

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seorang muslim meyakini bahwa dia adalah bagian dari umat Islam, umat yang bersatu dalam prinsip ridho bahwa Allah adalah Rabb, Islam adalah Din, Muhammad adalah Nabi dan Rasul adalah utusan Allah. Setiap muslim berkewajiban untuk menerapkan nilai-nilai Islam dalam kehidupan praktisnya. Dengan maksud setiap tingkah laku dan tindakan individu muslim dalam kehidupan sesuai dengan nilai, norma, atau aturan teoritis Islam, Ini merupakan kegiatan mengajak yang wajib dilakukan oleh setiap muslim.

Islam sebagai agama tentunya dijadikan sebagai dasar yang komponen dasarnya *aqidah* dan *syariah*, punya kolerasi erat dengan nilai-nilai Islam dalam arti luas. Sebagai sumber akhlak adalah kondisi mental, hati, dan bathin seseorang yang mempengaruhi perbuatan dan perilaku lahiriyahnya. Apabila kondisi batin seseorang baik teraktualisasikan dalam ucapan, perbuatan, dan perilaku yang baik dengan mudah, maka akhlakul karimah atau akhlak yang terpuji (*mahmudah*). Dan jika kondisi batin itu buruk dalam perkataan, perbuatan dan tingkah laku yang buruk pula, maka dinamakan akhlak tercela (*madzmumah*).¹

¹ Sudirman, *Pilar-Pilar Islam Menuju Kesempurnaan Sumber Daya Muslim*, (Malang UIN Maliki Prees: 2012), 259-260.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam dan nilai mempunyai titik hubungan erat, bila keduanya dipahami sebagai sarana menata kehidupan manusia secara menyeluruh. Islam tidak hanya memiliki peran dalam nilai untuk mencapai potensi dan memiliki kemampuan baik dalam sistem kerja yang dilakuka.²Pada hakikatnya nilai-nilai Islam dijalankan agar penerapan yang melalui kegiatan berbagai jasa yang diberikan, melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Dalam fungsi tersebut, terdapat dua pihak yang berkorelasi, yakni pengguna layanan dan penyelenggaraanya, karena bagaimanapun, eksistensi sebuah kegiatannya, sangat dipengaruhi oleh masyarakat atau sering disebut nasabah.

Untuk mewujudkan nilai-nilai Islam, menjadi kenyataan sebagaimna dimaksud dalam pengertian nilai-nilai Islam agar dapat mencapai nilai guna secara maksimal. Perlu diatur dengan organisasi dan manajemen yang baik dalam bentuk SDM dan dan pengelolaannya yang mengandung unsur-unsur yang lengkap, baik dalam sarananya atau fasilitas melalui fungsi dan tugas. Semua hendak bekerjasama untuk sistem pelayanan yang baik, dalam menghasilkan sebuah produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan kebutuhannya.³

Banyak cara yang dapat dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, salah satunya dengan memberikan kesan/citra yang

² Amin, Samsul Munir, *Rekontruksi Pemikiran Dakwah Islam*, (Jakarta: 2008), 186.

³Malayu Hasibuan S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), 30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada nasabah. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing pegawai, salah satu cara yang tepat adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, karena pelayanan nasabah yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu Lembaga Ekonomi Syariah.

Salah satu lembaga Pegadaian Syariah yang ada di Kota Pekanbaru ialah Lembaga Pegadaian (Persero) Km 10,5 Syariah Pekanbaru. Menurut pengamatan awal Penulis, Lembaga Pegadaian Syariah ini sudah menerapkan nilai-nilai akhlak, namun dalam segi pelayanan Lembaga Pegadaian Syariah ini belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya peran pihak internal dalam membina pegawai terkait dengan pelayanan yang menerapkan nilai-nilai Keislaman. Oleh karna itu, perlu diterapkannya sistem pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah.

Melalui penjelasan tersebut, maka penulis tertarik mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini kedalam suatu karya ilmiah dengan judul: **“Penerapan Nilai-Nilai Akhlak Pada Sistem Pelayanan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Subrantas Pekanbaru”**.

B. Penegasan Istilah

Penelitian ini berjudul **“Penerapan Nilai-Nilai Akhlak pada Sistem Pelayanan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Subrantas Pekanbaru”**. Agar tidak terjadi kesalahpahaman makna pada judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah yang penulis anggap penting, adapun istilah-istilah tersebut adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penerapan Nilai-Nilai Akhlak

Penerapan nilai-nilai akhlak adalah tindakan pelaksanaan dari prinsip-prinsip hidup yang terwujud dalam kenyataan sikap pengalaman rohani, jasmani dan merupakan tingkatan integritas kepribadian yang mencapai tingkat budi (insan kamil) yang kebenarannya bersifat mutlak.⁴

2. Sistem Pelayanan Nasabah

Sistem pelayanan nasabah adalah, Suatu bentuk cara, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain dengan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan harapan atau keinginan nasabah dengan tingkat persepsi mereka.⁵

3. PT. Pegadaian (Persero) Syariah

PT. Pegadaian Syariah adalah BUMN di Indonesia yang intinya dibidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai yang menjalankan bisnis dengan prinsip Syariah.⁶

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan jabaran penulis pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana **“Penerapan Nilai-Nilai Akhlak Pada Sistem Pelayanan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Subrantas Pekanbaru”**.

⁴ Zakiyah Dajadjat, *Dasar-Dasar Agama Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1992), 32.

⁵ Albahra, *Analisis Dan Sistem Informasi*, (Graha Ilmu, 2005), 75.

⁶ Yusrialis, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Suska Press), 77.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan pemaparan akan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Penerapan Nilai-Nilai Akhlak Pada Sistem Pelayanan di Pegadaian (persero) Syariah Subrantas Pekanbaru.

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan akademis

- 1) Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi terkait dengan penerapan nilai-nilai akhlak dalam sistem pelayanan, sehingga dapat menjadi bahan rujukan apabila nanti ada penelitian yang bertema serupa.
- 2) Penelitian ini juga dapat dijadikan khazanah keilmuan bagi lembaga khususnya pegadaian syariah dalam menerapkan nilai-nilai akhlak pada sistem pelayanannya.

b. Kegunaan praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah keilmuan terkait dengan tema yang disajikan, serta menjadi pengkajian dan pembelajaran pada jurusan Manajemen Dakwah.
- 2) Penelitian ini sebagai syarat menyelesaikan pendidikan pada program strata satu (S1) dan untuk memperoleh gelar sarjana komunikasi Islam (S.Sos) jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.

Bab ini menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka piker yang digunakan dalam penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data

BAB IV : GAMBARAN UMUM.

Bab ini berisikan profil pegadaian syariah, mulai dari Sejarah pembentukan pegadaian syariah, termasuk Visi Misi, susunan keorganisasiannya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Bab ini berisi penyajian data yang dikumpulkan selama penelitian.

BAB VI : PENUTUP.

Bab ini berisikan kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN