

**KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN GADAI EMAS DI
PT. PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH KANTOR CABANG
MANNA KABUPATEN BENGKULU SELATAN
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)

Oleh:

EKE PUSPITA SARI
NIM. 2123139415

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU, 2019 M/1440 H**


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Eke Puspita Sari, NIM 212 313 9415 dengan judul "Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam", Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Ekonomi Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.


Bengkulu, 13 Mei 2019 M

8.Ramadhan1440 H

Pembimbing I


Dr. Asnaini, MA
NIP 19730412998032003

Pembimbing II


Ahmad Mathori, MA
NIP 19555602071985031005





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276,51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh: Eke Puspita Sari NIM: 212 313 9415 yang berjudul,
"Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam". Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jum'at
 Tanggal : 12 Juli 2019 M / 9 Dzulkaidah 1440 H

Dan dinyatakan **LULUS** dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Bengkulu, 17 Juli 2019 M
 14 Dzulkaidah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Asnami, M.A
 NIP197304121998032003

Ahmad Manthori, MA
 NIP 195602071985031005

Penguji I

Penguji II

Drs. M. Syakroni, M.Ag
 NIP195707061987031003

Nilda Susilawati, M.Ag
 NIP 197905202007102003



Mengetahui
 Decan

Dr. Asnami, M.A
 NIP. 697304121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang salah tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta saksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2019 M
Syawal 1437 H



Eke puspita Sari
Nim 212 313 9415

ABSTRAK

Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas di PT. Pegadaian
(Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam
Perspektif Ekonomi Islam

Oleh Eke Puspita Sari, NIM 2123139415

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui alasan mengapa nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. 2) Untuk mengetahui alasan nasabah dalam melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dalam perspektif ekonomi Islam. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Nasabah gadai emas di di PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, adapun informan yang akan diteliti dengan jumlah 10 orang. Teknik penentuan dengan *purposive* karena peneliti memilih informan menurut kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa alasan yang dilakukan oleh nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu selatan didasari karena kebutuhan akan uang, proses dalam melakukan gadai emas yang tidak sulit serta emas yang digadaikan boleh emas perhiasan tidak mesti emas batangan seperti di Bank syariah. Dalam ekonomi Islam manusia akan tercapai jika kebutuhan primer, sekunder dan tersier telah terpenuhi.

Kata Kunci : Gadai Emas, Alasan nasabah , perspektif ekonomi Islam

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (An-Nisaa ayat 29)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai. Bapak Rau'sman dan Ibu Nismi, yang telah mencurahkan kasih sayangnya yang tiada terhingga, yang telah mendukung saya dan selalu berdoa setiap langkah saya. Berjuta rasa terima kasih saya sampaikan untuk kedua orang yang terhebat dalam hidup saya. Tanpa kalian saya hanyalah sebuah benang yang tak berarti yang tidak bisa dirajut menjadi kain yang indah. "My Parents You Are My Everything In My Life".
- Adek-adek tersayang saya, Eva Apriani, Gius Tri Fernandes dan Santri saputra. terima kasih telah menjadi penyemangat dalam penyelesaian Skripsi ini.
- Keponakan tersayang Muhamad farhan pirdaus terimah kasih yang telah membuat semangat
- Saudara-saudara dan nenek tercinta saya terimah kasih telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
- Dosen Pembimbing Skripsi Saya, Ibu Dr. Asnaini, M.A dan Bapak Ahmad Mathori, MA yang telah bersedia meluangkan waktunya membimbing, memberikan ilmu dan saran, petunjuk dan nasihat kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
- Sahabat-sahabat terbaik ku: Dira Rahmayanti, Ragini Atwindaya S, Nurul Khotima, Juli yarti, Yeni Efrianti, Yoga, Tustina, Hendri, Indah, Dheto Alansya Putra, yopa, clara, Elvi Sukaisi, rita puspita sari, intan, yakun, asep, gito, dan semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan semua satu persatu, terima kasih buat waktu yang kita lewati bersama dan semua cerita suka duka kita. Dan teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya prodi Ekonomi Islam angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan masukan kepada saya untuk terus menjadi seseorang yang tangguh dan melangkah maju demi meraih kesuksesan, kalian memang orang-orang yang luar biasa.
- Teman-teman KKN IAIN Kelompok 76 Desa Talang Rasau, terima kasih atas kerjasamnya selama ini, kalian adalah orang-orang yang hebat.
- Agama, bangsa dan Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam”.

Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, Ketua Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Dr. Asnaini, MA, selaku Pembimbing I yang telah memberikan semangat, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran.

5. Ahmad Mathori, MA, selaku Pembimbing II yang juga telah memberikan semangat, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesan penulis, selalu memberikan semangat dan dukungan kepadaku dan selalu sabar menghadapi ku.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 2019 M
16 Syawal 1437 H

Eke puspita Sari
NIM 212 313 9415

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	10
3. Informan Penelitian	10
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	10
5. Teknik Analisis Data	12
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II KAJIAN TEORI

A. Keputusan nasabah	15
B. Pengertian Gadai Syariah	29
a. Pengertian <i>rahn</i> (gadai)	29
b. Dasar Hukum Gadai.....	30
c. Rukun dan Syarat <i>Rahn</i>	33

d. Prinsip-prinsip pembiayaan <i>rahn</i> (gadai)	34
e. Hak dan Kewajiban Para Pihak Rahn (gadai).....	34
f. Ketentuan Gadai Dalam Islam.....	35
g. Layanan.....	36
h. Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syari'ah.....	37
i. Gadai Emas Di PT. Pegadaian.....	39
j. Masa Penitipan Gadai Emas	40
k. Aplikasi Pegadaian	40
BAB III GAMBARAN UMUM PT. PEGADAIAN (PERSERO)	
SYARIAH KANTOR CABANG MANNA	
BENGKULU SELATAN	
A. Sejarah Perkembangan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah	
Cabang Manna Bengkulu Selatan	46
B. Visi dan Misi	46
C. Produk dan Jasa PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor	
Cabang Manna Bengkulu Selatan	48
D. Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Alasan Nasabah Melakukan Gadai Emas di PT. Pegadaia Persero	
Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.....	55
B. Alasan Nasabah Dalam melakukan Gadai Emas di PT. Pegadaian	
(Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu	
Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	62
BAB VPENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga-lembaga berbasis Islam kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Pada saat ini gadai adalah hal yang lumrah dalam kehidupan sehari-hari. Lembaga pegadaian salah satu pilihan masyarakat guna kebutuhannya sehari-hari. Emas merupakan salah satu investasi yang cukup diminati oleh masyarakat saat ini, karena nilai yang stabil dan sebagai investasi dimasa depan. Sehingga banyak masyarakat yang membeli emas baik secara tunai maupun secara kredit. Pembelian emas secara tidak tunai atau kredit banyak dipilih masyarakat dengan alasan sebagai salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan dengan cara yang mudah.

Dengan semakin berkembangnya dunia usaha saat ini dan kebutuhan manusia yang terus menerus meningkat hal tersebut membuat perkembangan sektor usaha perbankan pun ikut meningkat dalam memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Perkembangan dunia perbankan beberapa tahun ini sangat pesat, Fungsi usaha bankbertambah dengan banyanya permintaan dari masyarakat akan jasa keungan dan konsultasi keungan untuk memenuhi kebutuhan manusia dan untuk menambah modal usahanya.¹

Perkembangan lembaga-lembaga berbasis Islam kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Pada saat ini gadai adalah hal yang

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 30

lumrah dalam kehidupan sehari-hari. Lembaga pegadaian salah satu pilihan masyarakat guna kebutuhannya sehari-hari.

Emas merupakan salah satu investasi yang cukup diminati oleh masyarakat saat ini, karena nilai yang stabil dan sebagai investasi dimasa depan. Sehingga banyak masyarakat yang membeli emas baik secara tunai maupun secara kredit. Pembelian emas secara tidak tunai atau kredit banyak dipilih masyarakat dengan alasan sebagai salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan dengan cara yang mudah.²

Pada dasarnya prinsip yang harus dijunjung dalam setiap transaksi jual beli adalah yang sesuai dengan nilai dan norma keadilan, kejujuran dan kebenaran, prinsip manfaat, prinsip suka sama suka, prinsip tiada paksaan. Sehingga dapat mendatangkan *maslahah* pada semua pihak. Di samping itu setiap transaksi jual beli harus dijauhi dari hal-hal yang menyebabkan *mafsadat* atau kerugian dalam salah satu pihak, seperti riba, penipuan, kekerasan, kesamaran, kecurangan, paksaan, pengambilan kesempatan dalam kesempitan, dan lainnya yang dapat menyebabkan pasar menjadi tidak sehat.³

Allah berfirman Allah Swt:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْكُمْ بَعْضٌ مِّنْكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

² Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, h. 34

³ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syari'ah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003),

Artinya: ”Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Qs. Al-Baqarah:[2]:283)⁴.

Pada dasarnya, lembaga pegadaian adalah salah satu pilihan masyarakat umumnya dalam memenuhi kebutuhan yang mendesak sehingga sulit untuk meminjam kepada orang lain dan sebagai wadah dalam memfasilitasi penjualan emas baik secara tunai maupun secara tidak tunai, karena saat ini emas merupakan salah satu investasi yang menarik bagi masyarakat saat ini dan merupakan salah satu pilihan terbaik untuk mengamankan nilai uang atau aset mereka di masa yang akan datang.⁵

Keberadaan suatu perusahaan pegadaian di tengah masyarakat menjadi salah satu sumber alternatif bagi masyarakat untuk memecahkan masalah ekonomi yang mendesak karena pada dasarnya pegadaian itu sendiri mempunyai fungsi sebagai upaya khusus untuk menumpas segala macam praktek pinjam-meminjam yang tidak diinginkan seperti ijon, rentenir, atau pihak lain yang memberikan pinjaman tidak wajar dengan bunga yang sangat tinggi dan merugikan rakyat kecil.

Maka, kehadiran Pegadaian di masyarakat diharapkan mampu menekan praktik pinjaman yang tidak wajar yang bisa merugikan

⁴Departemen Agama RI. Al-Qur’an dan Terjemahan (Bandung: Diponegoro, 2005), h.262

⁵Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syari’ah...*, h. 77

masyarakat. Saat ini, sesuai perkembangan waktu, pegadaian dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat tidak hanya melayani kredit gadai saja, tetapi juga jasa keuangan, seperti kredit berbasis fidusia, pembiayaan investasi emas, dan jasa finansial lainnya.

Pengetahuan masyarakat pada umumnya ketika mereka membutuhkan dan ingin menjadikan barang-barang berharga mereka sebagai jaminan (agunan) kepada pemilik dana, maka tempat yang mereka tuju adalah tempat-tempat pegadaian, baik formal maupun non formal yang tidak menganut sistem syariah.

Gadai (*rahn*) merupakan penyerahan barang (*marhun*) kepada pihak pemberi hutang (*murtahin*) yang dilakukan oleh orang yang berhutang (*rahin*) sebagai jaminan atas hutang yang diterima. Praktek gadai telah ada sejak zaman Rasulullah SAW dan beliau sendiri pernah melakukannya. Perbedaan antara gadai syariah (*rahn*) dengan gadai konvensional adalah dalam hal pengenaan bunga. Gadai syariah menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan.⁶

Problematika Gadai Emas Syariah pada tahun 2011 berdampak pada pembiayaan akad *Qard* pada tahun 2012 dan awal 2013. Kasus ini bermula dari maraknya investasi berkebudan emas yang bersifat spekulatif. Bank dan nasabah mengubah akad transaksi dari gadai emas ke jual-beli emas atau murabahah. Sehingga kedua belah pihak menyepakati tenor

⁶Muhammad, Sholikul Hadi, *Pegadaian Syari'ah...*, h. 80

pinjaman dan besaran angsuran. Kesalahan akad transaksi ini terjadi hampir di semua Bank Umum Syariah. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan Bank Indonesia terhadap produk dan jasa yang baru dikelola oleh perbankan syariah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa ada beberapa keputusan nasabah untuk mengadaikan emas mereka, salah satu khususnya untuk keluarga mereka ketika tidak mempunyai uang, selain itu keputusan nasabah untuk mengadaikan emas mereka karena kebutuhan fasilitas lainnya dan mendengar langsung dari alasan masyarakat tersebut.⁷

Selain keputusan nasabah mengadaikan emas yang mereka miliki yaitu karena nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.

Bank syariah harus mampu mengembangkan nilai tambah dari jasa gadai emas yang ditawarkan. Bank syariah harus memberikan perbedaan antara jasa gadai emas syariah dengan jasa gadai emas lainnya. Jasa harus memiliki keunggulan terhadap harga disamping keunggulan produknya. Gadai emas syariah membebaskan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya.

⁷ Muhammad, Sholikul Hadi, *Pegadaian Syari'ah...*, h. 86

Nasabah juga dikenakan biaya administrasi dan materai di awal akad. Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih jasa yang diinginkan.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk membuat Judul **“Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka dapat ditarik pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengapa nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan?
2. Bagaimana alasan nasabah dalam melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dalam perspektif ekonomi Islam?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan
2. Untuk mengetahui alasan nasabah dalam melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dalam perspektif ekonomi Islam

D. Kegunaan Penelitian

Selain tujuan yang diperoleh dari penilaian skripsi, perlu pula diketahui bersama manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

- a. Memberikan kontribusi pemikiran serta menimbulkan pemahaman mengenai alasan masyarakat dalam melakukan gadai emas.
- b. Memberikan informasi bagi perusahaan mengenai perilaku konsumen dalam mengambil keputusan agar perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran yang diharapkan.

2. Praktis

- a. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah dapat mengetahui alasan nasabah dalam melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Perspektif Ekonomi Islam.
- b. Sebagai literatur bagi pihak lain yang membutuhkan khususnya mahasiswa yang akan mengadakan penelitian mengenai perilaku konsumen.

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan beberapa tulisan yang berkaitan dengan:

1. Penelitian atas nama Siti Khadijah dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian

Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan analisis faktor melalui program SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, yaitu faktor tampilan fisik sebesar 67,138%, empati sebesar 20,960%, keandalan sebesar 6,889%, ketanggapan sebesar 2,919%, dan jaminan sebesar 2,094%. Faktor tampilan fisik menjadi faktor paling dominan karena memiliki *variance explained* tertinggi sebesar 61,798%, artinya faktor tampilan fisik mampu menjelaskan keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar sebesar 67,138

Perbedaan penelitian adalah terletak pada variabel yang diteliti. Jika penelitian terdahulu membahas faktor yang berhubungan dengan perusahaan yaitu PT Pegadaian dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas keputusan dari nasabah.

2. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah (Studi Kasus pada BPD DIY Syariah cabang Cik Ditiro)

Berdasarkan hasil pengujian penelitian bahwa secara bersamaan (*simultan*) nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Untuk uji koefisien determinasi diperoleh *R square* sebesar (0,487). Hal ini menunjukkan bahwa faktor

nilai taksiran, faktor biaya-biaya, faktor promosi dan faktor pelayanan berpengaruh terhadap pembiayaan gadai emas.

Perbedaan penelitian adalah metode penelitiannya. Penelitian terdahulu di analisis secara kuantitatif sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti di analisis secara kualitatif.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (*rhan*) di PT. Pegadaian Syariah KCP Simpang Patal Palembang

Faktor psikologis yaitu dorongan dari dalam diri nasabah produk gadai adalah pilihan yang tepat dalam keadaan tertentu nasabah sangat membutuhkan jasa pegadaian syariah. Produk gadai sesuai dengan prinsip syariah, prosedur pengajuan pembiayaan mudah dan aman, nasabah mengetahui informasi keberadaan pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang lewat sosialisasi penyebaran brosur, informasi dari brosur, biaya administrasi yang tidak dibebankan untuk menggunakan jasa.

Perbedaan penelitian adalah terletak pada faktor yang diteliti. Jika penelitian terdahulu membahas keputusan gadai emas yaitu di PT Pegadaian dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas faktor dari nasabah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan hasil penelitian yang ada di lapangan.

b. Pendekatan penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Yaitu menggambarkan hasil penelitian yang ada secara narasi dengan kata-kata yang bukan angka.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan dari Febuari 2018 sampai dengan Mei 2019, lokasi penelitian ini dilalukan di masyarakat Kabupaten Bengkulu Selatan.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Masyarakat gadai emas di PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan berjumlah 10 orang. Teknik penentuannya dengan *purposive* yang ditunjuk langsung oleh pihak PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1) Sumber Data

a) Data primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

b) Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan di bahas, berupa catatan, buku dan jurnal serta dokumentasi pada saat penelitian seperti foto dan rekaman hasil wawancara pada saat penelitian.

2) Teknik pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan tiga teknik sebagai berikut:

a. *Observasi*

Yaitu dengan cara turun langsung kelapangan guna mendapatkan data-data yang diperlukan dan untuk mengamati fakta-fakta yang berkenan dengan masalah dilokasi PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

b. Wawancara

Adapun bentuk yang digunakan ialah bentuk wawancara terstruktur dengan nya jawab secara lisan dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya. Sehingga memperoleh jawaban yang penulis inginkan dari pihak PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang diambil oleh peneliti dari hasil penelitian yang di dapatkan. Kegiatan dokumentasi juga

di lakukan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan yang telah penulis kumpulkan selanjutnya dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan dengan teknik sebagai berikut yaitu reduksi data, proses mendata semua hasil penelitian baik dari observasi maupun dari hasil wawancara serta data akan diuraikan sesuai dengan rumusan masalah. Kemudian melakukan editing yaitu meneliti dan memperbaiki kembali data yang diperoleh untuk menjamin apakah data sudah dipertanggungjawabkan sesuai dengan realita. Setelah itu melakukan penarikan kesimpulan dari pernyataan umum ke pernyataan khusus dengan menggunakan metode deduktif.⁸

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah reduksi akan memberikan gambaran-gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti

⁸ Joko Suhago, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. (Jakarta :Rineka Cipta, 1997), h.87

computer mini dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.⁹

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya.¹⁰

c. *Data Verification* (Verifikasi Data)

Adalah langkah pemeriksaa ulang data-data awal pengumpulan data, sehingga data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitaitaif untuk ditarik kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika adalah gambaran-gambaran umum dari keseluruhan isi penulisan ini, sehingga mudah dicari hubungan antara satu pembahasan dengan pembahasan yang lain (teratur menurut sistem, sistem adalah suatu cara atau metode yang disusun secara teratur). Skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang disesuaikan dengan kebutuhan jangkauan penulisan dan pembahasan bab yang dimaksudkan. Berikut ini garis besar atau sistematika dari penulisan ini, yaitu :

Bab I Pendahuluan, berisikan latar belakang masalah yang menjadikan alasan penelitian dalam melakukan rangkaian penelitian.

⁹Sugiyono, *Memahami...*, h. 92

¹⁰Sugiyono, *Memahani...*, h. 95

Setelah itu ditetapkan rumusan masalah sebagai pedoman dan fokus penelitian, tujuan penelitian untuk menjelaskan tujuan dari melakukan penelitian ini, manfaat penelitian, penelitian terdahulu dilakukan untuk menghindari plagiat, atau duplikasi terhadap penelitian serupa yang dilakukan, kemudian metode penelitian yang berisikan jenis penelitian, lokasi penelitian sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, terakhir sistematika penulisan.

Bab II yaitu landasan teori. Dalam bab ini dijelaskan teori-teori tentang faktor-faktor perilaku konsumen, teori tentang pegadaian syariah.

Bab III yaitu berisikan gambaran umum objek yang ditelitiseperusahaan, visi dan misi serta produk dan jasa, mekanisme operasional pegadaian syariah, struktur organisasi PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Bab IV yaitu hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada. Dalam bab ini akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Perspektif Ekonomi Islam.

Bab V Penutup yaitu menjadi bab terakhir dari skripsi ini di dalamnya berisikan kesimpulan dan saran-saran penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

C. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan nasabah

Keputusan nasabah adalah menegaskan bahwa pengambilan keputusan nasabah merupakan proses interaksi antara sikap afektif, sikap kognitif, sikap behavioral dengan faktor lingkungan dimana manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek kehidupannya. Keputusan membeli atau tidak membeli merupakan bagian dari unsur yang melekat pada konsumen yang disebut behavior dimana ia merujuk kepada tindakan fisik yang nyata dan dapat dilihat ataupun diukur oleh orang lain.¹¹

Input pemasaran merupakan aktivitas-aktivitas pemasaran merupakan usaha-usaha langsung untuk menjangkau, menginformasikan dan meujuk nasabah agar membeli dan menggunakan produk tertentu. Usaha-usaha tersebut meliputi bauran pemasaran yaitu, pruduct, place, promotion. Pengaruh sosial budaya adalah lingkungan sosial budaya yang meliputi keluarga.¹²

Menurut AMA (*American Marketing Association*), menegaskan bahwa pengambilan keputusan nasabah merupakan proses interaksi antara sikap afektif, sikap kognitif, sikap behavioral dengan faktor lingkungan dengan mana manusia melakukan pertukaran dalam semua

aspek kehidupannya. Sikap kognitif merefleksikan sikap pemahaman, sikap afektif merefleksikan sikap keyakinan dan sikap behavioral merefleksikan sikap tindakan nyata.¹³

Keputusan nasabah adalah sesuatu yang diputuskan nasabah untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil pemutusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternative. Keputusan konsumen juga dapat diartikan untuk memutuskan suatu kesimpulan.

Sedangkan keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan nasabah untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternative yang menyebabkan timbulnya keputusan.

Pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternative sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Proses pemilihan dan penilaian itu biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis dan memilih berbagai alternatif tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektifitas dari keputusan yang telah diambil. Beberapa

¹³Nitisustro Mulyadi, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif...*, h.195

proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:¹⁴

1. Menganalisis kebutuhan dan keinginan Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.
2. Pencarian informasi Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabahkan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yangtersedia.
3. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.
4. Keputusan untuk menggunakan jasa, Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.
5. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa, Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses

¹⁴Nitisustro Mulyadi, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*,...h.198

evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.¹⁵

Menurut Kotler pengambilan keputusan pembelian merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan atau keinginan akan suatu produk yang tepat dan sesuai keinginan. Proses ini melalui beberapa tahap yang diawali dengan pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian dari berbagai alternative, membuat keputusan pembelian dan kemudian perilaku setelah membeli. Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan terdapat 2 unsur penting dalam keputusan pembelian yaitu 1) penyeleksian (penilaian dan pemilihan) dari berbagai alternative yang ada dan 2) pengambilan keputusan pembelian.

Input pemasaran merupakan aktivitas-aktivitas pemasaran merupakan usaha-usaha langsung untuk menjangkau, menginformasikan dan meujuk konsumen agar membeli dan menggunakan produk tertentu. Usaha-usaha tersebut meliputi bauran pemasaran yaitu, *prudent, place, promotion*. Pengaruh sosial budaya

¹⁵ Rizky Amalia, 2014, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Bank Syariah Mandiri Cabang Padang)*, skripsi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. h.22-23

adalah lingkungan sosial budaya yang meliputi keluarga, sumber informal, sumber non komersial, kelas sosial, budaya dan subbudaya.¹⁶

Komponen proses memperhatikan bagaimana nasabah membuat keputusan-keputusan. Untuk dapat mengikuti proses, harus dipahami beberapa konsep psikologi terkait. Psikologis adalah pengaruh internal yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen. Pengaruh-pengaruh internal tersebut adalah motivasi persepsi, pembelajaran, kepribadian, dan sikap.¹⁷

1. Faktor budaya, yaitu meliputi budaya (penentu keinginan dan perilaku yang mendasar), sub-budaya (bangsa, agama, suku, daerah), dan kelas sosial.
2. Faktor Sosial, perilaku seorang konsumen dipengaruhi faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, peran dan status.
3. Faktor pribadi, merupakan faktor pribadi (usia, tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri pembeli.
4. Faktor Psikologis, faktor psikologi utama yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan pendirian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen dipengaruhi oleh 4 (tiga) faktor utama, yaitu: (1) kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh produsen dan lembaga lainnya; (2) faktor lingkungan konsumen, di antaranya adalah budaya, karakteristik

¹⁶Ristiyanti P.dan Jhon J.O.I,*perilaku konsumen...*,h.231-234

¹⁷ Machfoedz Mahmud, *Pengantar Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: AkademiManajemen Perusahaan YKPN, 2005), h. 38-41

sosial ekonomi, keluarga dan rumah tangga, kelompok acuan dan situasi konsumen; dan (3) faktor perbedaan individu konsumen, (4) faktor psikologi utama yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan pendirian di antaranya adalah :¹⁸

a. Faktor budaya

Faktor budaya mempunyai pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Budaya terdiri dari kultur, subkultur (mencakup kebangsaan, agama, kelompok ras, dan daerah geografis), dan kelas social. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar. Anak-anak yang sedang tumbuh mendapatkan seperangkat nilai dan perilaku dari keluarga dan lembaga-lembaga lainnya.

Perilaku seorang nasabah juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan (kelompok referensi), keluarga, serta peran dan status sosial. Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang mempunyai pengaruh langsung (tatap muka) atau pengaruh tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang, seperti keluarga, teman, tetangga, dan rekan kerja.

Selain faktor budaya, perilaku pembelian nasabah juga dipengaruhi oleh faktor sosial diantaranya sebagai berikut:

b. Kelompok acuan

Kelompok acuan dalam perilaku pembelian nasabah dapat diartikan sebagai kelompok yang dapat memberikan pengaruh

¹⁸Ristiyanti P.dan Jhon J.O.I,*perilaku konsumen...*, h. 239

secara langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang tersebut. Kelompok ini biasanya disebut dengan kelompok keanggotaan, yaitu sebuah kelompok yang dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap seseorang. Adapun anggota kelompok ini biasanya merupakan anggota dari kelompok primer seperti keluarga, teman, tetangga dan rekan kerja yang berinteraksi dengan secara langsung dan terus menerus dalam keadaan yang informal. Tidak hanya kelompok primer, kelompok sekunder yang biasanya terdiri dari kelompok keagamaan, profesi dan asosiasi perdagangan juga dapat disebut sebagai kelompok keanggotaan.

c. Keluarga

Dalam sebuah organisasi pembelian nasabah, keluarga dibedakan menjadi dua bagian. Pertama keluarga yang dikenal dengan istilah keluarga orientas. Keluarga jenis ini terdiri dari orang tua dan saudara kandung seseorang yang dapat memberikan orientasi agama, politik dan ekonomi serta ambisi pribadi, harga diri dan cinta. Kedua, keluarga yang terdiri dari pasangan dan jumlah anak yang dimiliki seseorang. Keluarga jenis ini biasa dikenal dengan keluarga prokreasi.¹⁹

d. Peran dan status

Hal selanjutnya yang dapat menjadi faktor sosial yang dapat mempengaruhi perilaku pembelian seseorang adalah peran dan status mereka di dalam masyarakat. Semakin tinggi peran seseorang

¹⁹Etta Mamang Sangadji dan Sopiah .*Perilaku Konsumen ...*, h. 24-25

didalam sebuah organisasi maka akan semakin tinggi pula status mereka dalam organisasi tersebut dan secara langsung dapat berdampak pada perilaku pembeliannya. Contoh seorang direktur di sebuah perusahaan tentunya memiliki status yang lebih tinggi dibandingkan dengan seorang supervisor, begitu pula dalam perilaku pembeliannya. Tentunya, seorang direktur perusahaan akan melakukan pembelian terhadap merek-merek yang berharga lebih mahal dibandingkan dengan merek lainnya.²⁰

Pada penelitian ini, untuk faktor sosial akan digunakan dimensi keluarga yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Keluarga

Sebuah keluarga lazimnya terdiri dari seorang suami, seorang istri dan satu atau dua orang anak. Pada beberapa decade sebelumnya sebuah keluarga selain memiliki anggota seperti di atas masih terdapat anggota lainnya seperti kakek, nenek, keponakan, mantu dan anggota lainnya.²¹ Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, dan anggota keluarga merepresentasikan kelompok referensi utama yang paling berpengaruh.²²

Pengertian tentang keluarga sangat luas dan beragam, keluarga didefinisikan sebagai dua atau lebih orang yang

²⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah .*Perilaku Konsumen ...*, h. 24-25

²¹ Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. (Bandung:Alfabeta, 2013), h. 106

²² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tiga Belas*,...h.171

mempunyai hubungan darah, pernikahan atau adopsi yang tinggal bersama. Pendapat lain menyatakan lazimnya satu unit keluarga adalah keluarga yang lengkap, terdiri dari tiga generasi yang hidup bersama dan yang sering terjadi tidak hanya kakek dan nenek, akan tetapi juga paman, bibi, keponakan, dan kerabat lainnya. Unit keluarga terdiri dari dua atau lebih orang yang saling memiliki keterikatan yang tinggal dan makan dalam tempat tinggal pribadi. Dalam keluarga, keputusan untuk memenuhi kebutuhan hidup lazimnya dilakukan oleh kepala keluarga, atau di pencari nafkah. Anggota keluarga lainnya hanya mengikat apa yang telah diputuskan kepala keluarga.

Keputusan untuk memenuhi kebutuhan hidup lazimnya berbanding seharga dengan tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan tingkat penghasilan. Dari penjelasan ini maka dengan sendirinya faktor keluarga sangat mempengaruhi dalam keputusan membeli.²³

Keluarga terdiri atas ayah, ibu, dan anak. Anak yang baik tentu akan melakukan pembelian produk jika ayah atau ibunya menyetujui.²⁴

Keluarga merupakan sumber pengaruh dan tekad yang menjadi penentu dalam perilaku konsumen. Pemasaran juga tertarik pada jenis-jenis keluarga dan komposisinya, tidak saja demi

²³ Nitisastro Mulyadi, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h.211-212

²⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013), h.26

segmentasi yang tetapi juga dalam menentukan sasaran promosinya. Sebagai contoh, cermatilah iklan Vitacimin. Siapa yang menjadi sasaran promosi dalam suatu keluarga akan terlihat jelas bila pemasar memahami peran dan fungsi anggota keluarga dalam pengambilan keputusan beli. Fungsi-fungsi keluarga juga relevan dalam hal sosialisasi anggota keluarga untuk menjadi konsumen. Dukungan finansial dan emosional diperlukan oleh anggota keluarga, dan hal ini juga mempengaruhi mereka dalam memutuskan membeli dan mengkonsumsi. Selanjutnya membentuk gaya hidup yang diikuti oleh konsumen yang bersangkutan.²⁵

b. Faktor kepribadian

Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yaitu usia pembeli dan tahap siklus hidup, pekerjaan, kondisi ekonomi (pendapatan, tabungan dan kekayaan, utang, suku bunga, dan kemampuan untuk meminjam), gaya hidup serta kepribadian dan konsep diri pembeli. Adapun pengertian lain dari faktor kepribadian adalah Kepribadian merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku konsumen. Perbedaan kepribadian akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam memilih atau membeli produk karena konsumen akan membeli barang yang sesuai dengan kepribadiannya. Keputusan pembelian merupakan

²⁵Ristiyanti P. dan John J.O.I, *Perilaku Konsumen*,...172

suatu tindakanyangdilakukan konsumen dikarenakan adanya dorongan-dorongan atau motif-motif yang dirasakan sehingga menimbulkan minat atau dorongan untuk memenuhi kebutuhan.pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya.Keputusan pembelian merupakan sebuah tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk. Setiap produsen pasti menjalankan berbagai strategi agar konsumen memutuskan untuk membeli produknya.

c. Faktor psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi pula oleh motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan sikap.²⁶

- 1) Motivasi: kebutuhan berasal dari keadaan psikologis berkaitan dengan ketegangan seperti rasa haus, lapar, tidak senang. Ataupun kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa kepemilikan. suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu.
- 2) Persepsi: orang yang termotivasi akan benar-benar bertindak dipengaruhi oleh persepsinya mengenai situasi tertentu. sebagai proses dimana individu memilih, merumuskan, dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang

²⁶ Machfoedz Mahmud, *Pengantar Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), h.38-41

berarti mengenai dunia. Masukan informasi diterima melalui pengelihatian, perasaan, pendengaran, penciuman, dan sentuhan. Ketika kita melihat gedung, merasakan sejuk, mendengar informasi penjualan dan iklan, mencium udara, berarti kita menerima informasi.

- 3) Keyakinan dan sikap: melalui bertindak dan belajar, orang-orang memperoleh keyakinan dan sikap. Kedua faktor ini kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka.²⁷

Adapun beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:

- a) Menganalisis kebutuhan dan keinginan Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.
- b) Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabah akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

- c) Penilaian dan seleksi terhadap alternative

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang

²⁷Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 263.

ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

d) Keputusan untuk menggunakan jasa

Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

e) Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.²⁸

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:

a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan

Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

²⁸Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), h. 45

b. Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabah akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

c. Penilaian dan seleksi terhadap alternative

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

d. Keputusan untuk menggunakan jasa

Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk

menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.²⁹

D. Pengertian Gadai Syariah

1. Pengertian *rahn* (gadai)

Gadai menurut bahasa adalah *ats-tsubut* atau *Atsubuutu wa Dawamu* yang berarti tetap, kekal dan mengadaikan. Ada pula yang mengartikan makna *rahn* adalah terkurung atau terjat. Secara istilah, *rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimahnya. Barang yang ditahan tersebut dimiliki nilai ekonomis.

Gadai secara etimologi *ar-rahn* berarti *Atsubuutu wa Dawamu* artinya tetap dan kekal atau *al-Habsu wa Luzumu* artinya pengekangan dan keharusan bisa juga diartikan jaminan. Secara terminologi syara' *rahn* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut.³⁰

Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana, *rahn* adalah semacam jaminan utang gadai. Adapun pengertian *rahn* menurut para ulama mazhab, yaitu:³¹

²⁹ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*,... h. 47

³⁰ Rahmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2001), h. 159.

³¹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 262

- 1) Menurut Wahbah Az-Zuhaili, *rahn* adalah menahan sesuatu dengan hak yang memungkinkan untuk mengambil manfaat darinya.
- 2) Menurut Sayyid Sabiq, *rahn* adalah menjadikan suatu benda berharga dalam pandangan syara' sebagai jaminan atas hutang selama masih ada dua kemungkinan, untuk mengembalikan uang itu atau mengambil sebagai benda itu.
- 3) Menurut Taqiyuddin, *rahn* adalah menjadikan harta sebagai jaminan.

Secara umum *rahn* (gadai) dapat didefinisikan yaitu menjadikan suatu benda yang bernilai (menurut syara) sebagai penguat hutang yang dapat dijadikan pembayaran seluruh atau sebagian hutangnya dengan menjual atau memiliki benda tersebut dan dimana kedua belah pihak mempunyai tanggung jawab bersama, yakni yang punya hutang bertanggung jawab melunasi hutangnya dan orang berpiutang bertanggung jawab menjamin keutuhan barang jaminannya.³²

m. Dasar Hukum Gadai

Pada dasarnya gadai menurut Islam, hukumnya adalah boleh (*jaiz*). Dengan berbagai dalil al-Qur'an ataupun hadist Nabi saw, begitu juga dengan ijma' ulama. Ayat al-Qur'an yang dapat dijadikan dasar hukum perjanjian gadai adalah QS.al-Baqqarah ayat 283 yang artinya.

- a) Al -Qur'an al-Baqarah : 283

³² Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Teras, 2011), h.91

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَتَىٰ
 بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا
 تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فإِنَّهٗ ءِثْمُ قَلْبِهِ ۗ وَاللَّهُ بِمَا
 تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝٢٨٣﴾

Artinya : ”Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya: dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Qs. Al-Baqarah 283)³³

b) As – Sunnah

أَنَّ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
 إِنْ كَانَ مَرْءٌ مَرَّ بِمَرْءٍ يَشْرَبُ مِنْ دَرِيئٍ شَرِبَ مِنْهُ بِئْسَ مَا شَرِبَ
 إِذَا كَامَرَهُمْ وَأَوْعَىٰ الَّذِي يَرَكِبُ وَيَشْرَبُ مِنْهُ

Artinya : *Abi Hurairah r.a. berkata bahwa Rasulullah saw bersabda, “Apabila ada ternak digadaikan, punggungnya boleh dinaiki (oleh orang yang menerima gadai) karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaga)nya. Apabila ternak itu digadaikan, air susunya yang deras boleh diminum (oleh orang yang menerima gadai) karena ia telah mengeluarkan biaya (menjaga)nya. Kepada orang yang naik dan minum, ia harus mengeluarkan biaya (perawatan)nya.” (HR Jamaah kecuali Muslim dan Nasa’I, Bukhari no 2329, kitab ar-Rahn)³⁴*

³³ Departemen Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemahan* (Bandung: Diponegoro, 2005), h.49

³⁴ Ibnu Hajar Al-Asqolani, *Bulughul Maram Min Adillati Ahkaam*, h.224

c) Ijma'

Jumhur ulama menyepakati kenolehan status hukum gadai. Hal ini yang didasarkan pada kisah Nabi Muhammad Saw yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang kaya kepada seorang Yahudi bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi yang tidak mau memberatkan para sahabat. Mereka biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi. Jumhur ulama berpendapat bahwa *rahn* tidak saja disyariatkan pada waktu tidak berpergian.

d) Fatwa DSN

Fatwa yang dijadikan rujukan dalam gadai syariah, yaitu: Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*, Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 26/DSN-MUI/III/2002 Tentang *rahn* emas, dan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 68/DSN-MUI/III/2008 tentang *rahn tasjily*. Fatwa yang dikeluarkan oleh DSN ini menjadi rujukan yang berlaku umum serta mengikat bagi lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia. Demikian pula mengikat bagi masyarakat yang berintraksi dengan pegadaian Syariah.³⁵

³⁵ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h.34

n. Rukun dan Syarat *Rahn*

Rukun dan syarat sahnya perjanjian gadai syariah adalah sebagai berikut:

- a) Sighat (ijab qabul), hal ini dapat dilakukan baik dalam bentuk tertulis maupun lisan, asalakan saja didalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai di antara para pihak.
- b) Orang yang bertransaksi (aqid), syarat-syarat yang harus dipenuhi bagi orang yang bertransaksi gadai yaitu *rahin* (pemberi gadai) dan *murtahin* (penerima gadai) adalah:
 1. Telah dewasa (*mumayyiz*)
 2. Berakal
 3. Atas kehendak sendiri
- c) Adanya barang yang digadaikan (*marhun*), syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk barang yang akan digadaikan oleh *rahin* (pemberi gadai) adalah:
 1. Dapat diserahkan
 2. Bermanfaat
 3. Milik *rahin* (orang yang menggadaikan)
 4. Jelas
 5. Tidak bersatu dengan harta lain
 6. dikuasai oleh *rahin*
 7. Harta yang tetap atau dapat dipindahkan

d) *Marhun bih* (hutang), menurut ulama hanifiyah syarat utang yang dapat dijadikan alas utang adalah:

1. Berupa utang tetap dan data dimanfaatkan
2. Utang harus lazim pada waktu akad
3. Utang harus jelas dan diketahui oleh *rahin* dan *murtahin*.³⁶

o. Prinsip-prinsip pembiayaan *rahn* (gadai)

Adapun prinsip-prinsip yang terdapat dalam pembiayaan *rahn*, yaitu:

- 1) Prinsip tauhid (*tawhid*)
- 2) Prinsip tolong-menolong (*ta'awun*)
- 3) Prinsip bisnis (*tijarah*)³⁷

p. Hak dan Kewajiban Para Pihak *Rahn* (gadai)

Aspek lainnya yang perlu mendapatkan perhatian dalam kaitan dengan perjanjian gadai adalah yang menyangkut masalah hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam situasi dan kondisi yang normal maupun yang tidak normal. Situasi dan kondisi yang tidak normal bisa terjadi karena adanya peristiwa *force mayor* seperti perampokan, bencana alam sebagainya.

Dalam keadaan normal hak dari *rahin* setelah melaksanakan kewajibannya adalah menerima uang pinjaman dalam jumlah yang sesuai dengan yang disepakati dalam batas nilai jaminannya, sedangkan kewajiban *rahin* adalah menyerahkan barang jaminan yang nilainya

³⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta:rajawali pers,2014), h.107

³⁷ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia* (Jakarta: Kementerian Agama RI,2012), h.52

cukup untuk jumlah hutang yang dikehendaki, sebaliknya hak dari *murtahin* adalah menerima barang jaminan dengan nilai yang aman untuk uang yang akan dipinjamkannya, sedangkan kewajibannya adalah menyerahkan uang pinjaman sesuai dengan yang disepakati bersama.

Setelah jatuh tempo, *rahin* berhak menerima barang yang menjadi tanggungan hutang yang berkewajiban membayar kembali hutangnya dengan sejumlah uang yang diterima pada awal perjanjian hutang. Sebaliknya *murtahin* berhak menerima pembayaran hutang sejumlah uang yang diberikan pada awal perjanjian hutang.

Sedangkan kewajibannya adalah menyerahkan barang yang menjadi tanggungan hutang *rahin* secara utuh tanpa cacat. Sedangkan *Murtahin* adalah memelihara barang jaminan yang dipercayakan kepadanya sebagai barang amanah, sedangkan haknya adalah menerima biaya pemeliharaan dari *rahin*. Sebaliknya *rahin* berkewajiban membayar biaya pemeliharaan yang dikeluarkan *murtahin*, sedangkan haknya adalah menerima barang yang menjadi tanggungan hutang dalam keadaan utuh.³⁸

q. Ketentuan Gadai Dalam Islam

Adapun Ketentuan gadai dalam Islam menurut Hadi adalah sebagai berikut :

³⁸ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia...*, h.34

a. Kedudukan barang Gadai

Selama ada ditangan pemegang gadai, kedudukan barang gadai hanya merupakan suatu barang yang dipercayakan kepada pihak pegadaian.

b. Kategori barang Gadai

Prinsip utama yang digunakan untuk menjamin barang yang dihasilkan dari sumber yang sesuai dengan Syariah, atau keberadaan barang tersebut ditangan konsumen bukan karena hasil praktik riba, gharar dan maysir. Adapun barang gadai yang dapat digadaikan sebagai barang jaminan dalam kaidah Islam adalah semua jenis barang yang bergerak dan yang tidak bergerak untuk memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Benda bernilai menurut syara
- 2) Benda berwujud pada waktu pinjaman terjadi
- 3) Benda diserahkan seketika pada murtahin.

r. Layanan

Pegadaian Syariah “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” Pegadaian Syariah ini datang ditengah-tengah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk membantu kesulitan dalam hal keuangan, misalnya butuh modal kerja tapi tabungan kurang, maka Pegadaian Syariah sulosinya. Di Pegadaian Syariah ini tentunya banyak layanan yang menguntungkan. Salah satunya yaitu Arrum. Layanan Arrum ini memudahkan para pengusaha mikro dan kecil untuk

mendapatkan modal usahadengan jaminan BPKB. Kendaraan yang dijadikan jaminan tetap ditangan pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk usaha sehari-hari. Dan layanan Arrum ini dalam pengembalian modalnya menggunakan Sistem Angsuran yang dapat dipilih sendiri pembayarannya. Beberapa keunggulan Arrum:

- a) Menambah modal usaha untuk memperbesar skala usaha
- b) Jaminan yang digunakan adalah BPKB.
- c) Kendaraan yang dijaminakan tetap ditangan pemiliknya.
- d) Prosedur dan syarat yang mudah.
- e) Cepat prosesnya .
- f) Pinjaman mulai 3jtan.
- g) Biaya Ijaroh yang relative ringan dan biaya administrative yang tidak memberatkan.
- h) Jangka waktu pembiayaan fleksibel, mulai dari 12 bln,18,24 sampai 36 bulan.
- i) Bebas menentukan pilihan pembayaran.

s. Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syari'ah

Usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Adapun tujuan Perum Pegadaian adalah sebagai berikut:

1. Turut menunjang pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/ pinjaman atas dasar hukum gadai.
2. Mencegah adanya praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
3. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syari'ah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/ pembiayaan berbasis bunga.
4. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah. ³⁶

Adapun manfaat pegadaian bagi konsumen adalah Bagi kosumen, tersedianya dana dengan prosedur yang lebih mudah, sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat bila dibandingkan dengan pembiayaan/ kredit perbankan. Selain itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Serta mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya. Bagi perusahaan pegadaian:

- a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
- b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syari'ah yang mengeluarkan produk gadai syari'ah dapat mendapat

keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.

- c) Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif mudah dan sederhana.
- d) Berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk dana pembangunan semesta sebanyak 55%, cadangan umum 20%, cadangan tujuan 5%, dan dana sosial 20%

t. Gadai Emas Di PT Pegadaian

Pembiayaan Gadai Syariah mulai sejak tahun 2000-2015 mengalami pertumbuhan pesat, kondisi ini memberikan peluang bagi Bank untuk membuka kembali pelayanan gadai. Sementara ini, produk gadai yang dimiliki oleh pegadaian hanya fokus pada pelayanan pembiayaan gadai dengan jaminan emas yaitu “Gadai Emas BSM”. Dalam pertumbuhan gadai emas, pegadaian memberikan pelayanan yang “Murah, Cepat dan Aman”.

Dengan kata “Murah” dalam hal ini yang dimaksud adalah biaya administrasi maupun biaya *ujrah* yang rendah serta mudah proses pembayarannya, yakni dapat dilakukan pembayaran biaya *ujrah* secara online karena pembiayaan gadai nasabah disertai dengan pembukaan rekening yang juga dapat dikatakan bebas biaya administrasi tabungan. Untuk layanan proses pencairan hanya membutuhkan waktu 15 menit,

nasabah bisa menerima sejumlah uang tunai berdasarkan taksiran marhun yang dijadikan jaminan. Kata aman (*assurance*) yakni memberikan jaminan keamanan terhadap barang jaminan nasabah. Ketiga hal inilah yang menjadi senjata pada layanan gadai emas di PT pegadaian.³⁷

u. Masa Penitipan Gadai Emas

Pada waktu kita mengadaikan emas di pegadaian syariah, maka penitipan barang gadai adalah 4 bulan. Jadi kita dapat memperpanjang waktu gadai emas tersebut setiap 4 bulan dan tentunya membayar biaya sewa selama 4 bulan tersebut bila kita belum punya uang untuk menebus emas yang kita gadaikan. Selain itu kita juga bisa melakukan cicilan atas pinjaman tersebut.

v. Aplikasi Akad *Rhan*

Dalam implementasi akad *rahn* di lembaga keuangan syariah ada dua jenis, yaitu akad *rahn* dijadikan produk turunan berupa agunan atas pembiayaan, dan kedua akad *rahn* sebagai produk utama, dalam bentuk gadai.

a. Akad *Rahn* sebagai Produk Turunan (Jaminan Pembiayaan)

Harta yang diagunkan disebut al-marhûn (yang diagunkan). Harta agunan itu harus diserahkan oleh *ar-rahin* kepada *al-murtahin* pada saat dilangsungkan akad *rahn* tersebut. Dengan serah terima itu, agunan akan berada di bawah kekuasaan *al-murtahin*. Jika harta agunan itu termasuk harta yang bisa dipindah-pindah

seperti TV dan barang elektronik, perhiasan, dan semisalnya, maka serah terimanya adalah dengan melepaskan barang agunan tersebut kepada penerima agunan (*al-murtahin*). Bisa juga yang diserahterimakan adalah sesuatu dari harta itu, yang menandakan berpindahnya kekuasaan atas harta itu ke tangan *al-murtahin*, jika harta tersebut merupakan barang tak bergerak, seperti rumah, tanah dan lain-lain.³⁹

Harta agunan itu harus harta yang secara syar'ī boleh dan sah dijual. Karenanya tidak boleh mengagunkan khamr, patung, babi, dan sebagainya. Harta hasil curian dan gasab juga tidak boleh dijadikan agunan. Begitu pula harta yang bukan atau belum menjadi milik *ar-râhin* karena Rasul saw. telah melarang untuk menjual sesuatu yang bukan atau belum menjadi milik kita. Dalam akad jual-beli kredit, barang yang dibeli dengan kredit tersebut tidak boleh dijadikan agunan. Tetapi, yang harus dijadikan agunan adalah barang lain, selain barang yang dibeli (*al-mabi'*) tadi.

Akad *ar-rahn* (agunan) merupakan *tawtsiq bi ad-dayn*, yaitu agar *al-murtahin* percaya untuk memberikan utang (pinjaman) atau bermuamalah secara tidak tunai dengan *ar-rahin*. Tentu saja itu dilakukan pada saat akad utang (pinjaman) atau muamalah kredit. Jika utang sudah diberikan dan muamalah kredit sudah dilakukan, baru dilakukan *ar-rahn*, maka tidak lagi memenuhi makna *tawtsiq*

³⁹ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h.34

itu. Dengan demikian, *ar-rahn* dalam kondisi ini secara syar'ī tidak ada maknanya lagi.⁴⁰

Pada masa Jahiliah, jika *ar-rahin* tidak bisa membayar utang (pinjaman) atau harga barang yang dikredit pada waktunya, maka barang agunan langsung menjadi milik *al-murtahin*. Agunan itu tidak boleh dihalangi dari pemiliknya yang telah mengagukannya. Ia berhak atas kelebihan (manfaat)-nya dan wajib menanggung kerugian (penyusutan)-nya. Karena itu, syariat Islam menetapkan, *al-murtahin* boleh menjual barang agunan dan mengambil haknya (utang atau harga kredit yang belum dibayar oleh *ar-rahin*) dari hasil penjualan tersebut.

Lalu kelebihanannya harus dikembalikan kepada pemiliknya, yakni *ar-rahin*. Sebaliknya, jika masih kurang, kekurangan itu menjadi kewajiban *ar-rahin*. Hanya saja, Imam al-Ghazali, menegaskan bahwa hak *al-murtahin* untuk menjual tersebut harus dikembalikan kepada hakim, atau izin *ar-rahin*, tidak serta-merta boleh langsung menjualnya, begitu *ar-rahin* gagal membayar utang pada saat jatuh temponya. Atas dasar ini, muamalah kredit motor, mobil, rumah, barang elektronik, dsb saat ini yang jika pembeli (*debitor*) tidak bisa melunasinya, lalu motor, mobil, rumah atau barang itu diambil begitu saja oleh pemberi kredit (biasanya perusahaan pembiayaan, bank atau yang lain), jelas menyalahi

⁴⁰ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h.34

syariah. Muamalah yang demikian adalah batil, karenanya tidak boleh dilakukan.

Pemanfaatan *al-marhun* oleh *al-Murtahin* Setelah serah terima, agunan berada di bawah kekuasaan al-murtahin. Namun, itu bukan berarti al-murtahin boleh memanfaatkan harta agunan itu. Sebab, agunan hanyalah *tawtsiq*, sedangkan manfaatnya, sesuai dengan hadis di atas, tetap menjadi hak pemiliknya, yakni *ar-râhin*. Karena itu, *ar-rahin* berhak memanfaatkan tanah yang dia agunkan; ia juga berhak menyewakan barang agunan, misal menyewakan rumah atau kendaraan yang dia agunkan, baik kepada orang lain atau kepada *al-murtahin*, tentu dengan catatan tidak mengurangi manfaat barang yang diagunkan (*al-marhun*). Ia juga boleh menghibahkan manfaat barang itu, atau mengizinkan orang lain untuk memanfaatkannya, baik orang tersebut adalah *al-murtahin* (yang mendapatkan agunan) maupun bukan.

Hanya saja, pemanfaatan barang oleh *al-murtahin* tersebut hukumnya berbeda dengan orang lain. Jika akad *ar-rahn* itu untuk utang dalam bentuk *al-qardh*, yaitu utang yang harus dibayar dengan jenis dan sifat yang sama, bukan nilainya. Misalnya, pinjaman uang sebesar 50 juta rupiah, atau beras 1 ton (dengan jenis tertentu), atau kain 3 meter (dengan jenis tertentu). Pengembaliannya harus sama, yaitu 50 juta rupiah, atau 1 ton beras dan 3 meter kain dengan jenis yang sama. Dalam kasus utang jenis

qardh ini, *al-murtahin* tidak boleh memanfaatkan barang agunan sedikitpun, karena itu merupakan tambahan manfaat atas *qardh*. Tambahan itu termasuk riba dan hukumnya haram.

Jika *ar-rahn* itu untuk akad utang dalam bentuk *dayn*, yaitu utang barang yang tidak mempunyai padanan dan tidak bisa dicarikan padanannya, seperti hewan, kayu bakar, properti dan barang sejenis yang hanya bisa dihitung berdasarkan nilainya, maka *al-murtahin* boleh memanfaatkan barang agunan itu dengan izin dari *ar-râhin*. Sebab, manfaat barang agunan itu tetap menjadi milik *ar-râhin*. Tidak terdapat *nash* yang melarang hal itu karena tidak ada *nash* yang mengecualikan *al-murtahin* dari kebolehan itu.

Ketentuan di atas berlaku, jika pemanfaatan barang agunan itu tidak disertai dengan kompensasi. Namun, jika disertai kompensasi, seperti *ar-rahin* menyewakan agunan itu kepada *al-murtahin*, maka *al-murtahin* boleh memanfaatkannya baik dalam akad *al-qardh* maupun *dayn*. Karena dia memanfaatkannya bukan karena statusnya sebagai agunan *al-qardhu* tetapi karena dia menyewanya dari *ar-rahin*.

b. Akad *Rahn* sebagai Produk Utama (Gadai Syariah).

Konsep operasional pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional.

Pegadaian syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga, pegadaian syariah tetap memperoleh keuntungan, yaitu dengan cara memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman. Sedangkan pada pegadaian konvensional, biaya yang harus dibayar sejumlah dari yang dipinjamkan.⁴¹

⁴¹ Muhammad syafi'I Antonio, *Bank Islam Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Pustaka Setia, 2015), h. 130

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH KANTOR CABANG MANNA BENGKULU SELATAN

E. Sejarah Perkembangan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Manna Bengkulu Selatan

PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Bengkulu Selatanberalamat di Jl. Sudirman No 20 samping Bank Syariah Kabupaten Bengkulu Selatan, dan mulai beroperasi pada bulan Mei 2010.Pegadaian mempunyai semboyan: "*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*".Semboyan ini bermakna bahwa apa yang mereka tawarkan adalah proses yang lebih simpel bagi pihak yang membutuhkan dana cepat.⁴²

F. Visi dan Misi

1. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

2. Misi

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

⁴²www.pegadaian.co.id diakses Tanggal 26 April 2016

- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁴³

3. Tujuan Berdirinya Pegadaian Syariah

Sesuai dengan PP RI No.103 tahun 2000, PT Pegadaian melakukan kegiatan pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman berdasarkan layanan jasa titipan, sertifikasi logam mulia, dan lainnya. Seiring dengan kegiatan bisnisnya, PT Pegadaian memiliki tujuan untuk:⁴⁴

- 1) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah, melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai.
- 2) Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- 3) Menjadi penyedia jasa dibidang keuangan lainnya, berdasarkan ketentuan.

⁴³www.pegadaian.co.id diakses Tanggal 26 April 2016

⁴⁴www.pegadaian.co.id diakses Tanggal 26 April 2016

G. Produk dan Jasa PT.Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Bengkulu Selatan

1) Mulia (*Murabahah* Logam Investasi Abadi)

Program Mulia ini memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan LogamMulia oleh Pegadaian secara tunai atau angsuran sampai 3 tahun. Adapun keuntungan dalam berinvestasi melalui logam mulia yaitu mewujudkan niat mulia untuk menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak dimasa yang akan mendatang, memiliki tempat tinggal dan kendaraan, alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset, dan asset yang sangat likuid dalam memenuhi kebutuhan dana yang mendesak, memenuhi kebutuhan modal kerja untuk mengembangkan usaha, atau menyehatkan *cashflow* keuangan bisnis. Tersedia pilihan logam mulia dengan berat 5 gr, 10 gr, 25 gr, 50 gr, 100 gr, 250 gr, dan 1 kg.

2) *Rahn*

Pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syariah. Dengan menggadaikan perhiasan emas, berlian, peralatan elektronik atau kendaraan.

3) *Arrum* Emas

Pinjaman atau gadaian dengan sistem syariah kepada nasabah dengan cara angsuran.

4) *Arrum Kendaraan*

Pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil dengan sistem pengembalian secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil atau motor yang dimilikinya dan bisa juga emas dengan jangka waktu pembiayaan yang fleksibel.

5) *Arrum Haji*

Pinjaman kepada nasabah dimana nasabah menitipkan 15 gram akan mendapatkan nomor porsi haji dengan cara mengangsur minimal 3 (tiga) tahun.

6) *Amanah*

Pemberian pembiayaan kepada masyarakat yang berpenghasilan tetap dalam jangka waktu kreditnya 12, 24, dan 36 bulan, yang pengembaliannya dilakukan secara angsuran.⁴⁵

H. Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah

Mekanisme operasional pegadaian syariah dapat digambarkan sebagai berikut: melalui akad *rahn*, nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya di tempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan, dan keseluruhan proses kegiatannya. Atas dasar ini dibenarkan bagi pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak.

⁴⁵Brosur-brosur Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah akan memperoleh keuntungan hanya dari biaya sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman. Sehingga di sini dapat dikatakan proses pinjam meminjam uang hanya sebagai “*lipstick*” yang akan menarik minat konsumen untuk menyimpan barangnya di pegadaian.

Beberapa hal yang terkait dengan operasional PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Bengkulu Selatan baik terkait dengan kriteria dan ketentuan dalam melayani nasabah, antara lain:⁴⁶

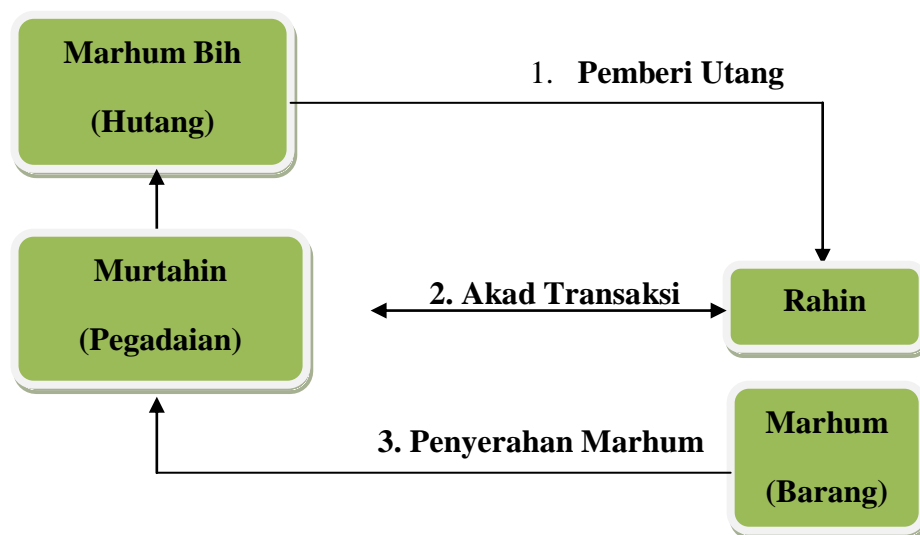
Ketentuan Umum di PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Bengkulu Selatan

- a. Orang atau nasabah (*Rahin*) yang akan menggadaikan di Pegadaian Syari'ah harus membawa fotocopy KTP/SIM atau identitas diri lainnya.
- b. Membawa barang bergerak sebagai jaminan seperti emas, perhiasan, laptop, HP, camdig, kendaraan, dsb).
- c. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- d. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.

⁴⁶Laporan Praktikum Lembaga Keuangan Syariah mahasiswa IAIN Bengkulu di Lembaga Keuangan Mikro Syariah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Manna Bengkulu selatan, 18 Januari 2016 sampai tanggal 18 Febuari 2016.

- e. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- f. Besar biaya administrasi dan penyimpanan *marhun* ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Penjualan *marhun*. Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus mengingatkan *rahin* untuk melunasi hutangnya atau memperpanjang pinjamannya.

1. Gambar 3.1 Ilustrasi Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah



- 1) Barang Gadai yang dapat diterima sebagai barang jaminan

Adapun barang-barang yang dapat diterima sebagai barang jaminann pada PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Bengkulu Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Perhiasan: emas dan berlian.
- b. Barang elektronik: Tv, handpone, laptop.
- c. Kendaraan: sepeda motor dan mobil.

2) Biaya administrasi dan *ijarah*.

PT. Pegadaian (persero) Syariah Kantor Cabang Manna Bengkulu Selatan menjamin keutuhan dan keamanan barang jaminan yang dijadikan jaminan di Unit Layanan Pegadaian, maka Pegadaian menetapkan biaya administrasi yang akan dibebankan pada konsumen untuk biaya operasional yang digunakan dalam pemeliharaan barang jaminan tersebut. Nasabah mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjaman yang tercantum pada Surat Bukti Kredit.⁴⁷

Bersamaan dengan dilunasinya kewajiban konsumen, maka nasabah masih dikenakan biaya sewa tempat yang disebut dengan jasa simpan (*ijarah*). Jasa simpan dikenakan untuk biaya sewa tempat, pengamanan, dan pemeliharaan barang selama barang tersebut masih dalam masa jaminan dan biaya jasa simpanan merupakan pendapatan bagi unit layanan. Biaya *ijarah* dikenakan sebesar Rp. 79,- / Rp. 2000,- taksiran barang jaminan nasabah.⁴⁸

Adapun Nasabah (Rahin) dan Pegadaian Syariah (Murtahin) membuat akad rahn, pegadaian syariah akan menyerahkan sejumlah uang sesuai sesuai nilai taksir barang yang digadaikan. Dimana nasabah akan memberikan barang jaminan (Marhun) kepada pegadaian syariah. Barang yang digadaikan akan disimpan dan dirawat oleh pegadaian

⁴⁷ Laporan Praktikum Lembaga Keuangan Syariah mahasiswa IAIN Bengkulu di Lembaga Keuangan Mikro Syariah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kota Bengkulu, 18 Januari 2016 sampai tanggal 18 Februari 2016

⁴⁸ Laporan Praktikum Lembaga Keuangan Syariah mahasiswa IAIN Bengkulu di Lembaga Keuangan Mikro Syariah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kota Bengkulu, 18 Januari 2016 sampai tanggal 18 Februari 2016.

syariah. Sebagai akibat dari penyimpanan dan pemeliharaan barang yang digadaikan tersebut, akan timbul biaya-biaya seperti biaya perawatan, biaya penjagaan dan biaya dari serangkaian proses kegiatan tersebut. Atas dasar ini pegadaian syariah membebankan biaya penyimpanan dan perawatan sesuai jumlah yang disepakati.

Prosedurnya pun mudah dan cepat. Saat ingin membayar cicilan ataupun melunasi pinjaman, nasabah hanya perlu membawa surat rahn/ tanda gadai dan sejumlah uang, kemudian akan dilayani dengan waktu yang cukup singkat pula. Taksiran barang ditentukan berdasarkan nilai intrinsik dan harga pasar yang ditetapkan oleh pegadaian syariah. Maksimum uang pinjaman yang didapat adalah sebesar 90% dari nilai taksiran barang. Jangka waktu pinjaman ditentukan maksimum 4 bulan. Nasabah diberikan kelonggaran dalam jangka waktu 4 bulan tersebut, nasabah dapat mengangsur uang pinjaman ditambah dengan biaya penyimpanan, bisa juga langsung dilunasi. Jika nasabah sampai jatuh tempo tidak mampu membayar, maka barang pinjaman akan dieksekusi. Jika terdapat kelebihan dari penjualan barang jaminan tersebut maka akan menjadi hak nasabah. Namun jika dalam jangka waktu 1 tahun uang kelebihan tersebut tidak diambil maka akan diserahkan ke Badan Amil Zakat.

Sedangkan dipegadaian konvensional, kelebihan penjualan barang jaminan jika tidak diambil akan dimasukkan ke pendapatan perusahaan. Pegadaian syariah hanya memperoleh keuntungan dari

biaya jasa penyimpanan dan perawatan barang beserta biaya administrasi. Biaya penyimpanan dan perawatan tersebut ditentukan juga bukan berdasarkan dari jumlah uang yang dipinjamkan. Berbeda dengan pegadaian konvensional dimana keuntungan yang diperoleh berasal dari bunga/tambahan/sewa modal yang diperhitungkan dari jumlah uang yang dipinjamkan.

Selain itu perbedaan antara pegadaian syariah dan pegadaian konvensional terletak pada sumber dana yang digunakan, pegadaian syariah menggunakan dana yang berasal dari modal sendiri ditambah dari sumber dana ketiga yang dapat dipertanggung jawabkan dan bebas dari riba. Pegadaian syariah bekerja sama dengan bank Muamalat sebagai *fundernya*. Kemudian, perbedaan lainnya adalah dalam hal barang jaminan. Barang jaminan di pegadaian konvensional bersifat *accessoir*, sehingga pegadaian konvensional bisa tidak melakukan penahanan barang jaminan (praktik fidusia), sedangkan pegadaian syariah mutlak mensyaratkan barang jaminan disimpan oleh pihak pegadaian syariah untuk membenarkan penarikan biaya atas penyimpanan dan perawatan barang jaminan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Alasan nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan informasi bahwa pada dasarnya dapat melayani produk dan jasa adalah pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah (*rahn*), yaitu pegadaian syariah mensyaratkan penyerahan barang gadai oleh nasabah (*rahin*) untuk mendapatkan uang pinjaman, yang besarnya sangat ditentukan oleh nilai barang yang digadaikan. Penaksiran nilai barang, yaitu pegadaian syariah memberikan jasa penaksiran atas nilai suatu barang yang dilakukan oleh calon nasabah (*rahin*). Demikian juga orang yang bermaksud menguji kualitas barang yang dimilikinya saja dan tidak hendak menggadaikan barangnya. Jasa itu diberikan karena pegadaian syariah mempunyai alat penaksir yang keakuratannya dapat diandalkan, serta sumber daya manusia yang berpengalaman dalam menaksir.

Untuk jasa penaksiran ini hanya memungut biaya penaksiran. penitipan barang (*ijarah*), yaitu menyelenggarakan penitipan barang (*ijarah*) orang-orang yang mau menitipkan barang ke kantor pegadaian syariah berdasarkan pertimbangan keamanan dan alasan-alasan tertentu lainnya. Usaha ini dapat dijalankan oleh karena pegadaian syariah memiliki tempat dan gudang penyimpanan barang yang memadai. Adapun alasan

informan dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah seperti yang dikatakan oleh informan berikut:

“Kalau saya memang sering menggadaikan emas karena proses tidak sulit dan juga bisa langsung diproses jadi saya kalau terdesak langsung saja menggadai emas saya di pegadaian”⁴⁹

Informan lainnya menyampaikan sebagai berikut:

“Karena menurut saya tidak sulit dan tidak ada syaratnya harus emas batangan atau emas apa asalkan ada emas perhiasan juga diterima oleh pihak pegadaian”⁵⁰

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh anggota masyarakat yang ingin melakukan gadai syariah adalah sebagai berikut:

“Kalau Syaratnya itu seperti biasa kayak KTP atau identitas lain, formulir yang sudah diisi ama barang jaminannya. Tidak ada yang ribet dan emas yang digadai juga tidak ada ketentuan, asal masih emas saja”⁵¹

Berdasarkan keterangan informan di atas, maka didapatkan informasi mengenai persyaratan gadai syariah sebagai berikut:

- a. Membawa fotocopy KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (SIM, Paspor, dll);
- b. Mengisi formulir permintaan *Rahn*;
- c. Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) yang memenuhi syarat barang bergerak, seperti : Perhiasan emas, berlian dan benda berharga lainnya;

⁴⁹ Ibu susanti manna (ibu), wawancara 5 maret 2019

⁵⁰ Bapak andi manna (ampere), wawancara 5 maret 2019

⁵¹ Ibu usna manna padang kapuk, wawancara 5 maret 2019

Barang-barang elektronik; Kendaraan Bermotor; Atau alat-alat rumah tangga lainnya.

- d. Kepemilikan barang merupakan milik pribadi
- e. Surat Kuasa bermeterai cukup dan dilampiri KTP asli pemilik barang jika dikuasakan;
- f. Menandatangani akad *rahn*, akad *ijarah* dan akad *Mu'nah* dalam Surat Bukti *Rahn* (SBR)
- g. Menggadaikan emas (perhiasan)

Prosedur pemberian pinjaman (*marhun bih*) dalam gadai syariah di Perum Pegadaian dapat dijelaskan sebagai berikut:

“Pertamanya itu kita mengisi formulir, terus menyerahkan formulir yang udah diisi tadi, kami akan menaksir nilai jaminan, pinjaman boleh ebesar 90% dari taksiran agunan, baru diadakan akad

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan di atas, maka prosedur pemberian pinjaman (*marhun bih*) dalam gadai syariah di Perum Pegadaian adalah:

1. Nasabah mengisi formulir permintaan *Rahn*
2. Nasabah menyerahkan formulir permintaan *Rahn* yang dilampiri dengan foto copy identitas serta barang jaminan ke loket;
3. Petugas Pegadaian menaksir (*marhun*) agunan yang diserahkan;
4. Besarnya pinjaman/*marhun bih* adalah sebesar 90% dari taksiran *marhun*

5. Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad dan menerima uang pinjaman Golongan *Marhun Bih*

Adapun faktor yang mendorong informan melakukan gadai emas di PT. Pegadaian Manna sebagai berikut:

“Saya tidak mau sebenarnya menggadaikan emas itu, tapi mau bagaimana lagi, saya butuh uang jadinya saya gadai apa yang ada dan emas itulah yang ada”⁵²

“Saya mau menggadai emas ini karena butuh uang dengan cepat. Solusi utamanya ya itulah dengan menggadaikan emas yang saya punya. Proses juga tidak lama”⁵³

Perum Pegadaian melalui Kantor Gadai Syariahnya memberikan solusi dengan jasa penitipan sebagai salah satu produk dari gadai syariah. Jasa penitipan adalah suatu bentuk layanan penyimpanan barang sementara di Cabang Pegadaian, yang menerima penitipan barang bergerak dan surat-surat berharga atau surat penting lainnya, dengan proses cepat dan biaya terjangkau. Jangka waktu penitipan bervariasi, sesuai kebutuhan pelanggan, mulai dari 2 minggu hingga maksimum 12 bulan. Dan untuk kemudian dapat diperpanjang untuk jangka waktu yang sama. Setiap barang disimpan ditempat yang bersih, rapi dan kokoh dan diasuransikan. Prosedur layanan jasa penitipan tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut ini:

⁵² Ibuk kusniarti manna padang kapuk, wawancara 10 maret 2019

⁵³ Ibuk suryani manna kutau, wawancara 10 maret 2019

1. Pemohon mengisi formulir permintaan jasa penitipan, dan melengkapinya dengan foto copy KTP atau identitas lain yang masih berlaku;
2. Petugas menerima, memeriksa, dan menghitung nilai barang yang akan dititipkan;
3. Pemohon membayar biaya administrasi;
4. Petugas menyimpan barang dengan baik, dan menyerahkan surat bukti penyimpanan barang.

Transaksi yang digunakan oleh pegadaian syariah adalah transaksi yang menggunakan akad, yaitu *Rahn*, *Qard* dan juga *Mu'nah* sebagaimana yang dijelaskan oleh informan berikut:

Penjelasan rinci mengenai ketiga akad dimaksud, ada pada lembaran belakang Surat Bukti *Rahn* (SBR), makanya setiap nasabah (*rahin*) memahami apa yang hendak dilakukan. Meskipun secara konsep kedua akad tersebut memiliki perbedaan. Tetapi dalam teknis pelaksanaannya nasabah (*rahin*) tidak perlu mengadakan akad dua kali. Sebab, 1 (satu) lembar SBR yang ditanda tangani oleh nasabah (*rahin*) sudah mencakup kedua akad dimaksud. Pada Akad *Rahn*, nasabah (*rahin*) menyepakati untuk menyimpan barangnya (*marhun*) kepada *murtahin* di Kantor Pegadaian Syariah sehingga nasabah (*rahin*) akan membayar sejumlah ongkos kepada *murtahin* atas biaya perawatan dan penjagaan terhadap *marhun*. Pelaksanaan Akad *Rahn* ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nasabah (*rahin*) mendatangi *murtahin* (kantor pegadaian) untuk meminta fasilitas pembiayaan dengan membawamarhun yang akan diserahkan kepadamurtahin;
2. *Murtahin* melakukan pemeriksaan termasuk menaksir harga *marhun* yang diberikan oleh nasabah (*rahin*) sebagai jaminan utangnya;
3. Setelah semua persyaratan terpenuhi, makamurtahin dan nasabah (*rahin*) akan melakukan akad
4. Setelah akad dilakukan, maka *murtahin* akan memberikan sejumlah *marhun bih* (pinjaman) yang diinginkan oleh nasabah (*rahin*) dimana jumlahnya disesuaikan dengan nilai taksir barang (di bawah nilai jaminan);
5. Sebagai pengganti biaya administrasi dan biaya perawatan, maka pada saat melunasi *marhun bih* (pinjaman), maka nasabah (*rahin*) akan memberikan sejumlah ongkos kepada *murtahin*.

Jika menggunakan Akad *Rahn*, maka nasabah (*rahin*) hanya berkewajiban untuk mengembalikan modal pinjaman dan menggunakan transaksi berdasarkan prinsip biaya administrasi. Untuk menghindari praktik riba, maka pengenaan biaya administrasi pada pinjaman dengan cara sebagai berikut:

1. Harus dinyatakan dalam nominal, bukan persentase;
2. Sifatnya harus nyata, jelas, pasti, serta terbatas pada hal-hal yang mutlak diperlukan untuk terjadinya kontrak.

Kategori *marhun* dalam akad ini adalah barang-barang yang tidak dapat dimanfaatkan/dikelola, kecuali dengan cara menjualnya. Karena itu, termasuk berupa barang bergerak saja, seperti emas, barang elektronik, dan sebagainya. Selain itu, tidak ada bagi hasil yang harus dibagikan, sebab akad ini hanya akad yang berfungsi sosial. Namun dalam akad ini mengharuskan sejumlah ongkos yang harus dibayarkan oleh pihak nasabah (*rahin*) kepada *mutarhin* sebagai pengganti biaya administrasi yang dikeluarkan oleh *mutarhin*.

Produk gadai beragun emas ini menggunakan tiga akad yaitu akad *Qardh* untuk mengikat pinjaman, akad *Rahn* untuk mengikat jaminan dan Akad *Mu'nah* untuk biaya pemeliharaan atas barang jaminan. Penerapan akad *Rahn*, *Qardh* dan *Mu'nah* dalam produk Gadai Beragun Emas dapat dilihat dalam mekanisme penetapan pinjaman yang diberikan sesuai dengan nilai taksir emas, yaitu 90% dengan *range* pinjaman antara Rp 500.000,- sampai dengan Rp 250.000.000,- pemberian pinjaman menggunakan akad *Qardh*, selanjutnya PT. Pegadaan (Persero) Syariah mengambil dan menyimpan jaminan berupa emas dan perhiasan yang diberikan nasabah dengan menggunakan akad *Rahn*.

Selain itu Konsumen menilai bahwa faktor tampilan fisik (*tangible*) dapat menjelaskan keputusan nasabah menggunakan jasa dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Hal ini disebabkan karena penilaian nasabah terhadap faktor tampilan fisik (*tangible*) pasti berbeda-beda tergantung pada bagaimana kualitas dari tampilan fisik dan staf melayani kebutuhan

konsumen. Kualitas dari tampilan fisik Pegadaian Syariah dapat dilihat dari lokasi pelayanan yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum. Kemudian sarana dan prasarana seperti lokasi parkir yang aman dan dekat dengan lokasi pelayanan, cukup untuk parkir kendaraan roda empat maupun kendaraan roda dua, fasilitas gedung sekaligus kantor yang cukup untuk menampung nasabah pegadaian yang datang, penataan ruang fasilitas jasa teller dan customer service , ruang pelayanan bersih dilengkapi tempat duduk dan pendingin ruangan yang nyaman untuk nasabah, penampilan petugas yang rapi dan sopan, ketrampilan petugas pegadaian saat memberikan pelayanan kepada nasabah sangat baik, memiliki satpam yang menjaga pintu masuk dan tempat parkir.

B. Alasan nasabah dalam melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dalam perspektif ekonomi Islam

Pelaksanaan gadai syariah merupakan suatu upaya untuk menampung keinginan masyarakat khususnya umat muslim yang menginginkan transaksi kredit sesuai Syariat Islam. Dengan demikian Pegadaian Syariah memiliki perbedaan mendasar dengan pegadaian konvensional dalam pengenaan biaya.

Pegadaian konvensional memungut biaya dalam bentuk bunga yang bersifat akumulatif dan berlipat ganda, lain halnya dengan biaya di Pegadaian Syariah yang tidak berbentuk bunga, tetapi berupa biaya

penitipan, pemeliharaan, penjagaan, dan penaksiran. Biaya gadai syariah lebih kecil dan hanya sekali saja.

Gadai Syariah (*Rahn*) adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip Syariah, dimana nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi dan biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan (*ijarah*).

Pegadaian Syariah dalam perspektif Perum Pegadaian hadir untuk menjawab kebutuhan transaksi gadai sesuai Syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan menentramkan. Oleh karena hanya dalam waktu 15 menit kebutuhan masyarakat yang memerlukan dana akan terpenuhi, tanpa memerlukan membuka rekening ataupun prosedur lain yang memberatkan. *Customer* Perum Pegadaian cukup membawa barang-barang berharga miliknya, dan saat itu juga akan mendapatkan dana yang dibutuhkan dengan jangka waktu hingga 120 hari dan dapat dilunasi sewaktu-waktu. Jika masa jatuh tempo tiba dan nasabah masih memerlukan dana pinjaman tersebut, maka pinjaman tersebut dapat diperpanjang hanya dengan membayar sewa simpan dan pemeliharaan serta biaya administrasi”

Pemberian gadai syariah dapat menentramkan dalam pengertian sumber dana Perum Pegadaian berasal dari sumber yang sesuai dengan Syariah, proses gadai berlandaskan prinsip Syariah, serta didukung oleh petugas-petugas dan outlet dengan nuansa Islami sehingga lebih *syar'i* dan menentramkan. Menentramkan karena sumber dana yang dimiliki oleh pegadaian syariah didapat dari sumber dana yang halal dan sesuai dengan

prinsip syariah. Produk dan layanan pencairan kredit pada kantor pegadaian syariah pada umumnya hanya menggunakan produk layanan *rahn* dan *ijarah* saja. Padahal, sebuah lembaga pegadaian idealnya tidak hanya melayani dua model jasa.

Kebutuhan dana untuk berbagai kepentingan dalam lalu lintas perekonomian masyarakat merupakan hal yang biasa kita temukan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan masyarakat yang senantiasa bergerak dengan dinamis dan tidak bisa terlepas dari aspek perekonomian, dalam hal ini kebutuhan akan keberadaan lembaga pembiayaan atau perbankan menjadi sangat vital.

Dasar pengaturan mengenai gadai emas pada perbankan syariah di Indonesia adalah fatwa DSN NO.25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* dan Fatwa DSN NO.26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas. Dua aturan inilah yang melandasi berlangsungnya praktek gadai emas syariah di Indonesia, baik yang dilakukan oleh perum pegadaian syariah dan bank umum syariah ataupun oleh unit usaha syariah.

Kebutuhan sama artinya dengan keinginan. Suatu keinginan ditentukan oleh konsep kepuasan. Keinginan dalam perspektif Islam ditentukan oleh konsep masalah. Pembahasan konsep kebutuhan dalam Islam erat kaitannya dengan tujuan syariah, yaitu mengenai tercapainya kesejahteraan semua umat manusia. Dalam teori ekonomi konvensional, kepuasan (*utility*) digambarkan seperti memiliki barang atau jasa untuk memuaskan keinginan manusia. Kepuasan ditentukan secara subjektif, tiap

individu mencapai kepuasannya menurut ukuran dan kriterianya masing-masing. Suatu aktivitas ekonomi untuk menghasilkan sesuatu adalah didorong karena adanya kegunaan dalam sesuatu itu. Jika sesuatu itu dapat memenuhi kebutuhan, maka manusia akan melakukan usaha untuk mengkonsumsi sesuatu itu. Dalam pembahasan ini, konsep masalah tepat untuk digunakan atau diterapkan. Sebagaimana definisi dari masalah adalah kepemilikan atau kekuatan barang/jasa yang mengandung elemen-elemen dasar dan tujuan kehidupan umat manusia di dunia ini dan perolehan pahala untuk kehidupan akhirat. Kemaslahatan manusia akan tercapai jika kebutuhan primer, sekunder dan tersier telah terpenuhi. Manfaat dan berkah (mashlahah) hanya akan diperoleh ketika prinsip dan nilai-nilai Islam bersama-sama diterapkan dalam perilaku ekonomi. Sebaliknya, jika hanya prinsip saja yang dilaksanakan maka akan menghasilkan manfaat duniawi semata. Keberkahan akan muncul ketika dalam kegiatan ekonomi konsumsi disertai dengan niat dan perbuatan yang baik seperti menolong orang lain, bertindak adil dan sebagainya.

BAB V

PENUTUP

C. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Keputusan yang dilakukan oleh nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu selatan didasari karena kebutuhan akan uang, proses dalam melakukan gadai emas yang tidak sulit serta emas yang digadaikan boleh emas perhiasan tidak mesti emas batangan seperti di Bank syariah.
2. Pegadaian Syariah dalam Perspektif Islam Pegadaian hadir untuk menjawab kebutuhan transaksi gadai sesuai Syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan menentramkan. Oleh karena hanya dalam waktu 15 menit kebutuhan masyarakat yang memerlukan dana akan terpenuhi, tanpa memerlukan membuka rekening ataupun prosedur lain yang memberatkan. Kemaslahatan manusia akan tercapai jika kebutuhan primer, sekunder dan tersier telah terpenuhi. Manfaat dan berkah (mashlahah) hanya akan diperoleh ketika prinsip dan nilai-nilai Islam bersama-sama diterapkan dalam perilaku ekonomi. Sebaliknya, jika hanya prinsip saja yang dilaksanakan maka akan menghasilkan manfaat duniawi semata. Keberkahan akan muncul ketika dalam kegiatan ekonomi konsumsi disertai dengan niat dan perbuatan yang baik seperti menolong orang lain, bertindak adil dan sebagainya.

D. Saran

Dengan dilandasi oleh kerendahan hati setelah menyelesaikan pembahasan skripsi ini penulis memberi saran-saran. Hal ini dimaksudkan sebagai kritik konstruktif yang dilihat di lapangan. Adapun saran-saran yang dapat yang dapat penulis berikan antara lain :

1. Bagi pihak Pegadaian Syariah kantor cabang manna agar mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama pada faktor proses penggadaian karena faktor tersebut telah mampu menjelaskan keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah kantor cabang Manna, sedangkan faktor empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) agar lebih ditingkatkan. Alternatif yang dapat dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah adalah melakukan peningkatan citra dan memberikan pemahaman konsep produkjasa Pegadaian Syariah kepada seluruhnasabah baik yang muslim maupun yangnon muslim. Dengan demikian masyarakat yang belum memahami tentang Pegadaian Syariahakan lebih tertarik Untuk menggunakan jasa Pegadaian Syariah sehingga dapat menghimpun lebih banyak nasabah baik yang muslim maupun yang non muslim.
2. Bagi peneliti lain yang berminat untuk mendalami bidang manajemen pemasaran terkait dengan keputusan nasabah (konsumen) dalam menggunakan jasa diharapkan dapat melakukan pengembangan dan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah (konsumen) menggunakan jasa dengan metode yang sama pada objek yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Sofyan Mulazid. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Agama RI. 2012
- Anshori, A., *Gadai Syari'ah di Indonesia konsep, implementasi dan institusional*. Yogyakarta: Gajahmada Uneversity Press, 2006.
- Arikonto, *Suharsimi, Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Brosur-brosur Pegadaian Syariah
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: Diponegoro. 2005
- Dimyauddin, Djuwaini. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2008
- Etta, Mamang Sangadji., Sopiiah, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi. 2013
- Hendi, Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014
- Ibnu Hajar Al-Asqolani. *Bulughul Maram Min Adillati Ahkaam*
- Joko, Suhago. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta :Rineka Cipta, 2007
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2004
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2014
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia, 2015
- Laporan Praktikum Lembaga Keuangan Syariah mahasiswa IAIN Bengkulu di Lembaga Keuangan Mikro Syariah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Manna Bengkulu selatan, 18 Januari 2016 sampai tanggal 18 Febuari 2016.
- Leon, Schiffman dan G.,Leslie Lazar Kanuk, *Consumer Behavior, Edisi Tujuh (New Jersey: Prentice-Hall)*, 2014.
- Machfoedz, Mahmud. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 2005

- Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Muhammad, Sholikul Hadi. *Pegadaian Syari'ah*. Jakarta: Salemba Diniyah. 2003
- Maharani, Arina. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Di Warung Bakso Sari Gurih Pak Ratno. (Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta 2014)
- Nitisustro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2001
- Nawawi, H, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997
- Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu 2015 Edisi Revisi.
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tiga Belas*. Jakarta: Erlangga. 2008
- Qomarul, Huda. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Teras. 2011
- Rizky, Amalia. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Bank Syariah Mandiri Cabang Padang)*, skripsi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. 2014
- Ristiyanti P.dan Jhon J.O.I, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011
- Rahmat, Syafei. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Cv. Pustaka Setia. 2001
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2003
- www.pegadaian.co.id diakses Tanggal 26 April 2016