

Penerapan Total Quality Service pada Pegadaian Syariah

Muhammad Syafii A. Basalamah ^{1✉} **Andi Faisal Bahari** ²

^{1,2} Program Studi Manajemen Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Total Quality Service pada Pegadaian Syariah cabang Ujungbulu di kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif yaitu menjelaskan suatu fenomena yang terjadi. Subjek penelitian ini yaitu Pegadaian syariah Bulukumba sedangkan objek penelitian ini yaitu Total Quality Service. Sumber data penelitian ini yaitu wawancara dengan informan. Sedangkan metode pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Kemudian metode analisis data penelitian yaitu dengan empat langkah: Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, reduksi data yaitu merangkum hal yang penting dari data yang didapatkan, menyajikan data dengan teks naratif untuk memaparkan hasil dari penelitian dilapangan, yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari penelitian menunjukkan Pegadaian syariah Bulukumba telah menerapkan keenam dimensi total quality service yaitu; Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Emphaty, Responsiveness. Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian syariah Bulukumba telah menganggap bahwa mutu pelayanan sangat penting dan melakukan pelayanan kepada nasabah dengan cukup baik sehingga dapat melebihi harapan dan keinginan nasabah.

Kata Kunci: *total quality service; compliance; assurance; realibility; tangible; emphaty; responsiveness.*

Copyright (c) 2022 Basalamah & Bahari

✉ Corresponding author :

Email Address : muhammadsyafii.basalamah@umi.ac.id

PENDAHULUAN

Dunia saat ini tengah memasuki era revolusi 4.0 atau revolusi dunia ke- empat dimana teknologi digital semakin canggih berdampak masif terhadap hidup manusia di seluruh dunia. Segala hal menjadi tanpa batas dan tidak terbatas akibat dari perkembangan internet dan teknologi digital. Era ini telah mempengaruhi banyak aspek salah satunya dibidang perdagangan. Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan (quality service) perusahaan terus ditingkatkan, bila pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan dan dapat diterima oleh pelanggan maka dapat dikategorikan baik dan memuaskan (Abdullah, 2015).

Pelayanan merupakan hal yang sangat mendasar dalam pemenuhan kebutuhan manusia, apapun yang dikeluarkan oleh pengguna untuk mendapatkan pelayanan harus seimbang dengan apa yang diterimanya (Djadjuli, 2019). Keberhasilan pemasaran suatu produk sering tidak cukup hanya dengan menawarkan berbagai keunggulan yang dimiliki oleh jasa tersebut. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang membuat pelanggan puas. Kepuasan pelanggan menjadi hal utama dalam sebuah organisasi maupun perusahaan karena pelanggan

yang nanti akan menikmati produk maupun jasa yang dihasilkan suatu perusahaan atau lembaga (Syaifulloh & Mira, 2018).

Salah satu lembaga yang menganggap kualitas layanan itu penting adalah Pengadaian. Pengadaian merupakan lembaga keuangan nonbank yang muncul di tengah-tengah masyarakat untuk membantu masyarakat dalam mengurangi beban pemerintah dalam menjaga kestabilan perekonomian negara. Seperti lembaga ekonomi lainnya, Pengadaian adalah salah satu bentuk persekutuan yang melakukan kegiatan di bidang ekonomi serta termasuk lembaga keuangan nonbank yang ada di Indonesia (Sari & Suryaningsih, 2020). Namun, kurangnya ketertarikan minat nasabah ditinjau dari segi pengetahuan diduga karna faktor minimnya pengetahuan masyarakat atas produk yang ditawarkan serta minimnya promosi yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam memperkenalkan produk-produknya (Rukmanasari, 2017).

Sebrina (2018) menjelaskan bahwa perkembangan pengadaian syariah dapat tumbuh dengan cepat jika proses sosialisasi dapat berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya kepada masyarakat luas. Jika pengadaian syariah belum tersosialisasi dengan baik, maka dikhawatirkan akan menjadi kontra produktif terhadap hasil yang diharapkan. Pada dasarnya, untuk memasarkan suatu produk, khususnya produk penggadaian syariah pihak penggadaian harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat, karena pengetahuan tentang penggadaian syariah sangat diperlukan masyarakat sebagai bahan pertimbangan memilih penggadaian syariah (Nasir, 2019).

Seseorang yang meminjam uang di bank syariah memerlukan adanya jaminan (misalnya: sertifikat tanah, BPKB, rumah, kendaraan dan sebagainya) dari peminjam, selain itu kredit diutamakan untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat produktif. Oleh karena itu tidak semua masyarakat dapat menikmati jasa kredit bank, apalagi masyarakat ekonomi lemah atau kurang mampu. Sebagai alternatif lain yang bisa dijadikan pilihan mereka adalah dengan meminjam uang ke pegadaian syariah, sebagai lembaga keuangan non bank. Masyarakat mulai banyak yang memanfaatkan jasa pegadaian syariah sebagai salah satu pilihan mereka bila membutuhkan uang dengan cepat. Pinjaman uang dipegadaian syariah diberikan kepada setiap orang tanpa memandang untuk kegiatan produksi atau konsumsi pribadi dan prosedurnyapun sangat sederhana (Wahab, 2017).

Seperti dikutip dari Inc, Selasa (10/03/2020) dalam berita CNN Indonesia para pengusaha kadang tidak memandang usahanya dari kacamata konsumen. Sehingga seringkali pelayanan membuat para konsumen jengah dan memilih membeli produk serupa ditempat lain. Untuk lebih menjangkau banyak pelanggan maka Total Quality Service (TQS) harus diperhatikan, para pengusaha sebaiknya menghindari hal-hal yang tidak disukai para konsumen seperti membuat konsumen menunggu, memberikan pesanan konsumen sesuai yang dijanjikan, penjual sulit dihubungi, melakukan penawaran produk/jasa secara agresif, dan merahasiakan sebagian informasi produk/jasa.

Total quality service (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk mempengaruhi serta berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (Stamatis, 2018). Jadi pada hakekatnya

TQS merupakan pelayanan prima kepada pelanggan yang berorientasi pada kepuasan setiap pelanggan yang melibatkan seluruh manajer dan karyawan perusahaan.

Pengadaian syariah Kabupaten Bulukumba merupakan bagian dari industri keuangan syariah nonbank dalam sektor bidang pelayanan jasa, pegadaian syariah menerapkan pelayanan prima supaya menjadi pemenang dalam persaingan yang semakin kompetitif terutama persaingan antar industri keuangan (Fauzi & Supriyanto, 2019). Dengan fenomena yang ada, sudah seharusnya pegadaian syariah selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Untuk mengetahui apakah pelayanan pegadaian syariah sudah baik atau belum, maka perlu diadakan penelitian bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa pegadaian syariah. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah atau belum (Wahab, 2017).

Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen. Pada dasarnya nasabah menghadapi produk dalam bentuk jasa yang dapat diterima dan diberikan oleh pihak manajemen melalui pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah dan seharusnya dapat memposisikan produk tersebut dibenarkan (Andespa, 2016). Kepuasan nasabah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan harapan, pelanggan merasa puas, senang atau gembira dan jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mayasari, 2018) yang berjudul analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor Total Quality Service terhadap kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSIA. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa waktu tunggu poliklinik, pengalaman perawatan medis, dan tanggung jawab sosial memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, dan tanggung jawab sosial merupakan variabel yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSIA AMC Metro, Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suriadi (2019) yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Unit Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil dari penelitian ini menyatakatakan bahwa kualitas layanan melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Unit Rappang.

Total quality service (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk mempengaruhi serta berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (Stamatis, 2018). Jadi pada hakekatnya TQS merupakan pelayanan prima kepada pelanggan yang berorientasi pada kepuasan setiap pelanggan yang melibatkan seluruh manajer dan karyawan perusahaan.

Kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan bagi penciptaan diferensiasi, posiotoning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun jasa. Jadi yang dimaksud dengan total quality service dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terpadu dan bermutu yang melibatkan seluruh elemen organisasi atau perusahaan (Indriani, 2015).

Berbeda dengan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasupaman, Othman dan Owen (2001) mengembangkan suatu model pengukuran kualitas yang dapat dihubungkan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Menurut mereka perlunya menambahkan satu dimensi dalam pengukuran kualitas pada lembaga keuangan syariah dalam mematuhi hukum dan prinsip Islam. Model pengukuran tersebut kemudian dinamakan model CARTER yang terdiri dari enam dimensi, keenam dimensi tersebut kemudian dijabarkan sebagai berikut: 1) Compliance (kepatuhan): yang berarti kemampuan untuk memenuhi hukum islam beroperasi dibawah prinsi-prinsip ekonomi dan lembaga keuangan Islam. 2) Assurance (jaminan): pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan mereka memberikan rasa aman serta percaya kepada pelanggan. 3) Reliability (kehendalan): kemampuan untuk memilih performa layanan yang dijanjikan, dapat terpercaya dan akurat. 4) Tangible (bukti fisik): salah satu yang terlihat secara fisik misal peralatan, personal dan bahan-bahan komunikasi. 5) Empathy (empati): kemampuan personal untuk peduli dan perhatian secara individu kepada pelanggan. 6) Responsiveness (daya tanggap) keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

Implementasi total quality service (TQS) adalah sebagai berikut (Winanto & Roekminiati, 2017): 1. Proses implementasi total quality service (TQS) dalam organisasi dimulai dengan melakukan berbagai perubahan (pergeseran paradigm) dalam struktur, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya organisasi ini. Perubahan pertama yang patut dilakukan adalah dalam hal peranan visionaris dan implementasi. 2. Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri. Sehingga untuk mendukung keberhasilan suatu implementasi perubahan, paling tidak harus perlu disadari bahwa harus ada ketidakpuasan terhadap suatu kondisi dan harus ada visi positif mengenai masa depan bila dilakukan perubahan. Manfaat implementasi TQS adalah sebagai berikut: 1. Meningkatkan indeks kepuasan kualitas (quality satisfactionindex) yang diukur dengan ukuran apapun. 2. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi. 3. Meningkatnya laba. 4. Meningkatnya pangsa pasar. 5. Meningkatnya moral dan semangat karyawan. 6. Meningkatnya kepuasan pelanggan (Syaifullah & Mira, 2018). Adapun faktor-faktor penyebab kegagalan TQS menurut (Hu et al., 2019) adalah sebagai berikut: Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajer senior; Tim mania; Proses penyebaran (deployment); Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis; Harapan yang berlebihan dan tidak realistis; Empowerment yang bersifat premature; Miskomunikasi.

Gadai dalam bahasa Arab disebut Rahn. Ar-Rahn yaitu menahan suatu barang milik peminjam sebagai jaminan dari pinjaman yang diterimanya. Barang jaminan harus memiliki nilai jual. Dengan hal tersebut, pihak penahan barang memperoleh jaminan supaya bisa mengambil kembali semua atau sebagian harta yang dipinjam. Istilah mudahnya bahwa Rahn merupakan jaminan gadai atau utang (Ulbab, 2016). Menurut (Antonio, 2001; Fauzi & Supriyanto, 2019), (rahn) atau gadai syariah yaitu menahan suatu barang berharga milik nasabah (rahin) untuk jaminan (marhun)

karena pinjaman (marhun bih) yang diterima. Marhun harus mempunyai harga jual. Dengan hal tersebut, penahan barang (murtahin) mendapat jaminan supaya dapat mengambil sebagian atau seluruh hartanya. Rahn merupakan istilah dari menahan barang milik peminjam (rahin), sebagai jaminan piutang yang diterimanya. Barang jaminan harus memiliki harga jual, sehingga penahan (murtahin) mendapat jaminan untuk mengambil kembali sebagian atau seluruh hartanya dari barang yang di gadai jika peminjam tidak mampu melunasi piutang tepat waktu. Oleh karena itu Pegadaian Syariah menjadi solusi pendanaan praktis, aman dan cepat (Oktayani, 2019). Pegadaian harus memenuhi rukun gadai syariah. Rukun rahn menurut Nafis (2012) antara lain: 1) Rahin: Orang yang mengajukan pinjaman. 2) Murtahin: Pihak penerima barang dan pemberi piutang. 3) Marhun: Barang jaminan. 4) Marhun Bih: Hutang. 5) Ijab dan Qobul: adalah kesepakatan telah bertransaksi gadai.

Pada dasarnya gadai menurut Islam hukumnya adalah boleh (jaiz). Adapun landasan hukum Pegadaian Syariah adalah firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 283 yang berarti: "Jika kamu dalam perjalanan (dan kamu bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dapat dijadikan sebagai pegangan (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang percaya itu menunaikan amanatnya maka hendaklah yang percaya itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan." (QS. Al-Baqarah ayat 283)

Persamaan antara gadai syariah dan gadai konvensional yaitu pada jangka waktu jatuh tempo sama-sama 120 hari. Jika dalam 120 hari peminjam tidak mampu melunasi hutangnya, maka barang jaminan akan dilelang. Tetapi peminjam diberi tambahan waktu 2 hari, karena barang sebelum dilelang dibentuk dahulu panitia lelang. Jika belum juga dilunasi barang jaminan dilelang. Uang hasil lelang digunakan membayar hutang rahin. Jika hasil lelang lebih akan dikembalikan pada nasabah, tetapi jika uang kelebihan tidak diambil dalam waktu satu tahun, maka uang kelebihan dimasukkan ke dalam dana ZIS (Zakat, Infaq, Sadaqoh). Sedangkan pegadaian konvensional uang kelebihan yang tidak diambil akan menjadi milik Pegadaian.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah manajer, costumer service/teller, dan beberapa nasabah di Pegadaian Syariah di Kabupaten Bulukumba dan objek dalam penelitian ini adalah total quality service. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder, dimana data primer merupakan data-data yang diperoleh secara langsung dari hasil pertanyaan melalui wawancara yang diberikan kepada manajer-manajer pegadaian syariah, sedangkan data sekunder yang digunakan data yang diperoleh berupa dokumen usaha yang menyangkut sejarah singkat usaha, struktur organisasi, uraian aktivitas pegadaian, serta aspek pengelolaan sumber daya manusia, pencatatan akuntansi yang terkait, dan juga sumber dari berbagai tujuan yang diperoleh dan akses website terkait.

Dalam metode penyusunan laporan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi dan wawancara. Dalam penyusunan ini, metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Prosedur yang dilakukan dalam menganalisis data penelitian ini adalah prosedur yang bersifat umum, sebagaimana di kemukakan oleh: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014), terdiri dari: 1. Pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti akan melakukan proses pengumpulan dan data secara objektif dan apa adanya yang diperoleh dari kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. 2. Reduksi data. Data yang diperoleh dalam jumlah yang cukup banyak perlu untuk dicatat secara teliti dan rinci serta diperlukan analisis dan melalui reduksi data. Dalam hal ini, peneliti akan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya bila diperlukan. 3. Penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain-lain. Penyajian data umumnya berupa teks naratif agar memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Peneliti akan menggunakan teks naratif untuk memaparkan hasil analisis data yang diperlukan di lapangan. 4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap terakhir dalam analisis data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara lengkap akan dibuat dasar dalam perumusan kesimpulan oleh peneliti. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan didasarkan pada reduksi data dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini akan menjelaskan penerapan/implementasi total quality service di Pegadaian syariah Bulukumba dengan menggunakan model pengukuran CARTER.

Compliance

Kepatuhan (Compliance) merupakan kemampuan dari suatu lembaga keuangan dalam mematuhi prinsip-prinsip ekonomi Islam. Dimensi ini merupakan dimensi khusus yang hanya terdapat pada lembaga keuangan syariah yang dimana sistem oprasionalnya harus memenuhi hukum dan prinsip ekonomi Islam. Salah satu contoh penerapan hukum Islam dalam lembaga keuangan syariah yang paling banyak diketahui oleh masyarakat yaitu tidak adanya sistem pungutan bunga baik dalam tabungan maupun pembiayaan. Hal inilah yang menjadi daya tarik masyarakat khususnya yang beragama Islam untuk menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah yang di Indonesia.

Pegadaian syariah cabang Ujungbulu Bulukumba sebagai salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia telah melaksanakan dan mematuhi prinsip- prinsip ekonomi dan hukum Islam, hal ini juga ditegaskan oleh pegawai Pegadaian syariah Bulukumba,

“Iye, sesuai namanya Pegadaian syariah kami berusaha sebaik mungkin dalam mematuhi hukum- hukum syariah seperti tidak memungut bunga baik itu di pembiayaan ataupun di produk- produk kami lainnya”

Berangkat dari hasil wawancara tersebut peneliti merasa penasaran dan mencoba merasakan sendiri jasa rahn (gadai) yang ditawarkan oleh Pegadaian syariah Ujungbulu, peneliti menggadai satu keping emas 24 karat seberat 0,5gr yang ditaksir senilai Rp. 400.000 dengan biaya administrasi tambah sebesar Rp.2500 dan biaya pemeliharaan sebesar Rp. 2000 per 10 hari yang dibayar pada saat pelunasan barang gadai ataupun pada saat tiba tanggal jatuh tempo. Berikut transaksi gadainya,

- a. Pada saat penyerahan barang jaminan (marhun) tidak ada penjurnalan akan tetapi dibuatkan surat bukti rhan.
- b. Pada saat menerima uang pinjaman dan pembayaran biaya administrasi,

Kas	Rp. 400.000
Utang	Rp. 400.000
By administrasi	Rp. 2500
Kas	Rp. 2500

- c. Pada saat pelunasan atas utang,

Utang	Rp. 400.000
Kas	Rp.400.000

- c. Pada saat membayar utang untuk biaya pemeliharaan dan penyimpanan selama 10 hari,
- | | |
|-----------------|----------|
| By Pemeliharaan | Rp. 2000 |
| Kas | Rp. 2000 |

Hal ini membuktikan bahwasanya Pegadaian syariah telah mematuhi hukum syariah Islam dengan tidak memungut bunga terhadap pinjaman yang mereka berikan.

Assurance

Dimensi jaminan (Assurance) terdiri dari kompetensi, kesopanan, kerpercayaan, dan keamanan. Indikator dimensi ini yaitu kemampuan dan pengetahuan karyawan, kesopanan karyawan pada saat melayani nasabah, menumbuhkan rasa percaya nasabah, dan memberi rasa aman terhadap jasa atau produk yang ditawarkan.

Jika nasabah telah mendapatkan rasa aman dan percaya atas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan maka nasabah akan mempunyai kepuasan tersendiri sehingga dapat meningkatkan hubungan personal yang harmonis antara karyawan dan nasabah itu sendiri. Pengetahuan pegawai tentang produk- produk yang ditawarkan akan sangat mempengaruhi keinginan nasabah menggunakan produk yang ditawarkan oleh Pegadaian syariah Bulukumba melakukan pelatihan kepada setiap pegawai bahkan sebelum resmi menjadi pegawai mengenai cara menghadapi nasabah maupun tentang produk- produk yang ditawarkan oleh Pegadaian syariah Bulukumba.

Pegadaian syariah Bulukumba menganggap bahwa hal menyangkut kepercayaan dan rasa aman nasabah sangat penting terutama menyangkut barang jaminan yang gadaikan ke Pegadaian syariah Bulukumba sehingga Pegadaian syariah Bulukumba senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya dan aman nasabah. Sesuai dengan apa yang dikatakan pegawai Pegadaian,

“Setiap barang mahrun dari nasabah yang telah ditaksir nilainya oleh penaksir dibungkus rapih kemudian dibawa ke penyimpanan untuk dibawa dan disimpan ke brangkas agar barang jaminan aman dan terawat”

Proses penyimpanan barang jaminan dilakukan dengan sangat teliti dan dibungkus sangat rapih dengan pembungkus khusus serta disimpan dalam brangkas yang aman dan tertutup rapat sehingga dapat meminimalisir resiko pencurian, kerusakan maupun kehilangan. Pemeriksaan barang jaminan juga dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa barang jaminan terawat dan terhindar dari kerusakan jika disimpan dalam jangka waktu yang lama.

Pegadaian syariah Bulukumba beberapa kali melakukan seminar tentang pengenalan pegadaian syariah dengan mendatangkan pakar- pakar ahli ekonomi dan bisnis syariah di gedung Pola Pemkab Bulukumba dengan mengundang nasabah maupun masyarakat. Hal ini dilakukan oleh Pegadaian syariah Bulukumba untuk meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap Pegadaian syariah Bulukumba.

Realibility

Kehandalan (reliability) yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Setiap pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah harus sejalan dengan apa yang diharapkan oleh nasabah dan apa yang dijanjikan oleh perusahaan, sehingga dapat dikatakan sebagai pelayanan yang handal dan bertanggung jawab. Hal ini juga sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pimpinan cabang Pegadaian syariah Bulukumba,

“Bahkan kami memberikan nilai lebih ke setiap pelayanan yang kami berikan kepada nasabah untuk memenuhi harapan dari nasabah itu sendiri, yaitu pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih aman”

Senada dengan apa yang dikatakan oleh pimpinan cabang hal yang sama juga dikatakan oleh bapak Aldi (39) yang telah menjadi nasabah selama setahun ini,

“Menurut saya pelayanan disini sangat cepat, sudah dikasih nomor antrian baru duduk di kursi langsung dipanggil ke teller. Di teller juga prosesnya cepat jadi tidak terlalu makan banyak waktu”

Pegadaian syariah Bulukumba menganggap bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah haruslah cepat dan akurat sehingga dapat memberikan nilai lebih kepada nasabah. Nilai lebih yang dimaksud adalah pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih aman sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Pelayanan yang handal dan bertanggung jawab sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu Pegadaian syariah Bulukumba melakukan pelatihan kepada karyawannya sehingga dapat melakukan pelayanan yang handal dan terhindar dari kesalahan (yang fatal). Dengan tidak adanya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai Pegadaian syariah bulukumba maka pelayanan yang dilakukan oleh Pegadaian syariah Bulukumba dapat dikatakan pelayanan yang bertanggung jawab sehingga dapat menumbuhkan rasa puas dari nasabah.

Tangible

Bukti fisik (Tangible) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, ruang tunggu dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), tersedianya tempat parkir serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Pegadaian syariah Bulukumba sendiri memandang bukti fisik sebagai hal yang sangat penting karena salah satu hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah yaitu penampilan dari kantor itu sendiri beserta para pegawainya, hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh pegawai pegadaian syariah Bulukumba,

“Pegadaian syariah Bulukumba telah menata ruang tunggu nasabah dengan rapih dan menarik, agar nasabah tidak bosan saat menunggu antrian maka kami telah menyiapkan televisi dan ac sehingga nasabah tidak merasa kepanasan maupun bosan. Akan tetapi itu kami belum menyiapkan lahan parkir yang luas sehingga jika banyak nasabah yang datang maka kendaraan akan sulit diatur”

Pada pandemi COVID-19 saat ini Pegadaian syariah Bulukumba juga telah menyiapkan tempat mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun untuk nasabah maupun pegawai Pegadaian syariah itu sendiri. Hal ini dilakukan agar memutus rantai penyebaran virus COVID-19 dari nasabah ke pegawai maupun sebaliknya.

Nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang disertai dengan bukti langsung terutama Pegadaian syariah Bulukumba yang merupakan lembaga keuangan syariah menampilkan nuansa yang bersifat Islami dengan menampilkan kaligrafi serta seragam pegawainya yang berpenampilan sopan dan menutup aurat serta mengenakan jilbab bagi pegawai perempuan.

Empathy

Empati (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

Memberi kemudahan akses merupakan salah satu indikator keberhasilan dimensi empati, Pegadaian syariah Bulukumba memberikan kemudahan dalam mengakses jasa mereka melalui penggunaan aplikasi bernama “Pegadaian Syariah

Digital” yang dapat diunduh melalui aplikasi Playstore secara gratis sehingga nasabah dapat mengakses jasa dan produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah di mana saja tanpa perlu datang ke kantor. Hal ini telah diperjelas oleh pegawai pegadaian,

“Nah ini kemudahan akses, Pegadaian syariah Bulukumba sering memberikan sosialisasi kepada nasabah tentang aplikasi PSD jadi walaupun nasabah lagi ada dirumah atau dikantor tetap dapat mengakses jasa yang kami tawarkan”

Perhatian dan kemampuan komunikasi setiap karyawan juga menjadi indikator penting keberhasilan dimensi ini karena kemampuan komunikasi yang baik dan kemampuan memahami nasabah melalui perhatian akan sangat membantu nasabah dalam menentukan jasa atau produk apa yang akan nasabah itu sendiri lakukan. Pegadaian syariah Bulukumba telah melakukan pelatihan kepada setiap karyawan tentang bagaimana menghadapi dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah tanpa membedakan setiap nasabah, salah satu hal penting dalam melayani nasabah yaitu penggunaan 3S yaitu senyum, sapa, salam hal ini merupakan hal wajib bagi seluruh karyawan Pegadaian syariah Bulukumba. Senada dengan itu hal samapun dikatakan oleh Deni (25),

“Menurut saya keramahan karyawan disini suah baik mulai masuk sudah disambut oleh sekuriti ditanya mau apa kemudian diberi nomor antrian dibagian teller juga mereka ramah sehingga saya merasa senang menggunakan jasa disini”

Salah satu bentuk empati yang dilakukan oleh Pegadaian syariah Bulukumba pada saat pandemi saat ini yaitu dengan melakukan pemeriksaan suhu tubuh nasabah serta mewajibkan seluruh nasabah menggunakan masker ketika hendak memasuki ruang tunggu Pegadaian syariah Bulukumba dalam rangka memutus rantai penularan COVID-19 di Kabupaten Bulukumba. Hal karena Pegadaian syariah Bulukumba menganggap bahwa kesehatan dan keselamatan nasabahnya merupakan hal yang harus diprioritaskan dan diutamakan.

Dalam dimensi ini adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh pegawai yang memberikan pelayanan kepada nasabah yang tercermin dari pribadi pegawai seperti sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga pegawai mampu memenangkan hati nasabah serta nasabah akan merasa puas.

Responsiveness

Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah yang segera dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap dapat diukur dengan mampu tidaknya karyawan menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat kepada nasabah juga mempunyai menyelesaikan masalah yang di keluhkan oleh nasabah dan selalu siap membantu nasabah. Kecepatan dan ketanggapan akan sangat berpengaruh terhadap apa yang akan dirasakan oleh nasabah sehingga jika pihak manajemen Pegadaian syariah Bulukumba dapat menyelesaikan masalah dan keluhan dari nasabah akan dapat menimbulkan rasa puas dari nasabah.

Dalam menghadapi setiap keluhan yang timbul dari nasabah maka Pegadaian syariah Bulukumba memberikan fasilitas kepada nasabah yang memiliki keluhan sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pimpinan cabang,

“Kami memberikan fasilitas kepada nasabah yang memiliki keluhan seperti surat hilang dapat melapor langsung kepada karyawan atau security. Jika security tidak dapat menyelesaikan keluhan maka akan di serahkan ke pegawai di teller untuk dilakukan pengecekan data”

Kesigapan dan kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah dari keluhan nasabah akan sangat berpengaruh kepada kepuasan nasabah, oleh karena itu kesiapan kotak kritik dan saran dibutuhkan untuk mengetahui apa yang diinginkan nasabah. Akan tetapi kotak saran di Pegadaian syariah Bulukumba belum tersedia sehingga nasabah perlu menyampaikan langsung saran yang ingin disampaikan.

“Kami belum menyiapkan kotak saran karena kantor masih baru sehingga masih banyak yang perlu ditata ulang demi memberikan rasa nyaman kepada nasabah, tapi jika ada nasabah yang ingin memberi masukan Pegadaian selalu terbuka kepada saran- saran dari nasabah kami”

Akan tetapi ketidak tersediaannya kotak kritik dan saran akan cukup menyulitkan nasabah dalam menyampaikan saran maupun kritik atas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian syariah Bulukumba sehingga jika ada saran maupun kritik harus disampaikan secara langsung, tetapi tidak semua nasabah memiliki keberanian untuk menyampaikan langsung pendapatnya terlepas dari keterbukaan Pegadaian syariah Bulukumba dalam menerima setiap saran maupun kritik dari nasabahnya.

Dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh nasabah perlu untuk Pegadaian syariah Bulukumba memberikan dorongan maupun dukungan berupa moral kepada setiap pegawainya sehingga para pegawai senantiasa siap dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari nasabah. Maka untuk mendukung semua itu Pegadaian syariah Bulukumba memberikan penghargaan dalam bentuk bonus kepada setiap karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan dapat menyelesaikan target yang telah ditetapkan oleh kantor Pegadaian syariah Bulukumba.

Penyampaian informasi dengan jelas oleh pegawai kepada nasabah dan ketanggapan pegawai akan setiap kebutuhan nasabah akan memunculkan rasa kepuasan bagi nasabah.

Pembahasan

Secara keseluruhan dari hasil wawancara peneliti dengan informan hasil yang didapatkan cukup memuaskan. Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah maka penulis bisa menyimpulkan bahwa Pegadaian syariah Bulukumba telah menciptakan mutu pelayanan yang baik untuk nasabahnya. Meskipun ada beberapa hal yang masih kurang dan perlu diperbaiki, namun apabila Pegadaian syariah Bulukumba terus meningkatkan pelayanannya maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian syariah Bulukumba.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan maka dapat menjawab pokok masalah dalam penelitian ini bahwa penerapan Total Quality Service di Pegadaian syariah Bulukumba yang penulis teliti telah dapat dikatakan baik karena telah mampu

meningkatkan mutu pelayanannya. Secara keseluruhan dimensi TQS yang diterapkan di Pegadaian syariah Bulukumba yang dapat dikatakan berhasil sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabahnya. Meskipun dalam penerapannya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak manajemen namun pihak Pegadaian syariah Bulukumba berkerja semaksimal mungkin agar jasa yang diberikan dapat menimbulkan rasa puas kepada setiap nasabah.

Hasil wawancara juga menunjukkan kepuasan nasabah yang cukup tinggi atas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian syariah Bulukumba, hal ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indriani, 2015) yang menunjukkan bahwasanya Total Quality Service sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan hasil penelitian (Suriadi et al., 2019) dimana dimensi Tangible, Realibility, Responssive, Assurance dan Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian syariah Bulukumba telah mendapatkan manfaat dari implementasi TQS yaitu peningkatan indeks kepuasan kualitas (quality satisfaction index) maupun kepuasan nasabahnya.

Dalam usaha memutus rantai penularan COVID-19 di kabupaten Bulukumba Pegadaian syariah Bulukumba juga ikut berpartisipasi dengan melaksanakan protokol kesehatan dengan ketat, seperti mewajibkan penggunaan masker dan melakukan prosedur- prosedur sebelum memasuki ruang tunggu seperti mencuci tangan dan pemeriksaan suhu tubuh. Hal ini dilakukan demi memastikan kesehatan dan keamanan dari setiap nasabah maupun pegawai sehingga tidak terjadi penularan dan dapat memutuskan penularan COVID-19 di sekitar area kantor Pegadaian syariah Bulukumba.

Secara garis besar Total Quality Service merupakan bagian dari manajemen strategi yang berorientasi pada kepuasan nasabah dengan melibatkan keseluruhan aspek dalam organisasi. Yang mana bertujuan untuk menjamin bahwa nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak-pihak yang akan dirugikan. Jadi TQS yang diterapkan di Pegadaian syariah Bulukumba merupakan pelayanan prima yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk memberikan pelayanan yang dapat melebihi harapan dan keinginan nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya serta mengacu pada landasan teori yang berkaitan dengan total quality service, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan TQS yang dilakukan oleh Pegadaian syariah Bulukumba sudah baik. Hal ini terlihat dari tingkat pelayanan mulai dari penampilan, keramahan serta rasa aman atas produk yang ditawarkan.

Dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada nasabah, Pegadaian syariah Bulukumba telah berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan TQS di Pegadaian syariah Bulukumba. Hal ini terbukti dengan adanya keenam dimensi TQS yang telah diterapkan di Pegadaian syariah Bulukumba seperti adanya kepatuhan (compilance), jaminan (assurance), kehandalan (realibility), bukti fisik (tangible), empati (emphaty), dan daya tanggap (responsiveness).

Penerapan keenam dimensi TQS menjadi indikasi pelayanan yang baik yang diberikan oleh Pegadaian syariah Bulukumba kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan dan keinginan nasbah. Meskipun dalam

memberikan pelayanan mungkin saja mendapat beberapa hambatan, namun kesigapan dari para pegawai Pegadaian syariah Bulukumba yang dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu penting bagi organisasi maupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa terutama yang bergerak dalam bidang keuangan untuk menerapkan TQS agar dapat meningkatkan mutu pelayanannya sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumennya.

Tanpa bermaksud untuk mengurangi keberhasilan maupun keamanan Pegadaian syariah Bulukumba dan bukan bermaksud untuk mencari kesalahan, tetapi semata-mata untuk pengembangan dan penungkatan mutu pelayanan kedepan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan yang erat ikatannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut: 1. Pegadaian syariah Bulukumba harus senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik itu aplikasi yang sedikit lama dalam memuat produk yang ingin dipakai dan ruang parkir yang agak sempit, hal ini sesuai dengan karakteristik TQS yaitu melakukan perbaikan yang berkesinbungan. 2. Pegadaian syariah Bulukumba kiranya menyiapkan kotak saran di ruang tunggu sehingga nasabah dapat menyampaikan saran maupun kritiknya karena beberapa nasabah mungkin malu menyampaikan langsung kepada pegawai.

Referensi:

- Abdullah, J. (2015). Analisis kualitas pelayanan (total quality service) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah di Bima. *Al-Ittihad: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 1(1), 33-47. <https://stisbima.ac.id/e-journal/index.php/ittihad/article/view/4>
- Andespa, R. (2016). Strategi industri perbankan di Sumatera Barat: pemilihan segmentasi pasar untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(1), 47-62. <https://core.ac.uk/download/pdf/229197689.pdf>
- Djadjuli, D. (2019). Total quality service. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 71-78. <https://core.ac.uk/download/pdf/228851055.pdf>
- Fauzi, I., & Supriyanto, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah studi pada Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Majapahit Semarang. IAIN Surakarta. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/2531/1/JUNADIA.pdf>
- Habiburrahim, M. (2012). Mengenal pegadaian syariah. Jakarta: Kuwais.
- Hu, H.-H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. D. (2019). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal*, 29(2), 111-125. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642060802292932>
- Indriani, A. N. (2015). Pengaruh total quality service terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada Bank BRI Kantor Cabang Khusus, Jakarta). Universitas Mercu Buana. <https://repository.mercubuana.ac.id/10258/>
- Mayasari, F. (2018). Analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor total quality service terhadap kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSIA Anugerah Medical Centre kota Metro tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(3). <http://dx.doi.org/10.7454/arsi.v2i3.2203>
- Nasir, F. (2019). Pengaruh promosi, pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan jasa rahn pada kantor PT Pegadaian Syariah Pasar Baru Bantaeng. <http://repository.stienobel-indonesia.ac.id/handle/123456789/219>
- Oktayani, D. (2019). Pelelangan barang gadai dalam perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(2), 260-269. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i2.179>
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in

- Islamic banks: a case study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1-26. <https://iaif.ir/images/khareji/articles/bank/34.pdf>
- Rukmanasari, F. (2017). Pengaruh pengetahuan, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah (studi kasus pada Pegadaian Syariah Majapahit Semarang). IAIN. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/1661/>
- Sari, A. A., & Suryaningsih, S. A. (2020). Pengaruh promosi islami dan kualitas pelayanan islami terhadap keputusan nasabah memilih tabungan emas studi pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gresik. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 187-199. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n2.p187-199>
- Sebrina, W. (2018). Pengaruh desired service dan adequate service terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. UIN Sunan Ampel Surabaya. <http://digilib.uinsby.ac.id/28581/>
- Stamatis, D. H. (2018). *Total quality service: principles, practices, and implementation*. Routledge.
- Suriadi, S., Basalamah, S., & Dewi, R. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Unit Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 2(2), 119-124. <https://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CESJ/article/view/189>
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86-91. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Ulbab, N. (2016). Strategi pemasaran produk-produk gadai syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi kasus di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang). Skripsi. UIN Walisongo Semarang. https://www.academia.edu/download/67498279/Riska_Agustin_Andreani_PS_C_2019_UAS_LKNB_dikonversi_1.pdf
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 2(1), 27-41. <https://core.ac.uk/download/pdf/229197921.pdf>
- Winanto, N. S., & Roekminiati, S. (2017). Hubungan service quality terhadap loyalitas perusahaan di PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Babakan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi* Vol. 1 No. 1., 1(1), 14-29. <http://repository.unitomo.ac.id/714/>