aplikasinya itu bagaimana mulai dari tahap dia mengajukan barangnya keudian mengangsurnya kemudian ketika sudah proses penggadaian sudah jalan dan mendapatkan uang dan barangnya itu sudah ada didalam kantong atau dalam pegadaian barang tersebut pun tidak boleh digunakan, ada yang digunakan dengan syarat-syarat tertentu sesuai dengan kesepakatan ataupun barang tersebut tidak bisa diambil manfaat, kalau memang disitu memberikan pelayanan yang Islami, barang yang sudah digadaikan itu tidak boleh dimanfaatkan ngoten, kenapa? Kita itu hanya menggadaikan baru kalau memang dalam akad atau perjanjian yang pertama, barang tersebut itu bisa diambil manfaatnya, masa’ gak boleh, tapi kalau yang benar tidak boleh diambil manfaatnya seperti itu” (Wawancara, Syarofi: 2019)

Dari pemaparan yang disampaikan para informan diatas adalah pelayanan yang di terapkan di Pegadaian Syariah dengan beberapa macam pelayanan, diantaranya:

1. Pelayanan dengan lisan, maksudnya pelayanan 3 S yakni senyum, sapa, dan salam;
2. Pelayanan tulisan, maksudnya pelayanan kasir dan penaksir;

3. Pelayanan perbuatan, maksudnya pelayanan berbuat sopan terhadap nasabah;
4. Pelayanan terhadap keluhan nasabah, maksudnya pelayanan dengan mendengarkan ketika nasabah *complain*.

Selain itu harus sesuai SOP Pegadaian Syariah. Ketika membukakan pintu maka harus dengan senyum, sapa dan salam. Kemudian ketika memasarkan sebuah produk dengan cara *face to face*. Memaksimalkan SOP disini yakni pelayanan secara Syar'i. Menurut informan karyawan yang kedua menyatakan bahwa penerapan strategi pelayanan Islami dilihat dengan keadaan dilapangan atau dikantor, memberikan pelayanan Islami dari karyawan perempuan dengan memakai hijab dan karyawan laki-laki harus berpakaian sopan, dalam memberikan pelayanan Islami nasabah akan mendapat pelayanan seperti sapaan, dan karyawan melayani dengan tanggap.

Pelayanan Prima yang Diterapkan di Pegadaian Syariah

Pada intinya, pelayanan prima di bidang bisnis adalah sebagai upaya untuk memuaskan nasabah melalui upaya penyediaan berbagai kebutuhan nasabah. Para informan yaitu pimpinan pengelolaan dan karyawan unit Pegadaian Syariah. Dalam hal ini wawancara Nurhidayah, dan Firman Ardiansyah menyatakan sebagai berikut:

“Tentu saja diterapkan yaitu dengan mencermati keinginan nasabah simpatik serta empati terhadap nasabah. Jadi kita itu ada nasabah khusus yang dilayani secara khusus. Contohnya bu, saya tidak mau didepan, saya malu, saya masuk aja ya, itu biasanya nasabah-nasabah besar, ya kita harus layani secara khusus” (Wawancara, Hidayah: 2019).

“Pelayanan prima disini untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan tujuan nasabah merasa senang dan puas ketika bertransaksi disini maupun dalam menggunakan produk pegadaian syariah, disini juga ada pelayanan khusus karena nasabah berbeda-beda mintanya yang kayak gimana” (Wawancara, Ardiansyah: 2019).

Dari pemaparan yang disampaikan informan diatas pelayanan prima yang di gunakan oleh Pegadaian Syariah Simpang Lima di kabupaten Banyuwangi adalah mencermati keinginan nasabah dan simpatik serta empati terhadap nasabah. Informan lain juga menyatakan bahwa pelayanan prima yang dilakukan adalah pelayanan secara khusus terhadap nasabah dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan bertujuan menyenangkan nasabah serta memberi kepuasan terhadap nasabah.

Larangan dalam Etika Pelayanan Islami

Setiap lembaga keuangan non bank syariah dalam menerapkan strategi pelayanan Islami memiliki larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi, larangan-larangan itu juga berbeda-beda dalam setiap lembaga keuangan atau perusahaan lain. Informan pimpinan dan pengelolaan Pegadaian Syariah Dalam hal ini wawancara Nurhidayah, Firman Ardiansyah dan Syarofi menyatakan sebagai berikut:

“Larangannya ya kita tidak boleh berlaku kasar terhadap nasabah jadi ketika ada nasabah tidak boleh melayani secara kasar karna akan menimbulkan nasabah merasa tidak nyaman. Kemudian dilarang berkata kasar, maksudnya ketika nasabah bertanya ataupun mengajak ngomong, maka gak boleh volume suara saat bicara terlalu keras, tidak boleh memasang wajah cemberut terhadap nasabah jadi ketika didepan nasabah harus memasanng wajah dengan senyum, ramah dan juga harus dengan rapi kemudian tidak sopan santun kepada nasabah” (Wawancara, Hidayah: 2019).

“Larangannya disini yaitu tidak memakai seragam sesuai jadwal, gak peduli ketika ada nasabah datang, gak sopan, ngomong banter, gak sopan ketika nasabah masih antri” (Wawancara, Ardiansyah: 2019).

“Kemudian larangan-larangan ketika pelayanan Islami, kalau saya lihat dalam teorinya ini sudah diterapkan di lembaga tetapi yang sering terjadi pihak dari karyawan itu tidak menyampaikan secara mendetail dalam artian bagaimana seseorang yang mau mengajukan barang biasanya ada yang ngerti atau tidak ngerti kalau memang ngerti ya dia sudah paham alurnya bagaimana kemudian barang yang diajukan bagaimana yang akan terjadi dilapangan kebanyakan pihak pemberi pelayanan itu tidak secara mendetail dalam menyampaikannya, mungkin dia itu memberikan tawaran, mengisi formulir disitu kebanyakan pemberi pelayanan atau customer service itu hanya menunjukkan secara sekilas kemudian alur pembayarannya secara sekilas tidak secara mendetail itu tadi lah maka dari itu tadi ketika pihak si nasabah atau yang mengajukan pegadaian itu bahasa jowone gor mantuk-mantuk ngunu tok, kenapa pihak yang lain kebanyakan dia itu membutuhkan dana yang cepat to? Lah sedangkan pemberi pelayalanan cepet-cepet kan, biasanya batas waktu setiap pelayanan itu biasanya maksimal 10 menit sudah terlalu panjang sedangkan yang memajukan gadai karna dia butuh dan ketika ditanya dia hanya menjawab iya-ya saja itu yang terjadi, kalau volume terlalu keras sebenarnya sudah ada tapi tidak terlalu tampak, tapi yang tampak dilapangan itu yang ketika dia itu alur pegadaian itu yang masih secara langsung (Wawancara, Syarofi: 2019).

Dari pemaparan diatas menjelaskan beberapa larangan-larangan yang tidak boleh di lakukan adalah berkata kasar disaat nasabah bertanya, tidak sopan saat melayani nasabah, melakukan kekerasan terhadap nasabah, harus tahan emosi serta

berpakaian dengan rapi. Menurut informan karyawan pegadaian syariah juga mengatakan bahwa larangan-larangan tersebut adalah tidak boleh memakai seragam dengan tidak sesuai jadwal, tidak memerdulikan ketika ada nasabah datang, tidak sopan terhadap nasabah, berbicara dengan keras. Menurut informan yang lain larangan-larangan strategi pelayanan Islami yang diterapkan itu sudah ada, tetapi hal perlu diketahui yakni para karyawan dalam memberikan sebuah informasi kepada nasabah terutama nasabah baru terkadang tidak menjelaskan secara mendetail itu yang terjadi di lapangan atau kantor.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:296) dalam memenuhi kebutuhan nasabah, lembaga keuangan non bank syariah harus memberikan layanan yang baik secara syariat Islam, pelayanan Islami yang baik serta memberi rasa kenyamanan terhadap nasabah akan mempercepat menumbuhkan perekonomian suatu lembaga keuangan non bank syariah dan akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah lembaga keuangan non bank syariah. Seperti hasil wawancara Hidayah (2019) dapat diketahui bahwa yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi dalam menerapkan strategi pelayanan Islami dengan menggunakan beberapa macam bentuk pelayanan sesuai Syariat Islam. Selain itu, Pegadaian Syariah Simpang Lima di kabupaten Banyuwangi tersebut selalu mementingkan etika pelayanan dalam berperilaku, dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

Hasil wawancara dengan para informan yaitu Ibu Nurhidayah (2019) selaku pimpinan pengelolaan dan Bapak Firman Ardiansyah (2019) selaku karyawan unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi yang menyatakan bahwa strategi pelayanan Islami tersebut menerapkan berbagai etika seperti etika kesopanan, bekerja dengan ikhlas, dan selalu mementingkan etika berperilaku dalam melayani. Hal ini serupa juga yang diungkapkan para nasabah unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi bahwa pelayanan Islami yang dilakukan pegadaian tersebut sangat baik, selalu menyampaikan informasi, menguntungkan dan memudahkan nasabah, dan para karyawannya pun juga cepat tanggap, bersikap sopan, ramah, rendah hati dan penuh tanggung jawab. Seperti yang dikatakan Karim (2001:166) salah satu etika pelayanan Islami yaitu etika untuk selalu menyampaikan yang benar dan etika untuk selalu mengerjakan dengan

ikhlas. Menurut sumber ahli Syarofi (2019) penerapan strategi pelayanan Islami di Pegadaian Syariah sebenarnya sudah ada atau sudah diterapkan di lembaga, Cuma terdapat perbedaannya yaitu dalam memberikan penjelasan mengenai transaksi gadai kepada nasabah baru terkadang tidak secara mendetail. Hasil analisis yang telah dipilih guna menjadi alternatif strategi pelayanan Islami yang ada pada PT. (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi adalah menggunakan analisis SWOT merupakan salah satu pemulihan dan pengelolaan SWOT yang ada di Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi. Menurut Ibu Nurhidayah (2019), selaku pimpinan pengelolaan Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi, mengemukakan masalah analisis SWOT di Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut:

Kekuatan (*Strength*)

1. Pelayanan yang secara syariah;
2. Jenis barang jaminan yang lebih unggul;
3. Presentase uang pinjaman terhadap taksiran lebih besar;
4. Produk pembiayaan pada pegadaian syariah sesuai dengan syariah Islam;
5. Lokasi pegadaian syariah yang strategis;
6. Promosi lebih mendekat pada masyarakat melalui *ivent-ivent* tertentu.

Kelemahan (*Weakness*)

1. Tempat penyimpanan tidak terlalu besar;
2. Kurangnya tenaga karyawan;
3. Produk pembiayaan pegadaian syariah kurang di kenal masyarakat.

Peluang (*Opportunity*)

1. Masyarakat Banyuwangi mayoritas muslim;
2. Belum ada pesaing yang mengimbangi;
3. Semakin banyak masyarakat yang menginginkan pelayan cepat dan praktis;
4. Produk pembiayaan Pegadaian Syariah merupakan kebutuhan masyarakat;
5. Kemajuan teknologi yang semakin canggih;

Ancaman (*Threath*)

1. Banyak Bank Syariah yang membuka layanan jasa Gadai Syariah;

2. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa keberadaan Pegadaian Syariah hanya di peruntukkan bagi umat Islam;
3. Semakin banyak lembaga keuangan pesaing di sekitar lokasi Pegadaian Syariah.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pelayanan Islami diterapkan di pegadaian syariah yaitu dengan beberapa macam pelayanan diantaranya pelayanan secara syariat Islam, pelayanan prima, pelayanan dalam pandangan Islam, serta larangan-larangan dalam etika pelayanan Islami yang akan menunjukkan peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Hasil analisis yang telah dipilih guna menjadi alternatif strategi pelayanan Islami yang ada pada PT. (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi adalah menggunakan analisis SWOT, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Strategi SO (Kekuatan dan Peluang)

1. Promosi yang di lakukan perusahaan lebih mudah karena dengan menggunakan sosial media;
2. Memanfaatkan lokasi yang strategis guna untuk menghadapi pesaing;
3. Memanfaatkan pelayanan secara Syar'i guna untuk menarik simpatik dan empati nasabah aktif pegadaian syariah.

Strategi ST (peluang dan ancaman)

1. Mengembangkan daya saing dengan memberikan pelayanan Islami yang terbaik;
2. Mempunyai inovasi sehingga memiliki karakter yang berbeda.

Strategi WO (Kelemahan dan Peluang)

1. Perusahaan menyediakan produk yang diinginkan masyarakat sesuai dengan kebutuhan masing-masing;
2. Merekrut karyawan baru sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

Strategi WT (Kelemahan dan Ancaman)

1. Perusahaan melayani semua kalangan masyarakat dengan ramah dan tidak membedakan antara kaum muslim dan non muslim;
2. Dikalangan masyarakat masih mengenal pegadaian konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Qur'an dan Terjemahnya. 2015. Jakarta. *Kementerian Agama Republik Indonesia*.
- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Al Arif, M Nur Rianto. 2017. *Lembaga Keuangan Syariah (Suatu Kajian Teoretis Praktis)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arifin, Johan. 2014. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press.
- Arista, Linda Arita. 2014. *Analisis Strategi Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Di Bmt Sahara Tulungagung*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ekaningsih, Lely Ana Ferawati. 2016. *Lembaga Keuangan Syariah Bank dan Non Bank*. Surabaya: Kopertais.
- Ghulam, Ahmad Syaiful. 2010. *Strategi Pelayanan Pegadaian Syariah di Sidoarjo*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Habiburrahim. 2012. *Mengenal Pegadaian Syariah (Prinsip-prinsip Dasar dalam Menjalankan Usaha Pegadaian Syariah)*. Jakarta: Kuwais.
- Indonesia, Ikatan Bankir. 2014. *Memahami Bisnis Bank Islam*. Jakarta: PT Grafindo Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Pemasaran, Implementasi dan Pengendalian, Terjemah: A. B. Susanto, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sabariah, Etika. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husain. 2002. *Strategik Managemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.