

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN PADA
PEGADAIAN SYARIAH (Studi Kasus PT Pegadaian
Syariah Cabang Kebomas Gresik)**



Disusun Oleh :

- 1. NUR MAIDAH (1032010008)**
- 2. ASTUTIK INDRAWATI (1032010010)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK
2023**

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN PADA
PEGADAIAN SYARIAH (Studi Kasus PT Pegadaian
Syariah Cabang Kebomas Gresik)**



Disusun Oleh:

- 1. NUR MAIDAH (1032010008)**
- 2. ASTUTIK INDRAWATI (1032010010)**

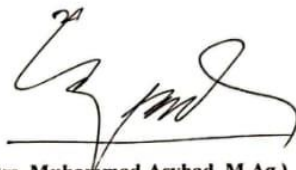
**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK
PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG KEBOMAS GRESIK
(Periode : 11 September 2023 s.d 11 Oktober 2023)

Disusun Oleh :

1. NUR MAIDAH (1032010008)
2. ASTUTIK INDRAWATI (1032010010)

Mengetahui,
Kepala Departemen Ekonomi Syariah UISI



(Drs. Muhammad Asyhad, M.Ag.)
NIP. 6185161

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Kerja Praktik



(Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons), M.Ec., CFP®)
NIP. 8716241

Gresik, 11 Oktober 2023

PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG KEBOMAS GRESIK

Mengetahui,
Pimpinan Cabang



(Karyadi, S.E)

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan



(Nugraha Wisnu Kusumayudha)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik dengan judul “Kualitas Produk dan Pelayanan Pada Pegadaian Syariah. (Studi Kasus : PT Pegadaian Syariah Kebomas Gresik)” dengan tepat waktu dalam rangka memenuhi persyaratan akademis di Departemen Ekonomi Syariah UISI.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan laporan kerja praktik ini, terkhusus kepada :

1. Prof. Dr. Ing. Herman Sasongko selaku Rektor Universitas Internasional Semen Indonesia.
2. Drs. M. Asyhad, M.Ag. selaku Kepala Departemen Ekonomi Syariah Universitas Internasional Semen Indonesia.
3. Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons),. M.Ec.,AWP. Selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mendampingi kami dalam menjalankan proses kerja praktik.
4. Bapak/Ibu selaku direktur Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.
5. Orang tua yang telah memberikan doa, semangat serta mendukung kami selama proses perkuliahan.

Besar harapan penulis agar Laporan Kerja Praktik yang telah disusun dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembacanya, terutama Departemen Ekonomi Syariah UISI dan PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik. Mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini. Atas Perhatian an dukungannya, penulis mengucapkan terimakasih.

Gresik, 11 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik	2
1.3 Manfaat Kerja Praktik	2
1.3.1 Bagi Perguruan Tinggi UISI	2
1.3.2 Bagi Perusahaan	2
1.3.3 Bagi Mahasiswa.....	3
1.4 Metodologi Pengumpulan Data	3
1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik.....	4
BAB II PROFIL PT PEGADAIAN SYARIAH	5
2.1 Sejarah dan Perkembangan PT Pegadaian Syariah	5
2.2 Visi dan Misi.....	6
2.2.1 Visi.....	6
2.2.2 Misi	6
2.3 Lokasi PT Pegadaian Syariah	6
2.4 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah.....	7
2.5 Produk.....	7
2.5.1 Gadai Syariah (Rahn).....	7
2.5.2 ARRUM.....	9
2.5.3 MULIA	10
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	12
3.1 Pengertian Pegadaian	12

3.2 Kualitas Produk.....	13
3.3 Tujuan Kualitas Produk.....	13
3.4 Unsur – unsur Kualitas Produk.....	14
3.5 Dimensi Kualitas Produk	14
3.6 Kualitas Pelayanan	16
3.7 Prinsip Kualitas Pelayanan	17
3.8 Indikator Kualitas Pelayanan	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja	20
4.2 Tugas Unit Kerja	20
4.3 Penjelasan Rinci tentang Tugas Unit Kerja	21
4.4 Tugas Khusus Kerja Praktik	25
4.4.1 Tujuan Penelitian	25
4.4.2 Metodologi Penelitian.....	25
4.5 Kegiatan Kerja Praktik	26
4.6 Jadwal Kerja Praktik	27
BAB V PENUTUP	28
5.1 Kesimpulan	28
5.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Pegadaian Syariah.....	5
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik	21
Gambar 6.1 Pemasaran Produk Pegadaian Syariah	37
Gambar 6.2 Pemasaran Produk Pegadaian Syariah	37
Gambar 6.3 Pemasaran Produk Pegadaian Syariah	37
Gambar 6.4 Pemasaran Produk Pegadaian Syariah	37
Gambar 6.5 Memperoleh Nasabah Baru Tabungan Emas	37
Gambar 6.6 Memperoleh Nasabah Baru Tabungan Emas	37
Gambar 6.7 Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo	38
Gambar 6.8 Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo	38
Gambar 6.9 Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo	38
Gambar 6.10 Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo	38
Gambar 6.11 Promosi Barang Lelang.....	38
Gambar 6.12 Promosi Barang Lelang.....	38
Gambar 6.13 Promosi Barang Lelang.....	38
Gambar 6.14 Menempelkan Bukti Transfer Pembiayaan	39
Gambar 6.15 Menempelkan Bukti Transfer Pembiayaan	39
Gambar 6.16 Menempelkan Bukti Transfer Pembiayaan	39

DAFTAR TABEL

Tabel 4.6 Jadwal Kerja Praktik	28
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan yang kompetitif, suatu lembaga pendidikan sangat diharapkan dalam mendukung segala aspek yang dibutuhkan untuk memberikan sumbangsih pemikiran serta karya nyata dalam memajukan bangsa dan Negara. Dalam hal ini dunia kerja memberikan peluang kepada SDM untuk memiliki keahlian dan profesionalisme yang tinggi untuk menghadapi perkembangan dan persaingan global baik dimasa kini maupun dimasa yang akan datang. Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) Gresik salah satu lembaga perguruan tinggi yang berkomitmen untuk menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dan siap mencetak sumber daya manusia yang kritis, unggul, inovatif, berintegritas, berkualitas tinggi, berdaya saing internasional dan menjunjung tinggi akhlaqul karimah sebagai pendoman dalam pengimplementasian tanggung jawab di dunia kerja. Salah satu model dalam mensinkronkan antara pengetahuan saat perkuliahan dengan kebutuhan lapangan pekerjaan yaitu dilaksanakannya kuliah kerja praktek.

Bentuk dari perkuliahan kerja praktik yakni kegiatan menyesuaikan antara ilmu dan praktek kerja di lapangan. Kerja Praktik (KP) merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) khususnya Studi Ekonomi Syariah yang sudah menempuh minimal 90 sks dalam Program Sarjana (S-1).

PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik merupakan layanan gadai yang tidak mengenal riba atau bunga berbunga. Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik yang berlokasi di Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.137, Kebomas, Ngipik Kec. Kebomas Kab.Gresik, Jawa Timur, 61121. Hingga saat ini, Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik masih terus memberikan pelayanan terbaik dan bermanfaat kepada nasabahnya diwujudkan melalui sikap dan respon yang profesionalisme

dari perusahaan dan segenap jajaran dalam melayani nasabah. Melalui berbagai layanan ini, Pegadaian membantu konsumen menjamin kualitas dan keamanan produknya serta mengurangi risiko dan memenuhi harapan konsumen. Produk yang ditawarkan meliputi pinjaman gadai (gadai emas, gadai kendaraan dll), pinjaman non gadai (pinjaman usaha, cicil kendaraan dll), dan layanan jasa (tabungan emas, jasa titipan, jasa sertifikat dll).

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Kerja praktik yang akan dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kurikulum Departemen Ekonomi Syariah, Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menerapkan ilmu pengetahuan sebagai kontribusi pada instansi sesuai dengan bidang yang selama ini dipelajari.
2. Meningkatkan kefasihan Mahasiswa dalam berkomunikasi serta bekerja bersama atau tanpa tim.
3. Mempersiapkan Mahasiswa akan dunia kerja, sehingga memiliki kemampuan bersaing dengan lulusan yang lain.
4. Menjalani hubungan baik antara Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) dengan PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Perguruan Tinggi

1. Sebagai bahan evaluasi sejauh mana kurikulum yang sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil di bidangnya.
2. Sebagai saran pengenalan Institusi Pendidikan UISI khususnya Departemen Ekonomi Syariah kepada bagian usaha perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh UISI.

1.3.2 Bagi Perusahaan

1. Menciptakan kerjasama saling menguntungkan dan bermanfaat antara tempat kerja praktik dengan instansi perguruan tinggi.

2. Perusahaan berkontribusi secara langsung dalam perkembangan dan kemajuan di bidang pendidikan sumber daya manusia.

1.3.3 Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang telah dimiliki pada kegiatan nyata, dari sini akan terlihat perbandingan antara pengetahuan di bangku perkuliahan dengan perusahaan.
2. Meningkatkan kualitas keterampilan dan kreatifitas sesuai dengan ilmu yang dimiliki.
3. Dapat menyiapkan langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di masa yang akan datang
4. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman sebagai generasi terdidik yang nantinya dapat terjun langsung di lingkungan masyarakat.

1.4 Metodologi Pengumpulan Data

Metode saat menggunakan pengumpulan data pada penerapan laporan kerja praktik sebagai berikut:

A. Metode Studi Literatur

Metode Studi Literatur adalah kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang teliti (Sugiyono, 2018).

B. Metode Studi Lapangan

Metode Studi Lapangan adalah sekumpulan cara dalam melakukan penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang kami lakukan adalah sebagai berikut :

▪ Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi yang kami lakukan adalah dengan mengamati terkait kualitas produk dan pelayanan di Pegadaian Syariah KC. Gresik Kebomas.

- **Metode Wawancara**

Wawancara merupakan jenis alat evaluasi non-tes yang dilakukan melalui kegiatan percakapan atau tanya jawab (Arifin, 2019). Pada wawancara kali ini dilakukan dengan Bapak Nugraha Wisnu Kusumayudha selaku manajer Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik, wawancara tersebut bertujuan ingin mengetahui berbagai macam produk yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah dan juga pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah.

- **Metode Dokumentasi**

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku, film, dokumenter, data penelitian yang relevan (Sudaryono, 2018:219).

1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Lokasi : PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik
Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 137, Kebomas, Ngipik,
Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121.

Waktu : 11 September – 11 Oktober 2023

BAB II

PROFIL PT PEGADAIAN SYARIAH

2.1 Sejarah dan Perkembangan PT Pegadaian Syariah



Gambar 2.1 Logo Pegadaian Syariah

Pendirian pegadaian Syariah ini merupakan perwujudan dari keberhasilan lembaga-lembaga seperti asuransi dan bank syariah yang semakin diminati oleh masyarakat. Sistem gadai syariah ini merupakan produk pegadaian yang berdiri pertama kali di wilayah Gresik yang berbentuk syariah. Pendirian pegadaian syariah ini selain mencari keuntungan juga merupakan perwujudan dari misi pegadaian, yakni kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah yang berupa penyaluran kredit gadai. Peresmian pegadaian syariah Kebomas Gresik ini disahkan oleh kantor pusat Jakarta pegadaian syariah. Berdasarkan Keputusan Direksi Perum Pegadaian Nomor : 215/US1.00/2007 Tentang Pembukaan Kantor Cabang Pegadaian Syariah Kebomas Gresik. Cabang pegadaian Syariah Kebomas Gresik ini juga merupakan cabang dari Kanwil Perum Pegadaian yang terletak di Jl. Dinoyo no.79 Surabaya .

Pegadaian syariah di Gresik ini didirikan dalam rangka menjawab kebutuhan sebagian konsumen muslim di Indonesia khususnya masyarakat Gresik yang menginginkan transaksi pinjam meminjam yang sesuai dengan syariat Islam. Maka Perum pegadaian sebagai lembaga yang bergerak di sektor usaha penyaluran pinjaman perlu merespon tuntutan konsumen itu. Hasil penelitian dan

pengalaman pasar yang telah dilakukan oleh Tim Kantor Wilayah di Surabaya telah memenuhi persyaratan untuk mendirikan Kantor cabang pegadaian syariah di Jl. Wahidin Sudiro Husodo no. 114 A Gresik.

Diharapkan berdirinya pegadaian syariah di Gresik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa dalam bentuk pinjaman yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian masyarakat dapat menikmati layanan pegadaian yang sesuai dengan syariah Islam, dimana hal itu secara spiritual akan menciptakan ketenangan batin bagi konsumen karena sumber dana pegadaian syariah tersebut dari Bank Syariah Mandiri yang memakai prinsip syariah.

2.2 Visi dan Misi PT Pegadaian Syariah

2.2.1 Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

2.2.2 Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan skateholder.
3. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui:
 - ✓ Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - ✓ Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - ✓ Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - ✓ SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

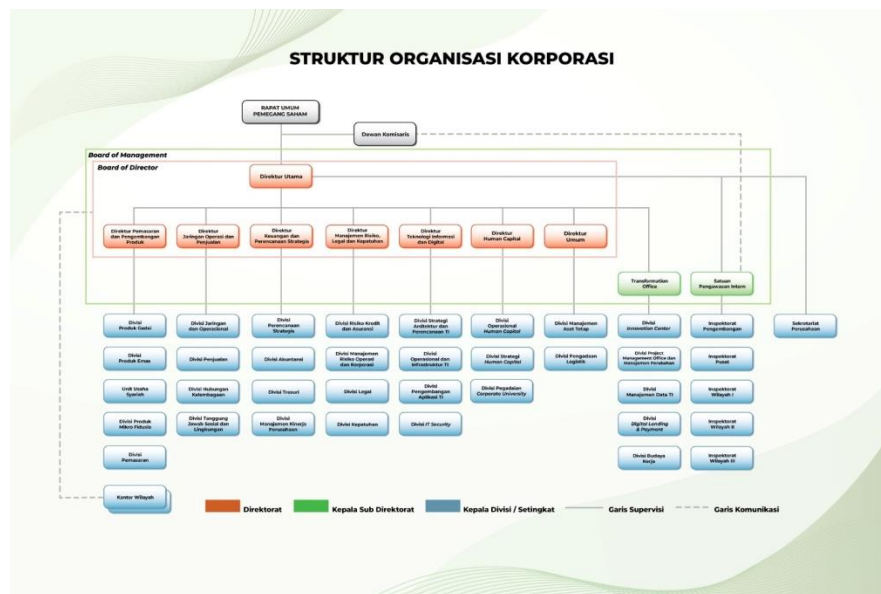
2.2 Lokasi PT Pegadaian Syariah

- **Lokasi Kantor Pusat PT Pegadaian Syariah**
Jalan Kramat Raya 162 Jakarta Pusat 10430 INDONESIA
- **PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik**

Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 137, Kebomas, Ngipik, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121

- No Telp : [\(031\) 3975206](tel:0313975206)
- Website : www.pegadaian.co.id

2.3 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah

2.4 Produk

Produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah sebagai berikut:

2.4.1 Gadai Syariah (Rahn)

Gadai Syariah (Rahn) adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan gadai yang sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian elektronik dan kendaraan bermotor.

a. Keuntungan Rahn:

1. Produktif
 - Meningkatkan daya guna barang berharga dan asset.
2. Praktis
 - Prosedur sederhana, syarat mudah dan proses cepat.
3. Optimal

Barang jaminan ditaksir secara cermat dan akurat oleh penaksir berpengalaman, asset pun tetap milik memiliki nilai ekonomis yang wajar karena nilai taksiran optimal.

4. Fleksibel

Jangka waktu pinjaman fleksibel, peminjam dapat menentukan cara dan masa angsuran.

5. Menentramkan

Dikelola secara syariah, barang aman dan terjaga di lembaga terpercaya.

b. Persyaratan Pinjaman

1. Menyerahkan foto copy KTP atau identitas resmi lainnya (SIM, paspor dll).
2. Menyerahkan barang jaminan (marhun), seperti : perhiasan, kendaraan bermotor, barang elektronik.
3. Untuk kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kepemilikan (BPKB) dan fotocopy STNK.
4. Mengisi formulir permintaan pinjaman.
5. Menandatangani akad.

c. Prosedur Pemberian Pinjaman

1. Nasabah mengisi formulir permintaan pinjaman (FPP).
2. Nasabah menyerahkan FPP yang dilampiri dengan kartu identitas serta barang jaminan ke loket (Taksir).
3. Pertugas Pegadaian menaksir (marhun) agunan yang diserahkan.
4. Besarnya pinjaman (marhun bih) adalah 92%-95% dari taksiran marhun.
5. Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad dan menerima uang pinjaman.

d. Proses Pelunasan Pinjaman

Proses pelunasan pinjaman bisa dilakukan kapan saja sebelum jangka waktu maksimal 120 hari, baik dengan cara sekaligus maupun angsuran. Apabila sampai 120 hari belum bisa melunasi, nasabah dapat

memperpanjang masa pinjaman sampai dengan 120 hari berikutnya dengan membayar ijarah dan biaya administrasi sesuai tarif yang berlaku.

2.4.2 ARRUM

(Rahn untuk usaha mikro/kecil) adalah skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil atau motor. Untuk produk ARRUM emas barang jaminan yang disimpan di pegadaian adalah emas.

A. Keuntungan ARRUM:

1. Menambah modal kerja usaha untuk memperbesar skala bisnis.
2. Kendaraan yang menjadi jaminan tetap dapat digunakan untuk faktor produksi.
3. Prosedur dan syarat yang mudah serta waktu dari survey sampai pencairan cepat.
4. Biaya Ijarah yang relatif ringan dan biaya administrasi yang tidak memberatkan.
5. Jangka waktu pembiayaan fleksibel, serta bebas menentukan pilihan pembayaran (angsuran atau sekaligus).

B. Persyaratan Pinjaman

1. Menyerahkan identitas resmi atau KTP.
2. Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB/ emas sebagai agunan).
3. Memiliki usaha produktif minimal telah berjalan 1 tahun.
4. Survey dan analisa kelayakan usaha.
5. Mengisi formulir permintaan pinjaman.
6. Menandatangani akad ARRUM.

C. Proses memperoleh pembiayaan ARRUM

1. Mengisi formulir aplikasi pembiayaan ARRUM.

2. Melampirkan dokumen-dokumen usaha, agunan, serta dokumen pendukung lainnya yang terkait.
3. Petugas Pegadaian memeriksa dokumen-dokumen yang dilampirkan.
4. Petugas Pegadaian melakukan survey analisis kelayakan usaha serta menaksir agunan.
5. Penandatanganan akad pembiayaan.
6. Pencairan pembiayaan.

2.4.3 MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

Logam Mulia mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan aman secara riil. MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh Pegadaian Syariah kepada masyarakat secara tunai atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel.

a. Keuntungan berinvestasi melalui Logam MULIA:

1. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portopolio asset.
2. Jembatan mewujudkan niat yang mulia untuk :
 - a. Menunaikan ibadah haji.
 - b. Mempersiapkan biaya pendidikan anak di masa mendatang.
 - c. Memiliki tempat tinggal dan kendaraan.
3. Tersedia pilihan logam mulia dengan berat:
 1. 5 gr,
 2. 10 gr,
 3. 25 gr,
 4. 50 gr,
 5. 100 gr,
 6. 250 gr, dan
 7. 1 kg.

b. Persyaratan MULIA

1. Menyerahkan copy KTP/ identitas resmi lainnya.
2. Mengisi formulir aplikasi MULIA.
3. Menyerahkan uang muka.
4. Menandatangani akad MULIA.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Pengertian Pegadaian

PT Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank (LKNB) di Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis yaitu gadai, pembiayaan dan jasa lainnya. Selain melayani bisnis secara konvensional, Pegadaian juga memiliki unit bisnis Syariah yang produknya sesuai dengan syariat Islam, yaitu Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah memberikan solusi keuangan dengan berbagai produk andalan berbasis gadai (rahn) dan pembiayaan. Adapun akad utama yang digunakan pada produk Pegadaian Syariah adalah akad rahn. Dalam fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn dijelaskan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan dengan beberapa ketentuan, yaitu:

1. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua utang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahin. Prinsipnya, Marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh Murtahin kecuali atas izin Rahin dengan tidak mengurangi nilai Marhun serta pemanfaatannya hanya sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan Marhun pada dasarnya menjadi kewajiban Rahin, namun dapat dilakukan juga oleh Murtahin. Adapun biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban Rahin.
4. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan Marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
5. Penjualan Marhun

- Apabila sudah jatuh tempo, Murtahin harus memberikan peringatan kepada Rahin untuk segera melunasi utangnya.
- Apabila Rahin tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka Marhun dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
- Hasil penjualan Marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
- Kelebihan hasil penjualan menjadi milik Rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban Rahin.

3.2 Kualitas Produk

Kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016:37) bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Menurut Kotler dalam (Roisah & Riana, 2016) menyatakan bahwa, “Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan, pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya”.

3.3 Tujuan Kualitas Produk

Menurut Kotler dalam (Aisah, 2015) adapun tujuan kualitas produk adalah sebagai berikut:

1. Mengusahakan agar barang hasil produksi dapat mencapai standar yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.

3. Mengusahakan agar biaya desain dari produksi tertentu menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

3.4 Unsur- unsur Kualitas Produk

Menurut (Wijaya, 2018) “Pengukuran secara langsung sifat-sifat kualitas yang dikehendaki tidaklah mudah sehingga diterakan sifat-sifat kualitas lain, yang disebut kualitas pengganti. Sifat pengganti juga harus mencerinkan tuntutan-tuntutan kosnumen”. Unsur-unsur kualitas produk yang diterapkan sebagai sifat pengganti adalah sebagai berikut :

1. Harga yang wajar
2. Ekonomis
3. Awet
4. Aman
5. Mudah digunakan
6. Mudah dibuat
7. Mudah dibuang atau didaur ulang

3.5 Dimensi Kualitas Produk

Dimensi Kualitas Produk menurut Garvin dalam (Laksana, 2019) sebagai berikut:

1. *Performance* (Kinerja)

Performance atau Kinerja merupakan Dimensi Kualitas yang berkaitan dengan karakteristik utama suatu produk. Contohnya sebuah Televisi, Kinerja Utama yang kita kehendaki adalah kualitas gambar yang dapat kita tonton dan kualitas suara yang dapat didengar dengan jelas dan baik.

2. *Features* (Fitur)

Features atau Fitur merupakan karakteristik pendukung atau pelengkap dari Karakteristik Utama suatu produk. Misalnya pada produk Kendaraan beroda empat (mobil), Fitur-fitur pendukung

yang diharapkan oleh konsumen adalah seperti DVD/CD Player, Sensor atau Kamera Mundur serta Remote Control Mobil.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau Kehandalan adalah Dimensi Kualitas yang berhubungan dengan kemungkinan sebuah produk dapat bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu.

4. *Conformance* (Kesesuaian)

Conformance adalah kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar yang diinginkan. Pada dasarnya, setiap produk memiliki standar ataupun spesifikasi yang telah ditentukan.

5. *Durability* (Ketahanan)

Durability ini berkaitan dengan ketahanan suatu produk hingga harus diganti. *Durability* ini biasanya diukur dengan umur atau waktu daya tahan suatu produk.\

6. *Serviceability*

Serviceability adalah kemudahan layanan atau perbaikan jika dibutuhkan. Hal ini sering dikaitkan dengan layanan purna jual yang disediakan oleh produsen seperti ketersediaan suku cadang dan kemudahan perbaikan jika terjadi kerusakan serta adanya pusat pelayanan perbaikan (Service Center) yang mudah dicapai oleh konsumen.

7. *Aesthetics* (Estetika/keindahan)

Aesthetics adalah Dimensi kualitas yang berkaitan dengan tampilan, bunyi, rasa maupun bau suatu produk. Contohnya bentuk tampilan sebuah Ponsel yang ingin dibeli serta suara merdu musik yang dihasilkan oleh Ponsel tersebut.

8. *Perceived Quality* (Kesan Kualitas)

Perceived Quality adalah Kesan Kualitas suatu produk yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi Kualitas ini berkaitan dengan persepsi Konsumen terhadap kualitas sebuah produk ataupun merek. Seperti Ponsel iPhone, Mobil Toyota, Kamera Canon,

Printer Epson dan Jam Tangan Rolex yang menurut Kebanyakan konsumen merupakan produk yang berkualitas.

3.6 Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhandan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16). Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

3.7 Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu pelayanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas. Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

1. Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
2. Pendidikan semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6. Penghargaan dan pengakuan penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu kualitas pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti

kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.

7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.
10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

3.8 Indikator Kualitas Pelayanan

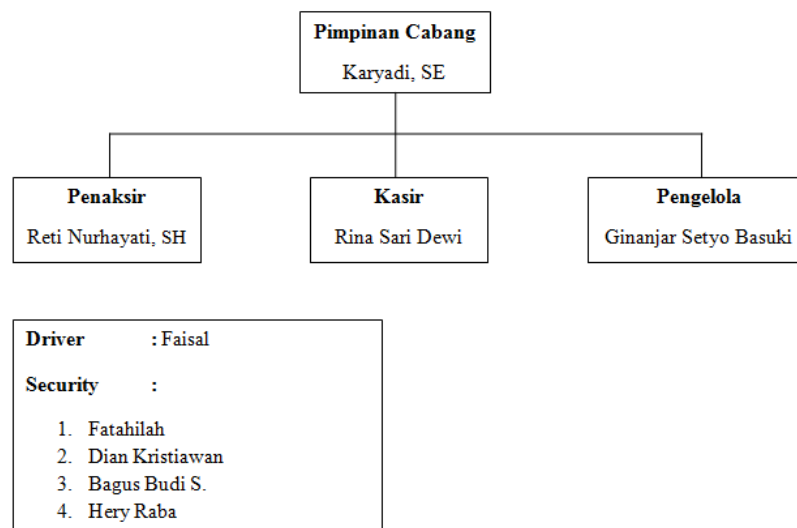
Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja

Dalam mencapai tujuan yang diinginkan, sebuah perusahaan pasti memiliki kerangka kerja yang sudah dirancang sedemikian rupa, dan juga memiliki struktur organisasi. Dimana di dalam struktur organisasi terdapat beberapa penempatan anggota yang sesuai dengan keahlian dan pengalaman yang dimiliki, begitupun di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik yang memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik

4.2 Tugas Unit Kerja

Dalam sebuah struktur organisasi perusahaan tentunya terdapat tugas dan tanggung jawabnya masing – masing, berikut adalah penjelasan singkat mengenai tugas unit kerja dalam Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik :

1. Pimpinan Cabang Syariah

Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan usaha gadai dan usaha lain yang ada di perusahaan.

2. Penaksir Syariah

Menaksir brang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

3. Pengelola *Marhun*

Memeriksa, menyimpan, memelihara, mengeluarkan, dan membukukan barang jaminan selain barang kantong sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Kasir Syariah

Menerima, menyimpan, dan membayarkan uang pinjaman kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. *Driver*

Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan perusahaan

6. *Security*

Mengamankan harta perusahaan dan rahin dalam lingkungan kantor dan sekitarnya selama 24 jam non stop.

4.3 Penjelasan Rinci Tentang Tugas Unit Kerja

Berikut pemaparan dan penjelasan secara singkat terkait tugas unit kerja Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik :

1. Pimpinan Cabang Syariah

- a. Meyakini atau memastikan bahwa Kantor Cabang Syariah telah mempunyai rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Syariah dan UPCS yang ada dibawahnya berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- b. Meyakini atau memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan pada Cabang dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional di bawahnya.

- c. Meyakini atau memastikan bahwa operasional seluruh bisnis usaha (bisnis emas dan produk-produk lain) yang telah ditetapkan pada cabang terlaksana dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.
- d. Menetapkan besarnya taksiran Marhun Bih sesuai dengan batas kewenangannya.
- e. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengambilan dan distribusi emas terkait dengan bisnis emas.
- f. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan yang terkait dengan bisnis lainnya seperti jasa transfer uang dan jasa payment lainnya.
- g. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional, administrasi, dan keuangan Kantor Cabang Syariah.
- h. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penyusunan laporan operasional dan keuangan Kantor Cabang Syariah serta laporan berkala lainnya.

2. Penaksir Syariah

- a. Melaksanakan kegiatan penaksiran marhun secara cepat, tepat dan akurat, serta marhun bih sesuai dengan kewenangannya.
- b. Mengisi surat bukti rahn (SBR)
- c. Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Melaksanakan penaksiran terhadap marhun yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar marhun yang akan dilelang.

3. Pengelola Marhun

- a. Mengeluarkan marhun dan dokumen yang terkait dengan bisnis mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

- b. Merawat marhun dan gudang penyimpanan agar marhun dalam keadaan baik dan aman.
- c. Melakukan pengelompokan marhun gudang bukan emas sesuai dengan rubric dan bulan pinjamannya, serta menyusunnya sesuai dengan urutan nomor Surat Bukti Rahn (SBR) dan mengatur penyimpanannya.
- d. Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran semua marhun yang menjadi tanggung jawabnya.
- e. Melakukan penyimpanan dokumen kredit bisnis mikro, bisnis emas dan jasa lain.
- f. Melakukan perhitungan seluruh marhun secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang/buku terkait dapat dipertanggung jawabkan.

4. Kasir Syariah

- a. Melakukan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Menerima modal kerja harian dari atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- e. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan keputusan yang berlaku.
- f. Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang syariah.
- g. Melakukan pencatatan dan pengadministrasian lainnya yang ditugaskan atasan.
- h. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah.
- i. Memeriksa keabsahan SBR mulai dari:
 - Menghitung sewa modal dan menuliskannya pada SBR.

- Memberitahukan kepada nasabah tentang biaya yang harus dibayarnya dan menerima uang dari nasabah serta menghitungnya.
- Membubuhkan cap luas dan memberi paraf pada badan SBR dan kitir- kitirnya.
- Menulis bukti pembayaran rangkap 2, atau strook pembayaran dari komputer/ mesin kas dan menyobek SBR menjadi dua bagian yaitu badan SBR dan kitir.
- Mendistribusikan SBR dari bukti pembayaran.

5. *Driver*

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan oleh perusahaan.
- b. Mengurus dan merawat mobil agar tetap bersih dan siap pakai.
- c. Melaporkan kerusakan kendaraan agar segera dilakukan perbaikan.
- d. Mengantar pegawai kantor membawa uang setoran dari kantor cabang utama ke kantor unit cabang, atau sebaliknya.

6. *Security*

- a. Mengawasi seluruh wilayah kantor mulai dari radius lokasi pegadaian syariah sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam pegadaian syariah.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam pegadaian.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah.
- e. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

4.4 Tugas Khusus Kerja Praktik

4.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)” memiliki tujuan untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Mengetahui secara langsung bagaimana cara memberikan pelayanan kepada nasabah.
2. Mengetahui secara langsung bagaimana kualitas produk – produk yang ada di Pegadaian Syariah kami dan mencoba memasarkannya kepada nasabah yang ada dalam lingkup Pegadaian Syariah maupun yang di luar lingkup Pegadaian Syariah.
3. Merasakan melayani nasabah secara langsung dengan membantu kasir, pengelola marhun, dan penaksir.
4. Melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan Pegadaian Syariah cabang Kebomas mengenai tugas apa saja yang dilakukan setiap harinya selama jam kerja berjalan.

4.4.2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif, dalam proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis dan lisan dan wawancara beberapa karyawan disana. Berikut beberapa metode pengumpulan data antara lain :

a. Studi Literatur

Metode Studi Literatur adalah sekumpulan kegiatan yang berkenaan dengan segala metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Studi Literatur yang penulis lakukan yaitu dengan mencari referensi teori atau data sekunder yang signifikan melalui beberapa sumber referensi jurnal, dan brosur yang dimiliki Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2009:64) menyatakan bahwa observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya. Observasi yang kami lakukan adalah dengan mengamati terkait pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dalam hal ini adalah Front Liner yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik terhadap calon nasabah maupun nasabah lama pada Pegadaian Syariah tersebut.

c. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan juga sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung (Yusuf, 2014). Penulis melakukan wawancara kepada karyawan Pegadaian Syariah pada saat jam kerja selesai untuk mengetahui tugas yang dijalankan sesuai dengan bidangnya masing – masing.

4.5 Kegiatan Kerja Praktik

Kerja Praktik merupakan suatu kegiatan untuk mencari pengalaman kerja dengan melakukan studi lapangan dalam membantu operasional kerja yang mencakup aktifitas antara lain :

1. Pengenalan karyawan serta kondisi kerja dalam melakukan kegiatan operasional secara umum.
2. Observasi dalam melayani nasabah, memasarkan produk, menghubungi nasabah yang jatuh tempo, memasarkan barang yang dilelang serta mengelompokkan data nasabah yang sudah jatuh tempo.
3. Penulisan laporan kerja praktik.

4.6 Jadwal Kerja Praktik

Kegiatan	Minggu ke -			
	1	2	3	4
a. Pengenalan lingkungan Pegadaian Syariah				
b. Studi Literatur				
c. Observasi dan pengumpulan data				
d. Konsultasi dengan dosen pembimbing				
e. Penyusunan laporan				
f. Penyerahan Laporan Kerja Praktik				

Tabel 4.6 Jadwal Kerja Praktik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan terlaksananya kerja praktik selama satu bulan yang bertempat di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik yang berjudul “Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)”. Sehingga melalui hasil pelaksanaan kerja praktik tersebut terdapat kesimpulan yang dapat kami peroleh, sebagai berikut :

1. Selama pelaksanaan kegiatan Kerja Praktik, kami dapat mengetahui secara langsung bagaimana cara memberikan pelayanan kepada nasabah serta dapat merasakan melayani nasabah secara langsung dengan cara membantu kasir, pengelola marhun, dan penaksir.
2. Selain itu, kami dapat mengetahui bagaimana kualitas produk – produk yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah dan mencoba memasarkannya kepada nasabah yang ada dalam lingkup Pegadaian Syariah maupun yang di luar Pegadaian Syariah.
3. Melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan Pegadaian Syariah cabang Kebomas mengenai tugas apa saja yang dilakukan setiap harinya selama jam kerja berjalan.

5.2 Saran

Pada kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis dapat memberikan saran yang bisa bermanfaat baik bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya khususnya bagi yang memiliki ketertarikan lebih dengan dunia Pegadaian Syariah, yaitu hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dimiliki Pegadaian Syariah, sehingga mampu meningkatkan ketertarikan dan kepercayaan nasabah untuk terus bertransaksi di Pegadaian Syariah. Peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk ini berguna untuk meningkatkan rasa kenyamanan dan kepercayaan nasabah saat bertransaksi di Pegadaian

Syariah. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, untuk terus mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel- variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia group.

Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

www.pegadaian.co.id

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kehadiran Kerja Praktik

- Lembar Kehadiran Kerja Praktik Nur Maidah

















UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031)3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Nur Maidah

NIM : 1032010008

Judul Magang : Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)

No.	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing Lapangan
1.	11 – 13 September 2023	Pengarahan dan Pengenalan Ruang Lingkup Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik		
2.	14 September 2023	Edukasi dan Pembcrian Tugas di Marketing dalam lingkup Pegadaian Syariah dan di luar lingkup Pegadaian Syariah		
3.	15 – 20 September 2023	Memasarkan produk – produk Pegadaian Syariah baik dalam lingkup Pegadaian Syariah maupun di luar lingkup Pegadaian Syariah		
4.	21 September 2023	Berhasil memperoleh Nasabah Baru dan membantu dalam proses pembuatan rekening Tabungan Emas di Pegadaian Syariah		
5.	22 – 23 September 2023	Edukasi Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo		
6.	25 – 26 September 2023	Mengelompokkan Surat Gadai Nasabah yang sudah Jatuh Tempo		
7.	27 – 28 September 2023	Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo		

8.	29 – 30 September 2023	Mempromosikan Barang Lelang di Grup WhatsApp Pelelangan Barang		
9.	2 – 3 Oktober 2023	Edukasi Melayani Nasabah dalam ber-transaksi apapun di Pegadaian Syariah		
10.	4 Oktober 2023	Membantu menempelkan bukti pembiayaan melalui transfer		
11.	5 – 11 Oktober 2023	Melayani Nasabah dalam melakukan transaksi mulai dari gadai, perpanjang, tebus, cicil, ataupun menabung emas dan Membantu Nasabah Baru untuk Registrasi dan Menginput Data serta membantu nasabah dalam pembayaran melalui <i>online banking</i> dan dalam pembukaan akun di aplikasi pegadaian syariah		





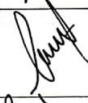


• Lembar Kehadiran Kerja Praktik Astutik Indrawati



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031)3985481





LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Astutik Indrawati
NIM : 1032010010
Judul Magang : Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus : PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)

No.	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing Lapangan
1.	11 – 13 September 2023	Pengarahan dan Pengenalan Ruang Lingkup Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik	Jndah	
2.	14 September 2023	Edukasi dan Pemberian Tugas di Marketing dalam lingkup Pegadaian Syariah dan di luar lingkup Pegadaian Syariah	Jndah	
3.	15 – 20 September 2023	Memasarkan produk – produk Pegadaian Syariah baik dalam lingkup Pegadaian Syariah maupun di luar lingkup Pegadaian Syariah	Jndah	
4.	21 September 2023	Berhasil memperoleh Nasabah Baru dan membantu dalam proses pembuatan rekening Tabungan Emas di Pegadaian Syariah	Jndah	
5.	22 – 23 September 2023	Edukasi Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo	Jndah	
6.	25 – 26 September 2023	Mengelompokkan Surat Gadaai Nasabah yang sudah Jatuh Tempo	Jndah	
7.	27 – 28 September 2023	Menghubungi Nasabah yang Jatuh Tempo	Jndah	



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031)3985481

8.	29 – 30 September 2023	Mempromosikan Barang Lelang di Grup WhatsApp Pelelangan Barang	Indah	
9.	2 – 3 Oktober 2023	Edukasi Melayani Nasabah dalam ber-transaksi apapun di Pegadaian Syariah	Indah	
10.	4 Oktober 2023	Membantu menempelkan bukti pembiayaan melalui transfer	Indah	
11.	5 – 11 Oktober 2023	Melayani Nasabah dalam melakukan transaksi mulai dari gadai, perpanjang, tebus, cicil, ataupun menabung emas dan Membantu Nasabah Baru untuk Registrasi dan Menginput Data serta membantu nasabah dalam pembayaran melalui <i>online banking</i> dan dalam pembukaan akun di aplikasi pegadaian syariah	Indah	





Lampiran 2. Lembar Asistensi Magang

- Lembar Asistensi Magang Nur Maidah


LEMBAR ASSISTENSI MAGANG

Nama : Nur Maidah
 NIM : 1032010008
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul Magang : Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah
 (Studi Kasus PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)

MAGANG dilaksanakan terhitung mulai: 11 September 2023 s/d 11 Oktober 2023
 Laporan harus sudah dikumpul : 11 November 2023

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	1 Sep 2023	Konfirmasi diterima magang di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik	
2.	20 Sep 2023	Laporan terkait posisi magang di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas	
3.	26 Sep 2023	Berdiskusi dan snaring - sharing terkait kegiatan magang	
4.	9 Okt 2023	Konsultasi terkait penyusunan Laporan Magang	

Gresik,
 Dosen Pembimbing Magang


 (Ahmad Dahlan Malik)
 NIP. 8716241





Catatan :
 Harap dosen menentukan sistem asistensi dengan mahasiswa, apabila proses asistensi atau pengumpulan laporan magang melewati batas waktu, maka mahasiswa dinyatakan tidak lulus magang.

• Lembar Asistensi Magang Astutik Indrawati

LEMBAR ASSISTENSI MAGANG

Nama : Astutik Indrawati
 NIM : 1032010010
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul Magang : Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah (Studi kasus PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)

MAGANG dilaksanakan terhitung mulai: 11 September 2023 s/d 11 Oktober 2023
 Laporan harus sudah dikumpul : 11 November 2023

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	4 Sep 2023	Konfirmasi diterima magang di Pegadaian Cabang Kebomas Gresik	
2.	20 Sep 2023	Laporan terkait posisi magang di Pegadaian Syariah Cabang Kebomas	
3.	26 Sep 2023	Berdiskusi dan sharing - sharing terkait kegiatan magang	
4.	9 Okt 2023	Konsultasi terkait penyusunan Laporan Magang	

Gresik,
 Dosen Pembimbing Magang

(Ahmad Dahlan Malik)
 NIP. 8716241

Catatan :
 Harap dosen menentukan sistem asistensi dengan mahasiswa, apabila proses asistensi atau pengumpulan laporan magang melewati batas waktu, maka mahasiswa dinyatakan tidak lulus magang.

Lampiran 3. Lembar Evaluasi Kerja Praktik

LEMBAR EVALUASI KERJA PRAKTIK

Nama : 1. NUR MAIDAH (1032010008)
2. ASTUTIK INDRAWATI (1032010010)

Judul Kerja Praktik : **“Kualitas Produk dan Kualitas Layanan pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik).”**

• Lembar Evaluasi Kerja Praktik Pembimbing Lapangan



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031)3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Pembimbing
Lapangan

Nama : Nur Maidah, Astutik Indrawati

NIM : 1032010008, 1032010010

Judul Magang : Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus : PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	100	10
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian masalah dengan teori)	25 %	100	25
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan di magang dan kerjasama)	50 %	95	47,5
Kerajinan dan Sikap	15 %	100	15
JUMLAH	100 %	JUMLAH	97,5

Gresik, 11 Oktober 2023

Pembimbing Lapangan



(Nugraha Wisnu Kusumayudha)

• **Lembar Evaluasi Kerja Praktik Dosen Pembimbing**



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031)3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Dosen
Pembimbing

Nama : Nur Maidah, Astutik Indrawati

NIM : 1032010008, 1032010010

Judul Magang : Kualitas Produk dan Pelayanan pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus : PT
Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik)

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	100	10
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian masalah dengan teori)	25 %	100	25
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan di magang dan kerjasama)	50 %	95	47.5
Kerajinan dan Sikap	15 %	100	15
JUMLAH	100 %	JUMLAH	97.5

Gresik, 11 Oktober 2023

Dosen Pembimbing



(Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons).,
M.Ec., CFP®)
NIP.8716241

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Kerja Praktik

- **Pemasaran produk Pegadaian Syariah**



Gambar 6.1



Gambar 6.2



Gambar 6.3



Gambar 6.4

- **Memperoleh nasabah baru & membantunya membuka rekening Tabungan Emas**



Gambar 6.5

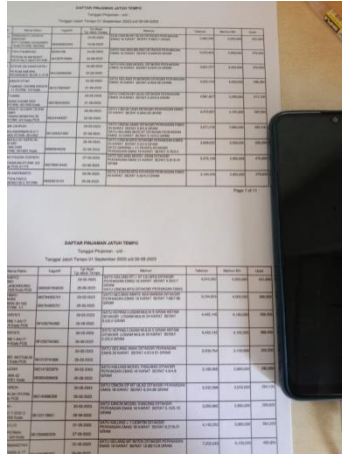


Gambar 6.6

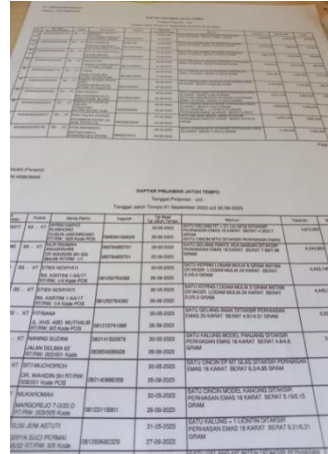
- Menghubungi nasabah yang jatuh tempo



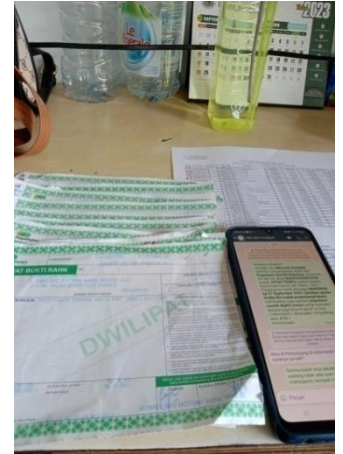
Gambar 6.7



Gambar 6.8

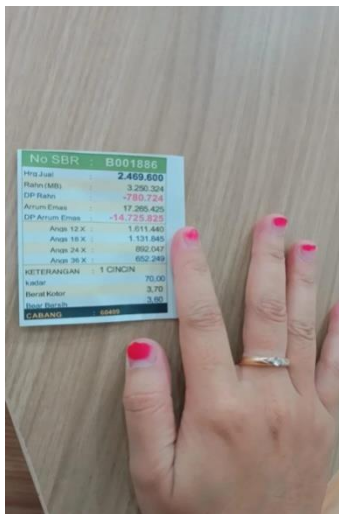


Gambar 6.9



Gambar 6.10

- Promosi barang lelang



Gambar 6.11



Gambar 6.12



Gambar 6.13

- Menempelkan bukti transfer pembiayaan



Gambar 6.14

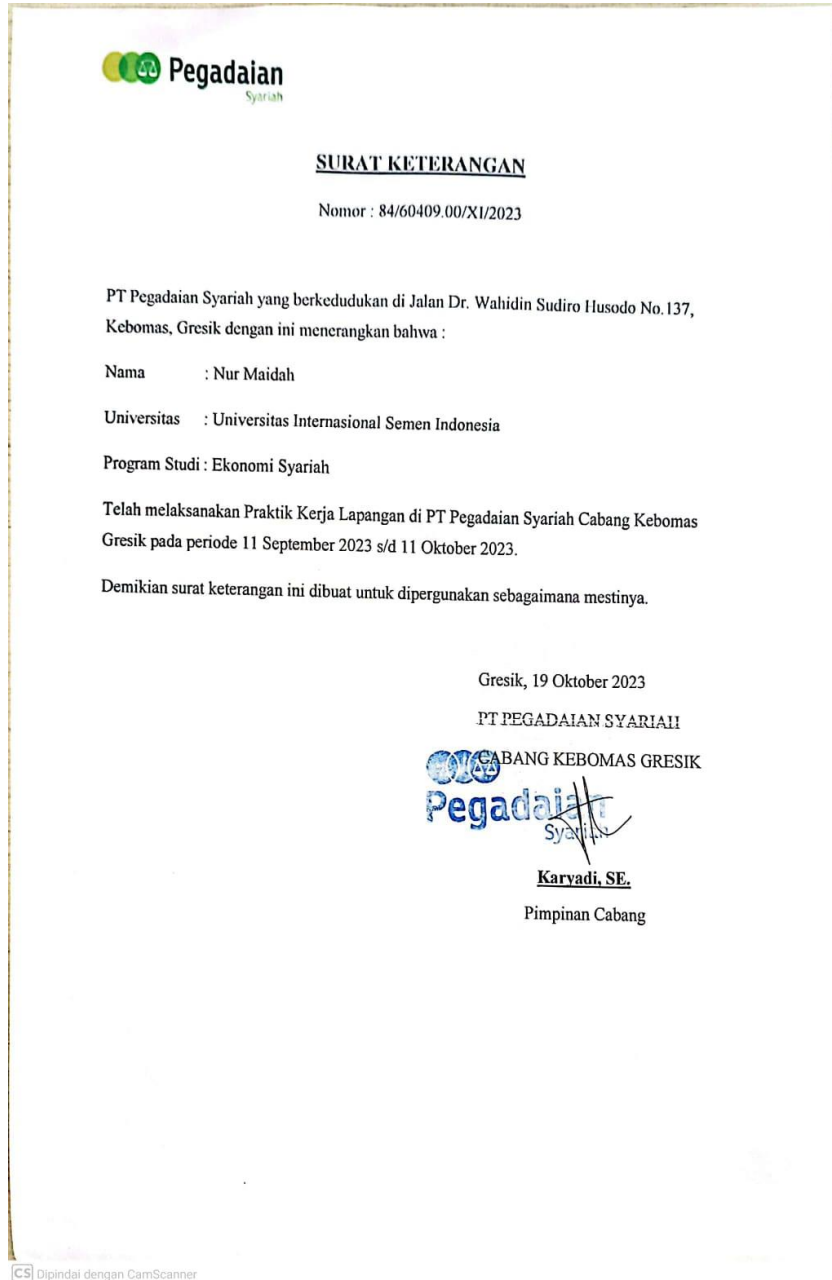



Gambar 6.15



Gambar 6.16

Lampiran 5. Keterangan Selesai Kerja Praktik



 **Pegadaian**
Syariah

SURAT KETERANGAN

Nomor : 84/60409.00/XI/2023

PT Pegadaian Syariah yang berkedudukan di Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.137, Kebomas, Gresik dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nur Maidah

Universitas : Universitas Internasional Semen Indonesia


Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik pada periode 11 September 2023 s/d 11 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 19 Oktober 2023

PT PEGADAIAN SYARIAH
CABANG KEBOMAS GRESIK



Karyadi, SE.
Pimpinan Cabang

CS Dipindai dengan CamScanner



SURAT KETERANGAN

Nomor : 85/60409.00/XI/2023

PT Pegadaian Syariah yang berkedudukan di Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.137, Kebomas, Gresik dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Astutik Indrawati

Universitas : Universitas Internasional Semen Indonesia

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Pegadaian Syariah Cabang Kebomas Gresik pada periode 11 September 2023 s/d 11 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 19 Oktober 2023

PT PEGADAIAN SYARIAH

CABANG KEBOMAS GRESIK


Karyadi, SE.

Pimpinan Cabang