

**PERAN PRODUK RAHN HASAN
DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
DI PEGADAIAN SYARIAH A.YANI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
TUTIK SORAYA
NIM: E20151134

Pembimbing

SUPRIANIK, SE., M.Si
NIP. 19840416201932008

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
AGUSTUS 2019**

**PERAN PRODUK RAHN HASAN
DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
DI PEGADAIAN SYARIAH A.YANI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

TUTIK SORAYA
NIM: E20151134

Disetujui Pembimbing



SUPRIANI, SE., M.Si
NIP. 198404162019032008

**PERAN PRODUK RAHN HASAN
DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
DI PEGADAIAN SYARIAH A.YANI JEMBER**

SKRIPSI

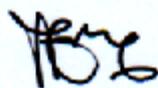
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

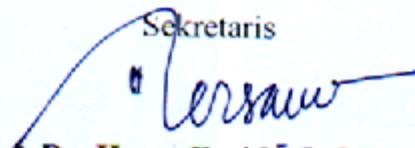
Ketua



Hj. Nurul Setianingrum, MM

NIP. 19690523 199803 2 001

Sekretaris

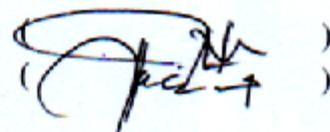


Dr. Hersa Farida Q. M. EI

NIP. 19861129 201801 2 001

Anggota :

1. Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si
2. Suprianik, SE., M.Si



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si

NIP: 19680807 200003 1 001

MOTTO

❦ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا
فَأِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ ۗ 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[180] (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 2 : 283).¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta : proyrk Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an Departemen Agama Tahun 1978-1979), 60.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, dengan segala ridha-Nya, sampai detik ini saya telah menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar karena melalui kasih sayang-Nya yang begitu luas.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan terhebat seluruh umat islam di dunia.

Skripsi ini akan saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Bakir dan Ibu Suciati yang tidak pernah lelah dan bosan mendoakan saya agar mencapai kesuksesan.
2. Kakak saya Muchlisin yang tidak lelah memberikan dukungan dan semangat agar saya bisa mencapai cita-cita.
3. Untuk nenek dan beserta keluarga besarku terimakasih atas doa dengan harapan kebahagiaan dan kesuksesan untukku di dunia dan akhirat serta dukungan yang selalu mengiringi langkah ini.
4. Teman-teman senasip seperjuangan PS4 2015 yang selalu bersama-sama dalam menghadapi suka dan duka memberikan semangat satu sama lain masuk bersama dan lulus berusaha untuk bersama.
5. Teman-teman di Istana Kost yang selalu member semangat : Ainiatuz Zuhriya, Sumaidah, Ira, Elo' Fitriya, Fitri, Yuyun, Merry, Shofi.
6. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah S.W.T atas rahmat dan hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar .

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni iman dan islam.

Skripsi yang berjudul “ **PERAN PRODUK RAHN HASAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH**

A. YANI JEMBER” ini kami susun untuk memenuhi persyaratan Sarjana Stara-1 (S-1) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.

4. Ibu Supriani, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Abdul Wadud, Lc., MEI selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
6. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
7. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Jember Khususnya Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang sudah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dan barokah.
8. Bapak Muhammad Rasyidi selaku Kepala Pimpinan dan semua karyawan Pegadaian Syariah A. Yani Jember, yang turut membantu proses penulisan skripsi melaksanakan penelitian.

Semoga segala amal baik dan ilmu yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapatkan balasan dan pahala dari Allah S.W.T.

Jember, 08 Agustus 2019

Tutik Soraya
E20151134

ABSTRAK

Tutik Soraya, Suprianik, SE., M.Si 2019 : Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Pegadaian merupakan badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Rahn Hasan merupakan produk baru Pegadaian Syariah yang tanpa membayar Biaya pemeliharaan barang. Rahn Hasan hanya untuk kalangan menengah kebawah dan di batasi peminjamannya. Menurut Fatwa DSN MUI nomor 25/DSN-MUI/III/2002 salah satu bentuk jasa pelayanan keuangan yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah jaminan dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang, untuk menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi, pegadaian Syariah melakukan beberapa strategi. Ini dikarenakan minat nasabah sangat berperan penting bagi Pegadaian Syariah untuk memberlangsungkan operasionalnya. Hadirnya PT. Pegadaian (persero) Syariah di daerah-daerah dengan berbagai macam layanan dan produknya terutama Rahn Hasan di harapkan mampu mengatasi perekonomian masyarakat kecil. Serta menarik masyarakat agar melakukan transaksi Rahn Hasan di PT. Pegadaian (persero) Syariah.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah a) bagaimana Rahn Hasan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah A. Yani Jember, b) Bagaimana peran produk Rahn Hasan mampu menarik minat nasabah baru di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi nasabah aktif?,

Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Rahn Hasan Dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah A. yani jember ? apakah Rahn Hasan mampu menarik minat nasabah baru di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi nasabah aktif ?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis pendekatan *field research*, adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untu mengetahui hasil penelitian yang berhubungan tentang peran produk Rahn Hasan yang diterapkan untuk menunjukkan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Rahn hasan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember, mampu meningkatkan pertumbuhan nasabah baru ataupun nasabah aktif, baik dari kalangan pelajar, mahasiswa bahkan masyarakat kecil yang membutuhkan modal kecil dalam usaha UMKM. Tanpa harus membayar *mu'nah* atau bunga yang biasanya membebankan pihak *rahim*.

Kata Kunci: Gadai (Rahn), Dan Minat Nasabah.

ABSTRACT

Tutik Soraya, Suprianik, SE., M.Si 2019: The Role of Rahn Hasan's Products in Increasing of Customers at Pawnshop of sharia Ahmad Yani Jember street.

Pegadaian is one of the business entities in Indonesia that officially has permission to carry out the activities of financial institutions in the form of financing in the form of channeling funds to the public on the basis of mortgage law. Pegadaian Syariah also issued a new product which is called Rahn Hasan. Rahn Hasan is part of Rahn products that are commonly used by the community as usual. However, Rahn Hasan's products are only for the middle to lower class and are limited to borrowing.

Rahn Hasan is a product that doesn't pay you mu'nah. According to the MUI DSN Fatwa number 25 / DSN-MUI // III / 2002, one form of financial services that is needed by the community is collateral by pawning goods as collateral for debt, to attract customers to make transactions, Pegadaian Syariah making some strategies. Because this is customers' interests are very important for Pegadaian Syariah to take place operations. The presence of PT. Pegadaian Syariah in regions with various services and products, especially Rahn Hasan, are expected be able to overcome the economy of small communities. As well as attracting people to make Rahn Hasan transactions at PT. Sharia pawnshops.

The focus of the research in this paper is a) How is Rahn Hasan in increasing the number of customers Pegadaian Syariah in Ahmad Yani Jember street, b) How is the role of Rahn Hasan's products able to attract new customers interest Pegadaian Syariah in the ahmad Yani Jember street is an active customer?

The aim of this reseach is determining how Rahn Hasan In increasing the number of customers at Pegadaian Syariah in the ahmad yani jember street. What is Rahn Hasan was able to attract new customers at Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember street to became active customer.

This research using a type of field research with descriptive qualitative method, the collecting data using observation, interviews, and documentation. the results of research related with Rahn Hasan's products that are applied to show this research.

The results of this study indicate that the role of Rahn hasan at Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember street, is able to increase the growth of new customers or active customers, like some students, collage students and even small people who need small capital in MSME businesses. without must pay mu'nah or interest which usually imposes on the womb.

Keywords: Pawnshop (Rahn), And Customer Interest.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAK INGGRIS	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	11
F. Pembahasan Sistematika	13
BAB II KEPUSTAKAAN.....	13
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	30
1. Gadai (Rahn).....	30
2. Pegadaian syariah	31
3. Rahn hasan.....	32
4. Akad gadai syariah	37

5. Rukun dan syarat gadai syariah	39
6. Tujuan dan manfaat pegadaian	41
7. Hal-hal berkaitan dengan Gadai	43
8. Hak dan kewajiban penerimaan dan pemberian gadai	47
9. Produk Hukum Rahn	48
10. Implementasi rahn di pegadaian syariah	49
11. Nasabah	51
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan jenis pendekatan	59
B. Lokasi Penelitian	60
C. Subyek Penelitian	60
D. Teknis Pengumpulan Data	61
E. Analisis Data	63
F. Keabsahan Data	64
G. Tahap-Tahap Penelitian	65
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Obyek Penelitian	67
B. Penyajian data dan Analisis	83
C. Pembahasan Temuan	109
BAB V PENUTUP DAN KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Matrik Penelitian

Surat Izin Penelitian

Surat Izin Selesai Penelitian

Pedoman Penelitian

Galeri Foto Penelitian

Jurnal Kegiatan Penelitian

Surat Pernyataan Keaslian

Biodata Peneliti



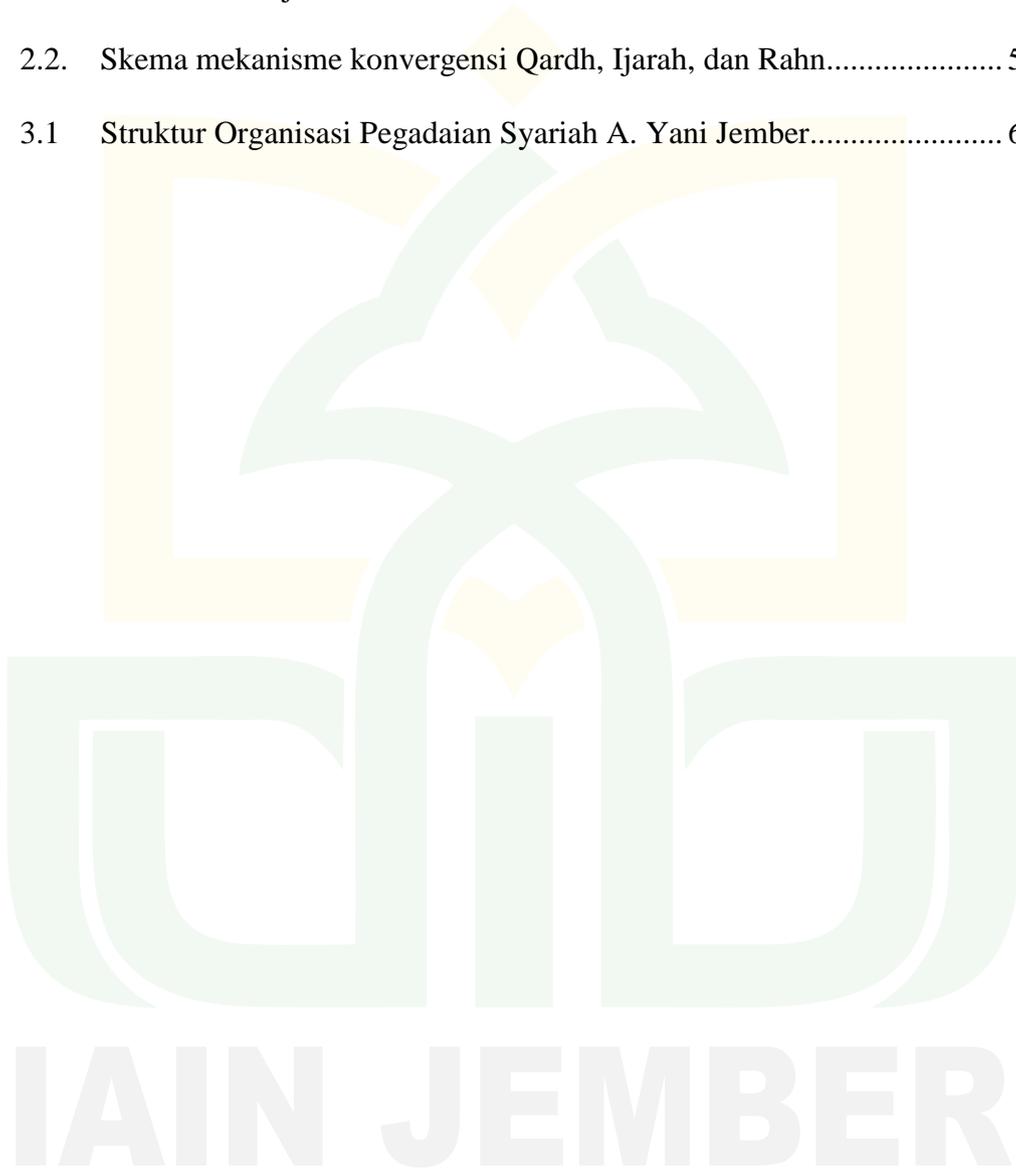
DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
1.1	Pertumbuhan Nasabah di Pegadaian Syariah A. Yani Jember Pada Tahun 2016, 2017, dan 2018	6
2.1	Tabulasi	24
3.1	Pertumbuhan Nasabah Tahun 2016, 2017 dan 2018 Sebelum Meluncurnya Rhan Hasan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember	89
3.2	Pertumbuhan Nasabah pada Tahun 2018 Setelah Meluncurnya Rahn Hasan di Pegadaian Syariah A. Yani jember	96
3.3	Daftar Nasabah Rahn Hasan Di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember.	97

IAIN JEMBER

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
2.1.	Skema Akad Ijarah.....	38
2.2.	Skema mekanisme konvergensi Qardh, Ijarah, dan Rahn.....	50
3.1	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah A. Yani Jember.....	69



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah ada yang merupakan lembaga Bank dan lembaga non Bank.² Perkembangan lembaga-lembaga keuangan Islam di Indonesia dapat di kategorikan cepat dan yang menjadi salah satu faktor tersebut yaitu adanya keyakinan pada masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung bunga dan unsur riba yang di larang agama Islam.³

Perum pegadaian merupakan salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai.⁴

Masyarakat sudah banyak yang mengenal pegadaian, lembaga keuangan menjadikan tempat untuk peminjaman uang, barang yang mempunyai nilai tukar menjadi jaminan agar dibayar dengan harganya oleh pihak yang berwajib membayarnya. Pegadaian lembaga keuangan bukan Bank dan di Indonesia secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat baik merupakan salah satu secara produktif maupun konsumtif atas dasar hukum gadai. Perum Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga

² M. Nur Rianto Al Arif , Lembaga Keuangan Syariah, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2012), 3.

³ Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Alvabet,2005), 8.

⁴ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003) , 153.

formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai⁵

Perusahaan Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah tersebut digadaikan dan kemudian ditaksir oleh pihak Pegadaian untuk menilai besarnya nilai jaminan. Besarnya nilai jaminan akan mempengaruhi jumlah jaminan. Sementara ini perusahaan Pegadaian secara resmi masih dilakukan pemerintah⁶

Pegadaian beroperasi di setiap kecamatan untuk memudahkan masyarakat untuk transaksi gadai di setiap daerahnya masing-masing. Salah satu kabupaten yaitu Jember memiliki 22 yaitu :

1. CP Jember
2. CP TegalBoto
3. UPC Ambulu
4. UPC Balung
5. UPC BangsalSari
6. UPC Basuki Rahmat
7. UPC Jenggawah
8. UPC Kalisat
9. UPC Kencong
10. UPC Mangli
11. UPC Mayang

⁵ Andri Soemitra, M.A, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), 388.

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 7.

12. UPC Pasar Arjasa
13. UPC pasar Selan
14. UPC Patrang
15. UPC Puger
16. UPC Rambipuji
17. UPC S Parman
18. UPC Sukowono
19. UPC Wuluhan
20. UPS A. Yani
21. UPS Karimata
22. UPS Pasar Tanjung

Pegadaian Syariah yang beroperasi di wilayah kabupaten jember Yaitu satu pegadaian Syariah A. Yani Jember.⁷

Sekarang selain Pegadaian Konvensional telah beroperasi pula Pegadaian Syari'ah yang memang didirikan pula oleh perum pegadaian. Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Di samping itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terdapat hadirnya sebuah Pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Proses pengajuan gadai yang simple dan cepat menjadikannya sebagai alternative bagi masyarakat untuk mendapatkan dana dengan mudah. Para calon nasabah hanya perlu mendatangi kantor Pegadaian Syariah terkdekat

⁷ Info Alamat, *Info Alamat Dan Opini* , <https://infoalamat.com/pegadaian-di-kabupaten-jember/>. (26 Oktober 2019)

beserta barang yang akan dijaminkan dalam bentuk barang berharga yang telah ditentukan, sehingga seberapa jumlah uang yang mereka ingin kan akan segera terpenuhi sesuai dengan nilai taksiran dari barang yang dijaminkan.⁸

Salah satunya Pegadaian Syariah A. Yani Jember yang menjadi alasan penulis untuk memilih lokasi penelitian Skripsi penulis, karena Pegadaian Syariah saat ini telah meluncurkan Agen Gadai dan Digital Gadai untuk mempermudah kecepatan transaksi Nasabah. Agen gadai yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah telah memasuki kalangan Kampus-kampus yang berada di jember seperti, Universitas Negeri Jember (UNEJ) dan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, serta kalangan kos-kosan mahasiswa yang setuju kerja sama dengan Pegadaian Syariah A. Yani Jember untuk mejadi Agen Gadai.⁹

Digital gadai untuk kalangan nasabah yang bertransaksi Kredit atau pelunasan serta Tabungan Emas hanya dengan membayar ke lewat Bank yaitu, BNI, Mandiri, BRI baik ke bank langsung atau melalui ATM, Banking dan lain sebagainya, dengan sistem yang di tetapkan oleh Pegadaian Syariah.¹⁰

Dibandingkan dengan Pegadaian Syariah Probolinggo disana yang menjadi Agen Gadai yaitu Center Hp, Toko Emas, dan Toko Sembako yang mau bekerja sama menjadi Agen Gadai.¹¹

Komitmen Pegadaian untuk memberikan layanan yang terbaik dan bermanfaat bagi setiap pelanggan diwujudkan melalui sikap dan respon yang

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, Lembaga Keuangan Syariah: Suatu Kajian Teoritsi (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 281.

⁹ Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 01 Mei 2019

¹⁰ Ibid.,

¹¹ Sisil, *Wawancara*, Mahassiswa Magang PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah Mayang An Probolinggo , 24 Oktober 2019

profesionalisme dari perusahaan dan segenap jajaran dalam melayani pelanggan. Pegadaian juga menjamin kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan dengan sigap, responsif dan terpercaya. Melalui berbagai layanan ini, Pegadaian membantu konsumen menjamin kualitas dan keamanan produknya serta mengurangi risiko dan memenuhi harapan konsumen. Penerapan komitmen itu dibuktikan dengan diperolehnya sertifikasi dari Kementerian Tenaga kerja dan Transmigrasi RI, Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan dan SUCOFINDO terkait SMK3 dan SNI ISO 9001:2008.¹²

Minat masyarakat saat ini yang memanfaatkan jasa dari Pegadaian Syariah cukup besar. Pegadaian Syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan, meski tanpa bunga Pegadaian Syariah tetap memperoleh keuntungan seperti yang diatur oleh Prof. Dr. K.H. Ma'ruf Amin ketua Dewan Syariah Nasional. Dengan memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya tersebut dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman.

Pegadaian Syariah juga menghadirkan beberapa produk unggulan yang dapat digunakan masyarakat. Adapun produk yang di hadirkan masih seputar Pegadaian atas barang. Perkembangan produk-produk berbasis islam ini semakin marak di Indonesia tidak terkecuali Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah menerapkan delapan produk di dalamnya. Adapun jenis-jenis produk Pegadaian Syariah sebagai berikut :

¹² Ibid., 7.

1. Arrum Haji
2. Multi Pembayaran Online
3. Konsinyasi Emas
4. Tabungan Emas
5. Mulia
6. Arrum BPKB
7. Amanah
8. Rahn
9. Rahn Hasan
10. Rahn Tasjily Tanah
11. Gadai Syariah

Perum Pegadaian Syariah juga mengeluarkan produk baru yaitu disebut dengan Rahn Hasan. Rahn Hasan ini merupakan bagian dari produk Rahn yang biasa di pakai masyarakat seperti biasanya. Akan tetapi produk Rahn Hasan hanya untuk kalangan menengah kebawah dan di batasi peminjamannya.¹³

Pembiayaan Rahn ini dari Pegadaian Syariah merupakan solusi yang tepat untuk mendapatkan kebutuhan dana cepat yang sesuai Syariah. Proses cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor. Produk Rahn Hasan muncul untuk kalangan menengah kebawah seperti; pelajar, mahasiswa, karyawan dan lain-lain. Produk Rahn Hasan memungkinkan untuk

¹³ Tim Advika, “*Penerapan Akad Rahn Hasan Dalam Pegadaian Syariah*”
<https://Pegadaiansyariah.Co.Id/Seperti-Apa-Penerapan-Akad-Rahn-Hasan-Dalam-Pegadaian-Syariah-Detail-16961>, (15 November 2018)

mereka yang membutuhkan pinjaman dana secara cepat dengan biaya ringan dan bebas dari biaya titipan, dan hanya dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 2.000,- hingga Rp 5.000,-.

Produk Rahn Hasan saat ini sangat diminati, munculnya produk Rahn Hasan untuk membantu masyarakat yang sulit mendapatkan pinjaman dana. Produk Rahn Hasan yaitu produk baru yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah yang masih belum ada di Perbankan. Rahn Hasan salah satu produk yang baru saja muncul pada tanggal 15 Mei 2018 hingga saat ini.¹⁴

Kepercayaan dan kepuasan nasabah/ pelanggan/ konsumen merupakan kunci penting bagi Pegadaian agar usahanya terus bertahan. Untuk itu, perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan melakukan inovasi produk agar sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus sejalan dengan keinginan nasabah.¹⁵

Perkembangan nasabah Pegadaian Syariah terus meningkat hingga saat ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan data yang dapat dilihat dari tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pertumbuhan Nasabah PT Pegadaian Syariah A. Yani Jember
Tahun 2018

Tahun	Nasabah Baru	Nasabah Aktif
2016	344	4.385
2017	320	4.414
2018	663	4.565

Sumber : Data diolah

¹⁴ Ibid.,

¹⁵ Pegadaian, "Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Pegadaian"
"(Www.Pegadaian.Co.Id/Tanggung-Jawab-Sosial/Nasabah-Produk-Jasa-Layanan.Akses Tanggal 25 September 2018).

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah. Karena di Pegadaian Syariah merupakan pegadaian satu-satunya yang berdiri di Jember, berbeda dari Pegadaian Konvensional yaitu dari segi biaya yang diberikan kepada nasabah yang ingin menggadaikan barangnya. Pegadaian Konvensional memiliki berbagai macam biaya tambahan yang harus dibayar ke Pegadaian. Biaya yang sering dibebankan kepada nasabah adalah biaya sewa modal. Selain itu Pegadaian Konvensional memiliki satu akad yaitu hutang piutang menggunakan barang jaminan berupa barang bergerak. Pegadaian Syariah menganut prinsip yang berlandaskan nilai-nilai Islam yang pengelolaannya bebas dari riba, gharar, dan maisir. Pegadaian Syariah juga menyisihkan 2,5% (persen) dari keuntungan pertahun untuk zakat. Pegadaian Syariah menerapkan sistem bagi hasil yang mana resiko akan di tanggung secara merata antara si peminjam dan si pemberi pinjaman, sedangkan di konvensional berorientasi pada profit melalui pembayaran bunga dan membuat nasabahnya bertanggung jawab atas resiko apapun.¹⁶

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mendalam dan hasilnya akan di tuangkan dalam karya ilmiah yang berbentuk sebuah skripsi dengan judul “PERAN PRODUK RAHN HASAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH A.YANI JEMBER”

¹⁶Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Jakarta:Prenadamedia, 2016), 35.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu;

1. Bagaimana Peran produk Rahn Hasan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah A. Yani Jember?
2. Apakah produk Rahn Hasan mampu menarik minat nasabah baru di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi nasabah aktif?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran produk Rahn Hasan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah A. Yani Jember?
2. apakah produk Rahn Hasan mampu menarik minat nasabah baru di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi nasabah aktif?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian adalah sebagai berikut;

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang lembaga keuangan yaitu Pegadian Syariah, khususnya tentang “ PERAN PRODUK RAHN HASAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH A. YANI JEMBER”.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang yang sesungguhnya serta sebagai aplikasi yang telah diperoleh peneliti selama kuliah.

b. Bagi Lembaga

Sebagai sumber informasi dikemudian hari bagi mereka yang mengadakan penelitian dan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sejauh mana produk yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan produk yang terampil dibidangnya.

c. Bagi Instansi/perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, maka penting bagi manajemen perusahaan memperhatikan kepuasan nasabah dalam hal pelayanan dan kenyamanan menggunakan produk Rahn Hasan, sehingga nantinya bisa meningkatkan jumlah nasabah di perusahaan dan bisa berdampak positif di kemudian hari.

E. Definisi Istilah

1. Produk

Produk adalah sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan dan memuaskan konsumen. Definisi lain produk adalah semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk

menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.¹⁷

2. Produk Rahn

Gadai Syariah (Rahn) adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi dan biaya jasa simpanan dan pemeliharaan barang jaminan (ijarah). Rahn hasan berbeda dengan produk Rahn yang lama muncul, Rahn Hasan merupakan jasa yang tanpa biaya titipan hanya membayar biaya administrasi.

Pembiayaan Rahn Hasan ini dari Pegadaian Syariah adalah solusi yang tepat untuk mendapatkan kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Proses cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

Produk Rahn Hasan ini di munculkan untuk kalangan menengah kebawah seperti ; pelajar, mahasiswa, karyawan dan lain-lain. Yang memungkinkan untuk mereka yang membutuhkan pinjaman dana secara cepat dengan biaya ringan dan bebas dari biaya titipan. Hanya saja di kenakan biaya administrasi yang di mulai Rp 2.000 hingga Rp. 5.000.

¹⁷ Andre Dwi Trisnawan Amron, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Distribusi Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Samsung Di Semarang,(
[Http://Eprints.Dinus.Ac.Id/8821/1/Jurnal_13604.Pdf](http://Eprints.Dinus.Ac.Id/8821/1/Jurnal_13604.Pdf) Di Akses Pada 12 November 2018, 2018)

dana yang di salurkan mulai dari Rp 50.000 hingga Rp 500.000 tergantung dengan barang yang mau digadaikan.¹⁸

3. Gadai Syariah

Pegadaian menurut kitab Undang-undang hukum perdata pada pasal 1150 disebutkan “gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.”¹⁹

4. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan

¹⁸ Friska Yolanda, “*Rahn Hasan, Gadai Syariah Tanpa Biaya Titipan*” (Www.Republika.Co.Id/Berita/Ekonomi/Korporasi/18/05/15/P8rpya370-Rahn-Hasan-Gadai-Syariah-Tanpa-Biaya-Titipan, Di Akses 13 Oktober 2018, 2018)

¹⁹ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), 387

atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.²⁰

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan Skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:²¹

BAB I Pendahuluan, yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

BAB II Kajian Kepustakaan, yang memuat tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

BAB III Metode Penelitian, yang berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, yang berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data serta analisis dan pembahasan temuan.

BAB V Kesimpulan dan Saran, yang berisikan kesimpulan serta saran-saran dari peneliti.

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang “Perbankan Syariah”

²¹ Pedoman Penulisan, *Karya Ilmiah* (Jember:Iain Jember Press,2018), 73.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Skripsi yang ditulis oleh Andhinie Rahmatul Jannah dengan judul “*Implementasi Marketing Mix (7p’s) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Rahn Di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*”, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel 2018.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah metode deskriptis kualitatif. Data yang di gunakan dalam penelitian ini berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subyek penelitian dalam bentuk kalimat atau narasi. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu *Marketing mix* yang di implementasikan pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo terdiri dari 7P’S yaitu: *product, place, price, promotion, people, physical evidance, procces, service*. Strategi *marketing mix* tersebut telah memberikan kekuatan bagi Pegadaian Syariah untuk bersaing di dunia bisnis Lembaga Keuangan Syariah yang semakin tumbuh subur pesaingnya.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang produk Rahn dalam meningkatkan jumlah nasabah dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang implementasi *marketing mix (7p’s)* dalam meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Wiki fatmala dengan judul “*Analisis Strategi Pemasaran Produk Ar-Rum Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Way Halim*”. UIN Raden Intan Lampung 2018.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari lapangan yang dikumpulkan menggunakan naskah wawancara dan catatan hasil penelitian dilapangan, sehingga tujuan dari penelitian kualitatif adalah ingin menggambarkan realita empiris dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu Strategi pemasaran di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah way halim menerapkan bauran pemasaran (marketing mix), yaitu strategi produk, strategi harga, strategi tempat, dan strategi promosi. Sedangkan targetnya adalah masyarakat kelas menengah, karena mereka adalah masyarakat yang mulai hidup mapan, memiliki rumah yang layak, dan kebutuhan sehari-hari tercukupi. Kendala yang dihadapi menurut Pengelola Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Way Halim dalam memasarkan produk Arrum Haji adalah terletak pada minat masyarakat itu sendiri. Namun, menurut penulis kendala tersebut terletak pada strategi promosi pihak Pegadaian tersebut. Bagaimana nasabah akan berminat menggunakan produk Arrum Haji tersebut sedangkan mereka kurang paham dengan produk Arrum Haji itu sendiri.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang produk Pegadaian dalam peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah. Perbedaannya terletak pada penelitian terdahulu meneliti tentang Analisis Strategi Pemasaran Produk Ar-Rum Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Way Halim. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember

Skripsi yang ditulis oleh Yunda Firdausy "*Pengembangan Fungsi Pembiayaan Pegadaian Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember*", Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember 2018.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah metode kualitatif yang jenis penelitiannya menggunakan *Field Research* (penelitian lapangan), menggunakan analisis data model Milas dan Huberman yaitu aktifitas dalam analisis data *reduction*, *data display* dan *conclusion*. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu pengembangan fungsi pembiayaan dalam Pegadaian Syariah A Yani Jember telah memversikan produknya terlihat dari bentuk bervariasi seperti Arrum, Mulia, Amanah, Rahn, aneka jasa dan Pegadaian juga telah mendiferensikan produk-produk menjadi lebih banyak. Peran Pegadaian dalam pengembangan pembiayaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada Pegadaian Syariah A. Yani Jember dengan menerapkan

strategi *marketing mix* dan pemasaran internet untuk mempromosikan produk-produk yang ada di Pegadaian.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang produk yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah untuk meningkatkan kelayakan nasabah di Pegadaian Syariah A. Yani Jember. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang Pengembangan Fungsi Pembiayaan Pegadaian Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Fathur Rosi “*Strategi Segmentasi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari*”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember 2018.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah pendekatan Kualitatif Deskriptif untuk memahami fenomena sosial dari sudut atau persepektif partisipan. Jenis penelitian yang digunakan penelitian lapang (*Field Research*). Untuk menentukan secara *spesik realistik* tentang apa yang sedang terjadi di kehidupan masyarakat ataupun lembaga keuangan yang mana lembaga keuangan yang dipilih adalah BMT-UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu strategi segmentasi pasar yang dilakukan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari menggunakan segmen geografi, demografi, psikografi dan tingkat penghasilan. Penerapan segmentasi pasar yang dilakukan oleh BMT-UGT

Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari memiliki dampak secara langsung terhadap peningkatan jumlah nasabah dari Tahun 2013-2017.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peningkatan jumlah nasabah dan sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptis dengan jenis penelitian *Field Research*. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang Strategi Segmentasi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Melen Sterendis dengan judul “ *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai (Rahn) Di PT Pegadaian Syariah Kcp Simpan Patal Palembang*”, UIN Raden Fatah Palembang 2017.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah kualitatif yang kemudian diolah menjadi data kuantitatif, teknik yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner dalam bentuk pertanyaan atau narasi. Seluruh data yang peneliti peroleh dari wawancara, dan angket diseleksi dan disusun. Kemudian peneliti melakukan klarifikasi data, yaitu menggolongkan data berdasarkan kategori tertentu. Setelah data yang ada diklarifikasi lalu diadakan analisis data. Maka teknik yang digunakan adalah teknik analisis statistik

deskriptif. Yang disajikan kedalam uraian dan *table*. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap produk gadai di PT Pegadaian Syariah Kcp simpang patal Palembang yaitu faktor psikologis, faktor sosial, dan faktor ekonomi.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang produk gadai yang ada di Pegadaian Syariah dan minat nasabah. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (Rahn). Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Hamdan Supriono dengan judul “ *Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Study Kasus Pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Raden Intan Bandar Lampung)*”. UIN Raden Intan Lampung 2017.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah metode deskriptif kualitatif menggunakan jenis penelitian *field research* yang dilakukan secara sistematis dan *garuded research* yang menentukan teori berdasarkan data yang diperoleh dilapangan atau situasi sosial. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu metode observasi, interview, dan dokumentasi dalam bektuk pertanyaan atau narasi. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu strategi pemasaran yang dilakukan pada

Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung dalam meningkatkan jumlah nasabah dalam perspektif ekonomi islam, sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tidak bertentangan dengan etika bisnis islam, dan dalam pemasaran Pegadaian Syariah menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*) 4P.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang produk gadai dan peningkatan jumlah nasabah. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang analisis strategi pemasaran produk Tabungan Emas Pegadaian (persero) cabang Syariah terhadap peningkatan jumlah nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Dita Eka Salsabila dengan judul “*Analisis Mekanisme Produk Ar-Rum, Ar-Rahn Dan Amanah Di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Ngabean Kartasura*” SURAKARTA 2017.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah metode deskriptif kualitatif dan menggunakan pendekatan kualitatif yang bercirikan fenomenologi yang mana fenomenologi ini lebih menekankan pada pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu akad yang digunakan di Unit Pegadaian Syariah Ngabean Kartasura pada produk yang ditawarkan diantaranya Ar-rum, Ar-rah, dan Amanah, barang jaminan, dan pemeliharaan barang jaminan *rahn* sudah sesuai dengan fatwa DSN-MUI No.25/III/2002. Prosedur pemberian

pinjaman yang dilakukan oleh Unit Pegadaian Syariah Ngabean Kartasura sebenarnya sudah sesuai dengan fatwa yang ditetapkan DSN-MUI akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih perlu dibenahi. Sedangkan untuk pemanfaatan dana pinjaman ini perlu adanya peninjau secara maksimal atau sedetail mungkin dari Unit Pegadaian Syariah Ngabean kepada nasabah.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu data yang diambil secara langsung dari tempat penelitian dengan melalui wawancara. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang analisis mekanisme produk Ar-Rum, Ar-Rahn dan amanah di pegadaian syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Rizki Kurniawan dengan judul *“Pelaksanaan Akad Rahn Tasjily Dalam Produk Amanah Pada PT. Pegadaian Cabang Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung”* Universitas Lampung Bandar Lampung 2016.

Metode yang digunakan skripsi terdahulu adalah metode deskriptif kualitatif yang deskriptif bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang hukum, yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu hukum normative-empiris. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu Pelaksanaan akad Rahn Tasjily dalam pembiayaan Amanah di Cabang Pegadaian Syariah Raden Intan telah sesuai syarat dan rukunnya menurut hukum Islam, baik yang menyangkut *al- akid* (para pihak), *al-ma' kud'* alaih

(obyek perjanjian) maupun *sighat* (ijab dan kabul) dan dapat dijadikan pilihan untuk pembiayaan dengan prinsip syariah. Penyelesaian hukum yang dilakukan oleh Cabang Pegadaian Syariah Radin Intan adalah dengan jalan perdamaian (*shulh/islah*) yaitu lebih pada pendekatan kekeluargaan. Jika perdamaian (*shulh/islah*) dengan cara musyawarah untuk mufakat sudah dilakukan namun tidak membuahkan hasil, maka berdasarkan perjanjian yang dibuat Pegadaian akan melanjutkan kasus tersebut pada Pengadilan Agama.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan membahas tentang produk gadai. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang pelaksanaan akad rahn Tasjil dalam produk amanah pada PT Pegadaian cabang Pegadaian Syariah Radin Intan Bandar Lampung. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Tri Wahyuni dengan judul “ *Pengaruh Produk Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Kator Fungsional Operasion (KFO) Pos Banyuwangi*” Institut Agama Islam Negeri Jember 2016.

Metode yang digunakan dalam skripsi terdahulu adalah pendekatan kuantitatif dan statistik deskriptif yaitu untuk mengangkat fakta, keadaan, *variable*, dan fenomena-fenomena yang terjadi saat sekarang dan menyajikannya apa adanya. Pendekatan statistik deskripsi melalui penghitungan ilmiah yang berasal dari sampel-sampel yang dimintai

menjawab atas sejumlah pernyataan tentang *survey* untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka. Jenis penelitian ini yaitu *field research*. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu berdasarkan hasil pengujian secara parsial produk gadai emas terhadap minat nasabah .dalam bertransaksi menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,001. Sedangkan tingkat pengaruh yang sangat kecil yaitu sebesar 1,1%. Sisanya sebesar 98,9% di pengaruhi variable lain seperti promosi lokasi dan lain-lain. Hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa produk gadai emas berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi PT Bank Syariah Mandiri KFO Pos Banyuwangi.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang Gadai dan menyangkut tentang nasabah. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang pengaruh produk Gadai Emas terhadap minat nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kator Fungsional Operasion (KFO) Pos Banyuwangi Institut Agama Islam Negeri Jember. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Skripsi yang ditulis oleh Nadhirotul Ulbab dengan judul “*Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah dalam peningkatan jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*” UIN Walisongo 2016.

Metode yang digunakan skripsi terdahulu adalah metode kualitatif yang menggunakan deskriptif analisis, yaitu data-data yang diperoleh, dikumpulkan, dan dianalisa akan diinterpretasikan sebagaimana hasil dari analisa kualitatif. Hasil yang diperoleh penelitian ini yaitu Strategi Pemasaran produk gadai syariah yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang meliputi 4 variabel dalam bauran pemasaran yaitu, *Produk, Price, Place, dan Promotion*. Dalam hal produk, dilakukan dengan cara pengembangan produk Ar-Rahn menjadi Ar-rum (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro Kecil) dan pengoptimalan taksiran. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang ternyata mampu meningkatkan jumlah nasabah. Ini terbukti dengan peningkatan jumlah nasabah yang dimiliki Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang, dalam kurun waktu 5 tahun yaitu tahun 2010-2014.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang produk dalam peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah, dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya terletak pada skripsi terdahulu meneliti tentang Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah dalam peningkatan jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Tabel 2.1
Tabel Tabulasi

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Skripsi yang ditulis oleh Andhinie Rahmatul Jannah dengan judul “Implementasi <i>Marketing Mix</i> (7p’s) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Rahn Di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo”, Universitas Islam Negri Sunan Ampel 2018	Membahas tentang produk Rahn dalam meningkatkan jumlah nasabah dan menggunakan metode deskriptif kualitatif	Skripsi yang penulis terdahulu adalah tentang implementasi <i>Marketing Mix</i> (7p’s) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah peran produk Rahn Hasan dalam peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.
2.	Skripsi yang ditulis oleh Wiki fatmala dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Produk Ar-Rum Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Way Halim. UIN Raden Intan Lampung 2018	Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang produk pegadaian dalam peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah	Skripsi yang penulis terdahulu adalah tentang Analisis Strategi Pemasaran Produk Ar-Rum Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Way Halim. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian

			Syariah A. Yani Jember.
3.	Skripsi yang ditulis oleh Yunda Firdausy “Pengembangan Fungsi Pembiayaan Pegadaian Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember 2018.	Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang produk Pegadaian dalam peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah	Skripsi penulis terdahulu adalah tentang Pengembangan Fungsi Pembiayaan Pegadaian Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.
4.	Skripsi yang ditulis oleh Fathur Rosi “Strategi Segmentasi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember 2018.	Sama-sama membahas tentang peningkatan jumlah nasabah dan sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian <i>Field Research</i> .	Skripsi penulis terdahulu adalah tentang Strategi Segmentasi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam

			Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.
5.	Skripsi yang ditulis oleh Melen Sterendis dengan Judul “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai (Rahn) Di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpan Patal Palembang”, UIN Raden Fatah Palembang 2017	Membahas tentang produk gadai yang ada di Pegadaian Syariah dan minat nasabah.	Skripsi yang terdahulu adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (rahn). Metode penelitiannya menggunakan metode kualitatif yang kemudian di olah menjadi kuantitatif sedangkan penelitian yang dilakukan peniulis adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif
6.	Skripsi yang ditulis oleh Hamdan Supriono Dengan Judul “ Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah(Study Kasus Pada PT.Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Raden Intan Bandar Lampung)”. 2017	Membahas tentang produk gadai dan peningkatan jumlah nasabah. Metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif	Skripsi yang terdahulu adalah tentang analisis strategi pemasaran produk Tabungan Emas Pegadaian (persero) cabang Syariah terhadap peningkatan jumlah nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah

			Di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.
7.	Skripsi yang ditulis oleh Dita Eka Salsabila dengan judul “ Analisis Mekanisme Produk Ar-Rum, Ar-Rahn Dan Amanah Di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Ngabean Kartasura” SURAKARTA 2017.	Membahas tentang produk gadai dan Metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif	Skripsi yang terdahulu adalah tentang analisis mekanisme produk Ar-Rum, Ar-Rahn dan amanah di Pegadaian Syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.
8.	Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Rizki Kurniawan dengan judul “Pelaksanaan Akad Rahn Tasjily Dalam Produk Amanah Pada PT Pegadaian Cabang Pegadaian Syariah Radin Intan Bandar Lampung” Universitas Lampung Bandar Lampung 2016.	Menggunakan metode kualitatif deskriptif dan membahas tentang produk gadaian	Skripsi yang terdahulu adalah tentang pelaksanaan akad Rahn Tasjily dalam produk Amanah Pada PT. Pegadaian cabang Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.

9.	Skripsi yang di tulis oleh Tri Wahyuni dengan judul “ Pengaruh Produk Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Kator Fungsional Operasion (KFO) Pos Banyuwangi” Institut Agama Islam Negeri Jember 2016	Membahas tentaang gadai dan menyangkut tentang nasabah	Skripsi yang penulis terdahulu adalah tentang pengaruh produk Gadai Emas terhadap minat nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kator Fungsional Operasion (KFO) Pos Banyuwangi. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.
10.	Skripsi yang ditulis oleh Nadhirotul Ulbab dengan judul “Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah dalam peningkatan jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang” UIN Walisongo 2016	Sama-sama membahas tentang produk dalam peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah, dan menggunakan metode kualitatif.	Skripsi terdahulu meneliti tentang Strategi Pemasaran Produk-Produk Gadai Syariah dalam peningkatan jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tentang Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian

			Syariah A. Yani Jember.
--	--	--	----------------------------

B. Kajian Teori

1. Gadai (Rahn)

Secara bahasa, Rahn berarti *tsubut wa dawam* (tetap dan lama). ada sebagian yang menyatakan bahwa kata Rahn bermakna tertahan dengan firman Allah SWT (Al-mudatstsir ayat 38)

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya ; “ tiap-tiap dari tanggung jawab (bertahan) atas apa yang telah diperbuatnya “.

Sedangkan secara istilah, Rahn berarti menjadikan sebuah barang sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayar apabila tidak bisa membayar utang.

Hal ini berarti bahwa rahn sama artinya dengan *borg*, yakni sesuatu yang digadaikan oleh orang yang berutang dan sewaktu-waktu bisa disita apabila pihak yang berutang tersebut tidak bisa membayar utangnya.²²

Menurut undang-undang hukum perdata pasal 1150 disebutkan: “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya,

²²Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2015), 102.

dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.²³

Dalam menjalankan Rahn terdapat lima unsur yang harus ada , yaitu *rahim*, *murtahim*, *ijab* dan *qabul*, *marhun* dan *marhun bih*. Rahn adalah orang yang menggadaikan hartanya dengan menerima pinjaman (*marhun bih*), sedangkan *murtahin* adalah orang yang menerima gadai dengan menerima harta gadai (*marhun*). *Marhun* adalah barang yang dijadikan jaminan oleh pihak rahin, sedangkan *marhun bih* adalah utang yang diberikan oleh *murtahin* kepada rahin.²⁴

2. Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah merupakan sebuah lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diseleraskan dengan nilai Islam.

Ar rahnu (Pegadaian Syariah) merupakan lembaga yang beroperasi sesuai dengan prinsip Syariah. Pegadaian Syariah di Indonesia diprakarsai oleh bank muamalat Indonesia yang bekerja sama dengan perum Pegadaian untuk menyalurkan tambahan modal bagi unit layanan Gadai Syariah di berbagai kota di Indonesia²⁵

²³ Andri Soemitra, M.A, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, 387.

²⁴Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah* , 104.

²⁵Rizal Yaya. Aji Erlangga Martawireja. Ahim Abdurahim, " *Akuntansi Perbankan Syariah*" (Jakarta : Salemba Empat,2014), 24.

Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha Gadai Konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang dewi sartika di bulan januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 kantor cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah adalah Pegadaian yang menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Payung hukum Gadai Syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip Syariah berpegang pada fatwa DSN-MUI No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggunakan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk Rahn diperoleh. Sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintah No.10 tahun 1990 tanggal 10 april 1990.²⁶

3. Rahn Hasan

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

²⁶ Andri Soemitra, M.A, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, 389.

Ar-Rahn (Gadai Syariah) merupakan salah satu produk unggulan dari Pegadaian Syariah. *Ar-Rahn* adalah pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai yang sesuai syariah Islam dengan agunan berupa emas, berlian, elektronik, dan direncanakan merupakan bagian dari strategi pemasaran.

Gadai Syariah merupakan produk dengan menggunakan sistem penyaluran dana pinjaman secara gadai yang didasarkan pada penerapan sistem syariah Islam. Nasabah tidak dikenakan bunga pinjaman ataupun sewa modal atas pinjaman yang diberikan. Nasabah dikenakan biaya administrasi dan jasa simpan yang dipungut dengan alasan agunan yang diserahkan nasabah wajib disimpan, dirawat, dan diansuransikan. Pegadaian Syariah A. Yani Jember sementara hanya menerima barang jaminan berupa perhiasan dan elektronik serta barang bergerak apapun yang pemanfaatannya diambil oleh pihak Pegadaian. Piutang dapat diangsur sesuai kemampuan dan masa simpan dapat diperpanjang dengan membayar jasa simpanan dan biaya administrasi.²⁷

Pegadaian Syariah meluncurkan produk baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat bagi yang masih berusia antara 17 sampai 30 tahun, berstatus pelajar, mahasiswa, atau yang sudah menikah dan membutuhkan pinjaman dana cepat dengan biaya ringan. Gadai Syariah yang sangat baik dengan menggunakan akad Rahn Hasan, yang sesuai dengan namanya, Gadai Syariah ini disebut dengan Rahn Hasan.

²⁷ Faridatun Sa'adah, *Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah*, (Uin Syarif Hidayatullah, 2008), 81

Rahn di jalankan sebagaimana skema produk rahn yang lain, yakni Rahn Syariah, Rahn Emas, dan Rahn Tasjily. Fatwa yang melandasi kesyariahan Rahn Hasan adalah fatwa SDN MUI NO. 25 tentang Rahn, fatwa DSN MUI No. 26 tentang Rahn Emas, fatwa DSN MUI No. 68 tentang Rahn Tasjily serta DSN MUI No. 92 tentang pembiayaan yang disertai Rahn. Akad yang digunakan Rahn Hasan adalah akad Rahn yang mana serta biaya pemeliharaan barang gadai. Dari sisi rukun Rahn Hasan, ada pihak gadai, ada pihak penerima gadai, ada objek gadai, dan ada ijab dan qabul. Objek gadai adalah barang gadai dana adanya uang yang digunakan untuk melakukan pembayaran biaya pemeliharaan (*mu'nah* pemeliharaan). Dari sisi kepatuhan syariah, Rahn Hasan ini sudah sesuai Syariah Islam.

Dari sisi kesyariahan akad, skema Rahn Hasan juga tidak menabrak larangan dalam multi akad. Munculnya biaya admin (*mu'nah* akad), ini juga merupakan biaya rill dalam pembiayaan. Andaikan diberlakukan biaya pemeliharaan objek gadai, serta lafadz dan alur akad pun sudah terpisah dan/atau tidak disyaratkan dari transaksi pinjaman, sehingga bukan transaksi riba.

Rahn hasan diberikan untuk golongan A dengan plafon pinjaman maksimal sebesar Rp 500.000,-. Produk ini bisa dimanfaatkan oleh masyarakat yang memiliki perhiasan atau emas atau barang gadai lain yang nilainya tidak besar, sehingga bisa diakses oleh mahasiswa bahkan pelajar. Oleh karena itu nilai pinjaman tidak besar, maka pembayaran

pinjamannya juga lebih terjangkau. Pada pembiayaan Rahn Hasan, nasabah tidak dikenakan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Nasabah Pegadaian Syariah hanya dikenakan biaya administrasi, yakni maksimal sebesar Rp 5.000,- untuk pinjaman maksimal Rp 500.000,- tersebut.²⁸

Jangka waktu maksimal gadai Rahn hasan adalah 60 hari kalender atau 2 bulan. Hal ini berbeda dengan Rahn Reguler yang jangka waktunya mencapai 4 bulan. Jangka waktu Rahn Hasan memang lebih singkat, namun setara dengan jumlah pembiayaan yang memang sedikit, sehingga lebih terjangkau untuk segera dilunasi. Pembiayan angsuran pun bisa dilakukan dengan mudah, yakni dengan dilakukan melalui unit pembuatan akad, unit lain, channel bank, dan agen Pegadaian Syariah terdekat di sekitar. Nasabah dapat melakukan proses cicilan, minta tambahan maupun perpanjang Rahn Hasan, plafon maksimal pembiayaan tetap di angka Rp. 500.000,-.

Terkait dengan prosedur pembiayaan, taksiran, plafon taksiran, serta plafon uang pinjaman dijalankan dengan mengikuti ketentuan Rahn yang sudah ada. Calon nasabah bisa mengajukan Rahn Hasan dengan ketentuan masing-masing 1 KTP untuk 1 pembiayaan Rahn Hasan aktif. Selain itu, ada syarat bahwa 1 kartu keluarga (KK) hanya berlaku untuk 1 pinjaman aktif, pengecualian apabila yang ada dalam KK dan status pelajar/mahasiswa didapat dari kantor DUKCAPIL (kependudukan dan

²⁸ Tim Advika, “Penerapan Akad Rahn Hasan Dalam Pegadaian Syariah”
<https://Pegadaiansyariah.Co.Id/Seperti-Apa-Penerapan-Akad-Rahn-Hasan-Dalam-Pegadaian-Syariah-Detail-16961>, (15 November 2018)

catatan sipil) setempat. Apabila tidak menyelesaikan kewajiban sampai jatuh tempo, maka barang dilakukan proses lelang dengan mengacu ketentuan lelang *eksisting*. Barang jaminan (*marhun*) yang dapat diterima sebagai jaminan adalah *marhun* sesuai ketentuan *Rahn eksisting*.²⁹

Pegadaian mengeluarkan produk ini untuk mengenalkan kepada masyarakat yang masih belum pernah terjun langsung menggunakan jasa yang ada di Pegadaian sehingga Pegadaian menggunakan produk baru ini agar masyarakat tertarik untuk mencoba terjun langsung menggunakan jasa ini agar bisa menikmati dan merasakan pelayanan Pegadaian sehingga nanti bisa berlangsung kepada produk-produk yang lainnya di Pegadaian.

Saat ini produk Rahn Hasan ini sangat diminati terutama kalangan mahasiswa dan banyak nasabah kalangan menengah ke bawah yang menggunakan produk ini, munculnya produk ini untuk membantu masyarakat yang sulit mendapatkan pinjaman dana. Produk Rahn Hasan ini produk baru yang muncul di Pegadaian Syariah yang masih belum ada di Perbankan.³⁰

Untuk mengajukan permohonan permintaan gadai, calon nasabah harus terlebih dahulu memenuhi ketentuan berikut :

- a. Membawa foto copy KTP atau identitas lainnya (SIM, paspor, dan lain-lain)
- b. Mengisi formulir permintaan rahn

²⁹ Ibid

³⁰ Friska Yolanda, "Rahn Hasan, Gadai Syariah Tanpa Biaya Titipan", www.Republika.Co.Id/Berita/Ekonomi/Korporasi/18/05/15/P8rpya370-Rahn-Hasan-Gadai-Syariah-Tanpa-Biaya-Titipan, (13 Oktober 2018, 2018)

c. Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) bergerak, seperti:

- 1) Perhiasan emas,berlian
- 2) Kendaraan bermotor
- 3) Barang-barang elektronik

4. Akad Gadai Syariah

Pada dasarnya pegadaian syariah berjalan di atas dua akad transaksi syariah yaitu :

a. Akad Rahn

Rahn yang dimaksud adalah menahan harta milik si pinjaman sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dengan akad ini Pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.

b. Akad Ijarah

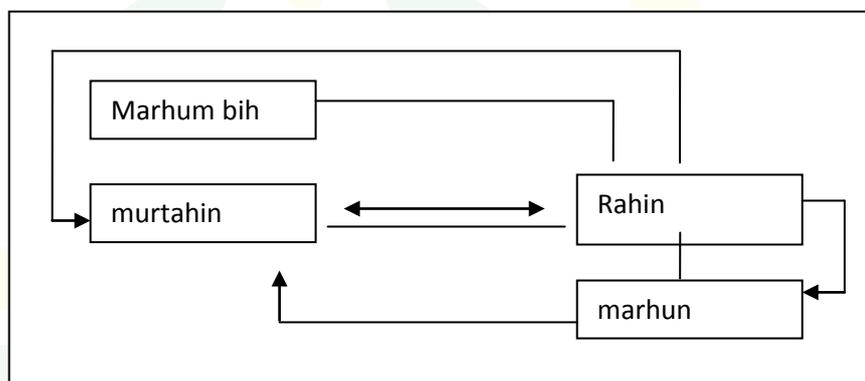
Yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi Pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah telah melakukan akad.³¹

Akad *ijarah* merupakan penggunaan manfaat atau jasa dengan penggantian kompensasi, yaitu pemilik jasa yang menyewakan tempat miliknya kemudian dimanfaatkan oleh pengguna jasa yang disebut

³¹ Andri Soemitra, M.A, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, 391.

mua'jjir, sedangkan pengguna jasa sewa atau nasabah disebut *musta'jir*. Suatu tempat atau barang yang diambil manfaatnya (tempat penitipan) disebut *ma'jur* dengan kompensasi atau balas jasa yang disebut *ajran* atau *ujrah*. Karena itu, nasabah (*rahin*) akan memberikan biaya jasa atau *fee* (*ujrah*) kepada *murtahin* karena nasabah (*rahin*) telah menitipkan barangnya untuk dijaga atau dirawat oleh *murtahin*.

Gambar 2.1
Skema akad Ijarah



(Sumber : Jurnal Rosdalina Bukido Dan Faradila Hasan Vol. 14 No. 1 Tahun 2016)

Keterangan :

- 1) Nasabah (*rahin*) datang ke kantor Pegadaian Syariah (*murtahin*) untuk meminta fasilitas pembiayaan atau meminjam uang yang dibutuhkan dengan membawa *marhun* yang tidak dapat dimanfaatkan atau dikelola yang akan diserahkan kepada *murtahin*.
- 2) *Murtahin* melakukan pemeriksaan termasuk menaksir harga *marhun* yang diberikan *rahin* sebagai jaminan utangnya.

- 3) Setelah semua persyaratan terpenuhi, maka *murtahin* dan *rahin* akan melakukan akad.
- 4) Setelah akad dilakukan, maka *murtahin* akan memberikan sejumlah *marhun bih* (pinjaman), yang diinginkan *rahin* dimana jumlahnya disesuaikan dengan nilai taksiran barang (di bawah nilai jaminan).
- 5) Sebagai pengganti biaya administrasi dan biaya perawatan, maka pada saat melunasi *marhun bih* maka *rahin* akan memberikan sejumlah ongkos kepada *mustahin*.³²

5. Rukun dan Syarat Gadai Syariah

Transaksi gadai menurut syariah haruslah memenuhi rukun dan syarat tertentu, yaitu:³³

- a. Rukun gadai adalah adanya ijab dan qabul; adanya pihak yang berakad, yaitu pihak yang menggadaikan (*Rahn*) dan menerima gadai (*murtahin*), adanya jaminan (*marhum*) berupa barang atau harta, adanya utang (*marhun bih*)
- b. Syarat sah gadai adalah *Rahn* dan *murtahin* dengan syarat-syarat: kemampuan juga berarti kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan, setiap orang yang sah melakukan jual beli sah melakukan gadai. Sighat dengan syarat tidak boleh terkait dengan masa yang akan datang dan syarat-syarat tertentu. Utang (*marhun bih*)

³² Rosdalina Bukido. Faradila Hasan. *Penerapan Akad Ijarah Pada Produk Rahn Di Cabang Pegadaian Syariah Istiqlal Manado*, Vol.14 No.1 Tahun 2016, 10

³³ Andri Soemitra, M.A, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, 389

dengan syarat harus merupakan hak yang wajib diberikan atau diserahkan kepada pemiliknya, memungkinkan pemanfaatannya bila sesuatu yang menjadi utang itu tidak bisa dimanfaatkan maka tidak sah, harus dapat dikuantifikasikan atau dapat dihitung jumlahnya apabila tidak dapat diukur atau tidak dikuantifikasi, rahn itu tidak sah.

Barang (*marhun*) dengan syarat harus bisa diperjual belikan, harus berupa harta yang bernilai, *marhun* harus bisa dimanfaatkan secara syariah, harus diketahui keadaan fisiknya, harus dimiliki oleh rahn setidaknya harus seizin pemiliknya.

Menurut Fatwa DSN-MUI No.25/DSN-MUI/III/2002 gadai syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut :³⁴

- a. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang Rahn (yang diserahkan barang) di lunasi.
- b. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahn. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin rahn, dengan tidak merugikan nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- c. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban Rahn, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban Rahn.

³⁴Ibid., 390

- d. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e. Penjual *Marhun*
 - 1) Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingatkan Rahn untuk segera melunasi utangnya.
 - 2) Apabila rahn tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *marhun* dijual paksa/ dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
 - 3) Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
 - 4) Kelebihan dasar hasil penjualan menjadi milik Rahn dan kekurangannya menjadi kewajiban Rahn.

6. Tujuan Dan Manfaat Pegadaian

Sifat Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik.³⁵

a. Tujuan Gadai

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui menyalurkan uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.

³⁵Ibid.,394

- 2) Pencegahan praktik ijin, Pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaringan 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

b. Manfaat Gadai

- 1) Bagi nasabah; tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga dapat manfaat penaksiran nilai suatu barang, bergerak secara professional, dan mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.
- 2) Bagi Perusahaan Pegadaian;
 - a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
 - b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayar oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah mendapatkan keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.

c) Pelaksanaa misi perum Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

d) Berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk:

- (1) Dana pembangunan semesta (55%)
- (2) Cadangan umum (20%)
- (3) Cadangan tujuan (5%)
- (4) Dana sosial (20%)

7. Hal-Hal Berkaitan Dengan Gadai

a. Status Barang Gadai

Ulama' Fiqh menyatakan bahwa Rahn baru dianggap sempurna apabila barang yang digadaikan secara hukum sudah berada di tangan penerima gadai dan utang yang dibutuhkan telah diterima oleh pembeli gadai.

Status hukum barang gadai tersebut terbentuk pada saat terjadinya akad atau kontrak utang piutang yang disertai dengan penyerahan jaminan. Suatu gadai menjadi sah sesudah terjadinya utang.³⁶

³⁶ M. Nur Rianto Al- Arif, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 287.

b. Pemanfaatan Barang Gadai

Menurut Madzhab Hanafi dan Hambali, penerima gadai boleh memanfaatkan barang yang menjadi jaminan untuk utang atas izin pemiliknya karena barang itu boleh mengizinkan kepada siapapun yang dikehendaki untuk menggunakan hak miliknya

Menurut Imam Syafi'i dan Imam Maliki, manfaat barang jaminan secara mutlak adalah hak bagi yang menggadaikan barang. Biaya pengurusan terhadap barang jaminan adalah kewajiban bagi yang menggadaikan barang.

Akad gadai bertujuan meminta kepercayaan dan jaminan utang, bukan mencari keuntungan dan hasil. Akan tetapi, para ulama fiqh sepakat bahwa barang yang dijadikan barang jaminan tidak boleh dibiarkan tanpa menghasilkan sama sekali karena tindakan itu termasuk menyia-nyiakan harta yang dilarang Rasulullah SAW.³⁷

c. Penjualan Barang Gadai Setelah Jatuh Tempo

Gadai merupakan jaminan utang dan tujuan gadai adalah mendapatkan pelunasan utang melalui harga barang yang digadaikan jika *rahin* gagal melunasi utangnya setelah jatuh tempo. Jika telah jatuh tempo, orang yang menggadaikan barang berkewajiban melunasi utangnya. Jika tidak melunasinya, dan tidak mengizinkan barangnya dijual untuk kepentingannya, hakim berhak memaksanya untuk melunasi atau menjual barang yang dijadikan jaminan. Jika hakim

³⁷Ibid., 288.

telah menjualnya, kemudian terhadap kelebihan dan kewajiban yang harus dibayar oleh *rahin*, kelebihan itu milik *rahin*, dan jika belum bisa untuk melunasi utangnya, *rahin* berkewajiban melunasi sisanya.³⁸

d. Musnahnya barang gadai

Menurut Imam Syafi'i, Ahmad, Abu Tsaur, dan kebanyakan ahli hadis berpendapat bahwa barang gadai adalah barang titipan (amanat), dan merupakan barang dari orang yang menggadaikan. Pemegang gadai sebagai pemegang amanah, tidak dapat mengambil tanggung jawab atas kehilangan tanggungan. Jika terjadi pemusnahan di tangan *murtahin* yang dipegangi dengan kata-kata *murtahin* diikuti dengan sumpahnya bahwa dia tidak melalaikan dan tidak menganiaya barang tersebut. Secara jelas, menurut pendapat ini barang Pegadaian sebagai titipan yang tidak harus ditanggung oleh *murtahin*.

Sebagai fuqaha seperti Imam Hanafi dan jumhur Fuqaha Kufah berpendapat bahwa *murtahin* bertanggung jawab jika barang gadai rusak atau musnah ditangan *murtahin*. Mereka beralasan bahwa barang tersebut merupakan jaminan atas utang sehingga jika barang itu hilang atau rusak, kewajiban melunasi utang juga hilang.

e. Berakhirnya Akad Gadai

Akad Rahn dipandang berakhir atau habis dengan beberapa keadaan sebagai berikut:

³⁸Ibid., 289.

- 1) Barang telah diserahkan kembali kepada pemiliknya.

Dengan penyerahan tersebut, akad Rahn berakhir. Jumhur ulama selain Syafi'i berpendapat, karena barang gadai merupakan jaminan utang, jika diserahkan kepada pemiliknya, tidak ada lagi jaminan.

- 2) *Rahin* membayar utangnya.

- 3) Dijual dengan perintah hakim atas permintaan *rahin*.

- 4) Pembebasan utang.

Pembebasan utang dalam bentuk apa saja, menandakan habisnya Rahn meskipun dengan pemindahan oleh *murtahin*.

- 5) Pembatalan oleh *murtahin*

Rahn dipandang habis jika *murtahin* membatalkan rahn meskipun tanpa seizin *rahin*. Sebaliknya, dipandang tidak batal jika *rahin* membatalkannya.

- 6) Rusaknya barang Rahn bukan oleh tindakan atau penggunaan *murtahin*.

- 7) Memanfaatkan barang Rahn dengan penyewaan, hibah, atau sedekah, baik dari pihak *rahin* maupun *murtahin*.³⁹

³⁹Ibid., 290

8. Hak Dan Kewajiban Penerima Dan Pemberi Gadai

a. Hak Penerima Gadai

- 1) Penerima gadai berhak menjual barang yang digadaikan apabila orang yang menggadaikan barang tersebut tidak dilunasi pada saat jatuh tempo.
- 2) Penerima gadai berhak mendapatkan penggantian biaya yang telah di keluarkan untuk menjaga barang gadai.
- 3) Selama pinjaman masih belum dilunasi, maka pihak pemegang gadai berhak menahan barang gadai yang di serahkan oleh pemberi gadai.

b. Kewajiban Penerima Gadai

- 1) Penerima gadai bertanggung jawab atas hilang atau merosotnya barang gadai apabila hal itu disebabkan oleh kelalaian penerima gadai.
- 2) Penerima gadai tidak boleh menggunakan barang gadai untuk kepentingan pribadinya.
- 3) Penerima gadai berkewajiban memberitahukan kepada pemberi gadai sebelum di adakan pelelangan barang gadai.

c. Hak Pemberi Gadai

- 1) Pemberi gadai berhak mendapatkan pengambilan harta benda yang di gadaikan sesudah melunasi pinjaman utangnya.

- 2) Pemberi gadai berhak menuntut ganti rugi kerusakan dan atau hilangnya harta benda yang di gadaikan, bila hal itu disebabkan oleh kelalaian penerima gadai.
- 3) Penerima gadai berhak menerima sisa hasil penjualan harta benda gadai sesudah di kurangi biaya pinjaman dan biaya-biaya lainnya.
- 4) Pemberi gadai berhak meminta kembali barang gadai bila penerima gadai diketahui menyalah gunakan barang gadai.

d. **Kewajiban Pemberi Gadai**

- 1) Pemberi gadai berkewajiban melunasi pinjaman yang telah diterimanya dalam jangka waktu yang telah disepakati termasuk biaya-biaya yang ditentukan oleh penerima gadai.
- 2) Pemberi gadai berkewajiban merelakan penjualan barang gadainya apabila dalam jangka waktu yang ditentukan, pemberi gadai tidak dapat melunasi uang pinjamannya.

9. Produk Hukum Rahn

Dalam konteks hukum, di Indonesia telah ditemukan beberapa produk hukum yang berkaitan dengan Rahn ini, baik dalam bentuk peraturan perundang undangan maupun dalam bentuk fatwa yang dikeluarkan oleh DSN Majelis Ulama Indonesia. Undang-undang pertama yang menyebutkan istilah ijarah adalah UU nomer 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU nomer 7 tahun 1992 tentang perbankan. Dalam undang-undang ini, Rahn disebut dengan istilah agunan yang berarti jaminan tambahan yang diserahkan nasabah debitur kepada bank dalam rangka

pemberian fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Ketentuan ini diperkuat lagi dalam pasal 1 ayat 26 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menyebut bahwa Rahn (agunan) adalah jaminan tambahan, baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada bank syariah dan/atas UUS, guna menjamin pelunasan kewajiban nasabah penerima fasilitas.⁴⁰

10. Implementasi Rahn Di Pegadaian Syariah

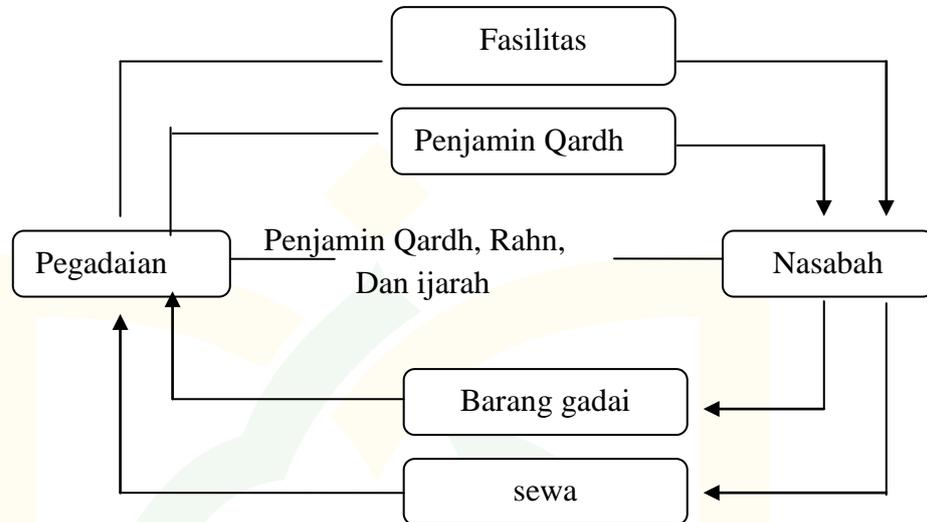
Rahn yang di implemetasikan di Pegadaian Syariaiah bukanlah Rahn yang bersifat mandiri, melainkan rahn yang dikonvergensiikan dengan akad lain, terutama dengan akad qardh dan ijarah. Sebenarnya, akad pokok yang digunakan di Pegadaian Syariah adalah akad Qardh.

Hanya saja, kalau akad Qardh ini diimplemetasikan secara mandiri, maka tidak ada keuntungan bagi perusahaan Pegadaian Syariah. Oleh karena itu, akad Qardh ini dikemukakan dilengkapi dengan akad ijarah dan akad rahn. Dengan akad Ijarah, maka perusahaan Pegadaian Syariaiah berhak mendapatkan *fee* dengan menempatkan *marhun* sebagai *ma'jur* pada fasilitas yang disediakan oleh Pegadaian Syariah.

Untuk mempermudah memahami mekanisme kerja konvergensi antara Qardh, Ijarah, dan Rahn ini dapat di gambarkan sebagai berikut :

⁴⁰ Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah*, 104

Gambar 2.2
Skema mekanisme konvergensi Qardh, Ijarah, dan Rahn.



(Sumber ; DR. Yani Janwari)

Dalam gambar tersebut, maka dapat dipahami bahwa nasabah dan perusahaan Pegadaian Syariah memiliki posisi bervariasi sesuai dengan akad yang digunakan. Pada saat bersama, nasabah bisa berposisi dengan *muqtaridh*, *musta'kir*, dan sekaligus sebagai *rahin*. Sedangkan perusahaan Pegadaian pada saat bersamaan dapat berposisi sebagai *muqarirdh*, *mu'ajir*, dan *murtahin*.

Hal lain yang bisa dipahami bahwa mekanisme kerja antara Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional memiliki perbedaan yang signifikan. Bila dalam Pegadaian Konvensional, nasabah dipungut biaya dalam bentuk bunga yang dapat berakumulasi dan berlipat ganda, sedangkan dalam Pegadaian Syariah nasabah hanya dipungut biaya penitipan, pemeliharaan, panjagaan serta penaksiran (*ujrah*).⁴¹

⁴¹Ibid., 108

11. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.⁴² Perilaku konsumen adalah kegiatan individu secara langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan.⁴³

- a. Nasabah internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja perusahaan. Contoh: bagian pembayaran gaji, bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang akan dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan

⁴² Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang “Perbankan Syariah”

⁴³ Roni Andespa, *Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah; Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan Dan Pelatihan*, Vol 01, No. 02 Tahun 2016, 174

seperti menerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi dan lain-lain.⁴⁴

- b. Nasabah antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Sebagai contoh: suatu perusahaan Alat Tulis Kantor (ATK) menerima pesanan kertas dari suatu Bank. Dalam hal ini, perusahaan Alat Tulis Kantor (ATK) bertindak sebagai pemasok yang bertindak sebagai nasabah antara, dan nasabah bank adalah pelanggan akhir atau pelanggan nyata. Pihak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk harus dipuaskan.⁴⁵
- c. Nasabah eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, sering disebut sebagai pelanggan nyata. Nasabah eksternal merupakan orang yang menggunakan produk yang dihasilkan suatu Bank.⁴⁶

1) Minat Nasabah

Niat untuk membeli merupakan sesuatu yang berhubungan dengan rencana konsumen untuk membeli produk tertentu, serta berapa banyak unit produk yang dibutuhkan pada periode tertentu.

Niat beli merupakan pernyataan mental konsumen yang merefleksikan rencana pembeli sejumlah produk dengan merek-merek tertentu. Pengetahuan akan niat beli sangat diperlukan para pemasar untuk mengetahui niat konsumen terhadap suatu produk

⁴⁴ Abdul Rahman & Retnowati Wd Tuti, *Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Dki Cabang Otista Jakarta Timur*, Vol. 14, No, 02 Tahun 2016, 192.

⁴⁵ Ibid., 175

⁴⁶ Ibid., 175

maupun untuk memprediksikan penolakan konsumen dimasa mendatang. Pertumbuhan nasabah berkaitan dengan minat nasabah Perbankan Syariah, dan minat nasabah dipengaruhi oleh perilaku nasabah, atau dalam bahasa pemasaran dikenal dengan istilah perilaku konsumen.

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan suatu lembaga keuangan.

Minat nasabah adalah keinginan nasabah untuk menggunakan suatu produk/jasa lembaga keuangan yang dianggapnya baik dan sesuai dengan kebutuhannya tanpa adanya suatu paksaan. Indikator yang dijadikan acuan minat, yaitu sebagai berikut:

- a) Minat eksploratif, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya,
- b) Minat transaksional, yaitu kecenderungan untuk seseorang untuk membeli produk
- c) Minat referensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain,
- d) Minat preferensial, yaitu menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut.

Preferensi hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk yang dipilihnya.⁴⁷

Niat membeli terlihat dari sikap konsumen terhadap produk dan keyakinan konsumen terhadap kualitas produk. Semakin rendah keyakinan konsumen terhadap produk akan menyebabkan menurunnya niat beli konsumen. Produk dan jasa diterima atau ditolak berdasarkan sejauh mana keduanya dianggap relevan dengan kebutuhan dan gaya hidup.

Keinginan berperilaku lebih memfokuskan pada *prediksi intense* (keinginan kuat) untuk berperilaku atas obyek sikap serta mengkaitkan sikap dengan norma subyektif. Norma subyektif merupakan keyakinan konsumen tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukannya sehubungan dengan obyek sikap.

Perilaku konsumen adalah kegiatan individu secara langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan.⁴⁸

Perilaku konsumen atau *Costumer Behavior* adalah tingkah laku konsumen dalam membeli suatu produk yang dipengaruhi berbagai unsur, baik dari dalam maupun dari luar. Unsur-unsur tersebut membentuk suatu kekuatan yang merangsang konsumen sehingga

⁴⁷Nik Amah. *Determinan Minat Nasabah Pengguna Jasa Rahn Dan Ijarah Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Madiun*. Vol 2 No. 2, Tahun 2017, 134.

⁴⁸Roni Andespa, *Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah; Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan Dan Pelatihan*, Vol 01, No. 02 Tahun 2016, 174

ia memutuskan untuk membeli produk tertentu. Perilaku konsumen terdiri dari aktivitas yang melibatkan orang-orang sewaktu mereka menyeleksi, membeli, dan menggunakan produk-produk serta jasa-jasa, sehingga hal tersebut memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan

2) Faktor Psikologi

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama, yaitu:⁴⁹

a) Motivasi

Kebutuhan yang mendesak untuk mengarahkan mencari kepuasan dari kebutuhan. Berdasarkan teori Maslow, seseorang dikendalikan oleh suatu kebutuhan pada suatu waktu.

Kebutuhan manusia diatur sebuah *hierarki*, dari yang paling mendesak sampai paling mendesak (kebutuhan psikologis, keamanan, sosial, harga diri, pengaktualisasian diri). Ketika kebutuhan yang paling mendesak itu sudah terpenuhi, kebutuhan tersebut berhenti menjadi motivator dan orang tersebut akan kemudian mencoba untuk memuaskan kebutuhan paling penting berikutnya.

Motivasi adalah dorongan yang muncul dari dalam diri atau dari luar diri (lingkungan) yang menjadi faktor penggerak kearah tujuan yang ingin dicapai. Terkait dengan konsumen,

⁴⁹ Ibid., 175.

motivasi dapat diartikan sebagai pendorong yang menggerakkan konsumen untuk memutuskan bertindak kearah tujuan yang ingin dicapai, yaitu memenuhi berbagai macam kebutuhan dan keinginan.

Namun demikian, motivasi seseorang untuk melakukan atau membeli sesuatu yang sesungguhnya memang sulit diketahui secara pasti karena motivasi merupakan hal yang ada pada diri seseorang dan tidak tampak dari luar. Motivasi akan terlihat atau tampak melalui perilaku seseorang yang dapat dilihat atau diamati.

(1) Teori Motivasi Freud

mengasumsikan bahwa kekuatan psikologis Rill yang membentuk perilaku orang sebagian besar bersifat tidak sadar. Freud melihat seseorang menahan banyak keinginan dalam proses Pertumbuhan dan Menerima aturan-aturan sosial.⁵⁰

(2) Teori Motivasi Herzberg

Frederick Herzberg telah mengembangkan sebuah teori motivasi “dua faktor”, yang membedakan antara *Dissatisfiers* dan *Satisfies*.

⁵⁰ Ibid, 175.

b) Persepsi

Seseorang yang termotivasi adalah siap untuk bertindak. Bagaimana seseorang benar-benar bertindak, dipengaruhi oleh persepsi dia mengenai situasi tertentu.⁵¹ Persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan dan menerjemahkan informasi untuk membentuk sebuah gambaran yang berarti dari dunia. Orang dapat membentuk berbagai macam persepsi yang berbeda dari rangsangan yang sama.

Persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu, persepsi memiliki sifat subjektif. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu, satu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi yaitu bahwa persepsi secara substansi bisa sangat berbeda dengan realitas.

c) Pengetahuan

Pengetahuan menjelaskan perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman masa lalu.⁵²

d) Kepercayaan Dan Sikap Suatu Pendirian

Menjelaskan *evaluasi kognitif* yang menguntungkan atau tidak menguntungkan, perasaan emosional, dan kecenderungan yang mapan dari seseorang terhadap suatu objek atau ide. Pada bisnis perbankan, sangat diperlukan

⁵¹ Ibid, 175

⁵² Ibid, 175

adanya kegiatan riset pasar untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat atau nasabah dalam memilih suatu produk yang dipasarkan oleh suatu perusahaan perbankan.⁵³

Sikap merupakan pandangan maupun perasaan yang mana disertai dengan kecenderungan untuk bisa bertindak pada objek tertentu. Sikap senantiasa diarahkan pada benda, orang, pandangan, peristiwa, norma, lembaga, dan lainnya.

Sikap konsumen merupakan tanggapan perasaan konsumen yang bisa berupa perasaan suka ataupun tidak suka terhadap objek tertentu misalnya bagaimana sikap konsumen terhadap kinerja produk, bagaimana sikap konsumen terhadap merek perusahaan, bagaimana sikap konsumen terhadap harga produk, bagaimana sikap konsumen terhadap iklan produk perusahaan yang tayang di TV.

⁵³ Ibid, 176

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memuaskan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan.⁵⁴ Dalam pendekatan ini menggunakan kualitatif dengan jenis deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif peneliti ingin langsung mengetahui dari perilaku tempat penelitian yaitu menyajikan data, menganalisis, dan mengintegrasikannya. Dengan menggambarkan dan mendeskriptifkan langsung bagaimana Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), penelitian lapang merupakan penelitian; yang dilakukan dengan terjuan langsung ke lapangan untuk melihat serta mengambil data-data secara langsung.⁵⁵

⁵⁴ Nana Sudjana Dkk, *Penelitian Dan Penilaian* (Bandung:Sinar Baru, 1989), 46.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (mixed Methods), (Bandung: Alfabeta, 2017), 8.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember yang terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani No.768, Kebondalem, Kepatihan, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

C. Subjek Penelitian

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh, maka untuk melengkapi data penelitian ini maka penulis menuangkan data primer dan data sekunder sebagai data dalam penelitian ini. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut lofland adalah kata-kata, dan tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau lain-lain.⁵⁶

Dalam menentukan subyek penelitian, atau untuk menentukan siapa yang menjadi sumber data, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive*. *Purposive* menentukan subyek/obyek sesuai tujuan, pendekatan kualitatif biasanya sudah ditetapkan dimana lokasi penelitian. Peneliti memilih subyek/obyek sebagai analisis berdasarkan kebutuhan dan menganggap bahwa unit analisis tersebut regresentatif.

Begitu juga karena menggunakan *purposive* data yang dikumpul memiliki variasi yang lengkap dengan melibatkan pihak dianggap paling mengetahui dan memahami fenomena yang ada. Pertimbangan yang digunakan dalam menentukan informan yaitu berdasarkan beberapa hal, antara lain:

1. Orang tersebut mengetahui tentang permasalahan yang diteliti.

⁵⁶Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*(Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 94.

2. Orang tersebut bersifat neral dalam artian tidak memiliki kepentingan untuk menjelek-jelekan lembaga atau organisasi tersebut.

Dengan pertimbangan tersebut berharap dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteiti sehingga menghasilkan data yang valid. Adapun informan yang dipandang paling mengetahui terhadap permasalahan yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani jember (Bapak Muhammad Rasyidi)
2. Penaksir Pegadaian Syariah A. Yani Jember (Bapak Aris)
3. Kasir Pegadaian Syariah A. Yani Jember (Bapak Reza)
4. *Security* Pegadaian Syariah A. Yani Jember (Bapak Munif)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik utama dalam penelitian, pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber. Penelitian dibutuhkan objek atau sasaran penelitian yang objek atau sasarnya tersebut umumnya eksis dalam jumlah yang besar atau banyak. Teknik pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk penelitian. Teknik penentuan informan yang sering digunakan adalah *purposive*. *Purposive* adalah teknik pengambilan data sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai orang yang mempunyai kebijakan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau sosial yang diteliti.

Teknik pengumpulan data pada metode penelitian kualitatif ada 3 macam, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah metode pengamatan dan pencatatan gejala-gejala atau fenomena yang diteliti. “*Cartwright dan Cartwright*” mendefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu”⁵⁷. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknis observasi partisipan yaitu bentuk observasi yang dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan merasakan suka dukanya.⁵⁸

2. Wawancara

Wawancara adalah cara menjaring informasi atau data melalui interaksi verbal/lisan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara struktur maupun bebas dengan kepala pegadaian syariah dan karyawan pegadaian syariah untuk menganalisis peran produk rahn hasan dalam peningkatan jumlah nasabah.

- a. Bapak Muhammad Rasyidi selaku Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani Jember
- b. Bapak Reza selaku Kasir di Pegadaian Syariah A. Yani Jember
- c. Bapak Aris selaku Penaksir di Pegadain Syariah A. Yani Jember

⁵⁷ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*(Jakarta: Humanika, 2002), 131.

⁵⁸ Sugiyono, *Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 227.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang berlaku, lalu berupa tulisan, gambar, atau karya-karya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber dokumentasi karena penulis memerlukan sumber pendukung atau tambahan.

Adapun data yang diperoleh dari metode dokumenter ini adalah :

- a. Sejarah berdirinya Pegadaian Syariah
- b. Visi dan misi Pegadaian Syariah
- c. Struktur organisasi dan data-data yang mencakup produk rahn hasan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan informasi dengan cara membaca literatur dan catatan lainnya yang berhubungan dengan peran produk Rahn Hasan yang diterapkan untuk menunjang penelitian ini, dengan mengutip beberapa teori yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Yaitu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun narasi dari orang-orang yang berkaitan dengan penelitian.⁵⁹

⁵⁹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 248.

Penelitian ini berbentuk kualitatif data yang di ambil adalah deskriptif yang berupa kata-kata atau tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati data-data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan diinformasikan kepada orang lain. Analisis data yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁶⁰

Jadi analisis data deskriptif kualitatif adalah menganalisis data yang sudah terkumpul berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep keahlian (validitas) dan kendala (reabilitas). Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, pelaksanaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan, keterampilan kebergantungan, dan kepastian. Pada penelitian ini, dalam hasil pengujian keabsahan data yang diperoleh yaitu menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan dan perbandingan terhadap data itu. Adapun teknik triangulasi yang digunakan

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung : Alfabeta, 2010), 401.

dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

Adapun langkah dalam triangulasi sumber yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu .
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu⁶¹

G. Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan yang dimaksud dengan peneliti ini yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahapan-tahapan penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari tahapan pra lapangan, tahapan pelaksanaan penelitian dan tahapan penyelesaian. Berikut penjelasannya:

1. Tahap Pra Lapangan
 - a. Menentukan lokasi penelitian yaitu di Pegadaian Syariah A. Yani Jember

⁶¹Ibid.,337.

- b. Menyusun proposal penelitian .
- c. Mengurus surat izin (jika diberlakukan)

2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap ini peneliti mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data. Yaitu kepada Kepala Unit dan karyawan Pegadaian Syariah A. Yani Jember .

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyektif Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC)

Syariah A. Yani Jember

Pegadaian Syariah adalah salah satu unit bisnis dari PT Pegadaian (Persero) yang pada awalnya bernama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS), dan dibentuk pada bulan Januari 2003. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta yaitu dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika. Di bulan Januari sampai September tahun 2003, menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta. Dan tahun 2003 empat kantor cabang Pegadaian di Aceh di konfersi menjadi Pegadaian Syariah. Layanan Gadai Syariah ini merupakan hasil kerja sama PT Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip “*Rahn*” yang bagi PT Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedang bagi lembaga keuangan syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *Rahn*. Untuk mengelola kegiatan tersebut pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula di bawah binaan Divisi Usaha Lain.⁶²

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektifitas yang

⁶² www.pegadaian.co.id

diselaraskan dengan nilai islam. Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh Kantor Cabang Pegadaian Syariah / Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain PT Pegadaian (Persero) ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional.

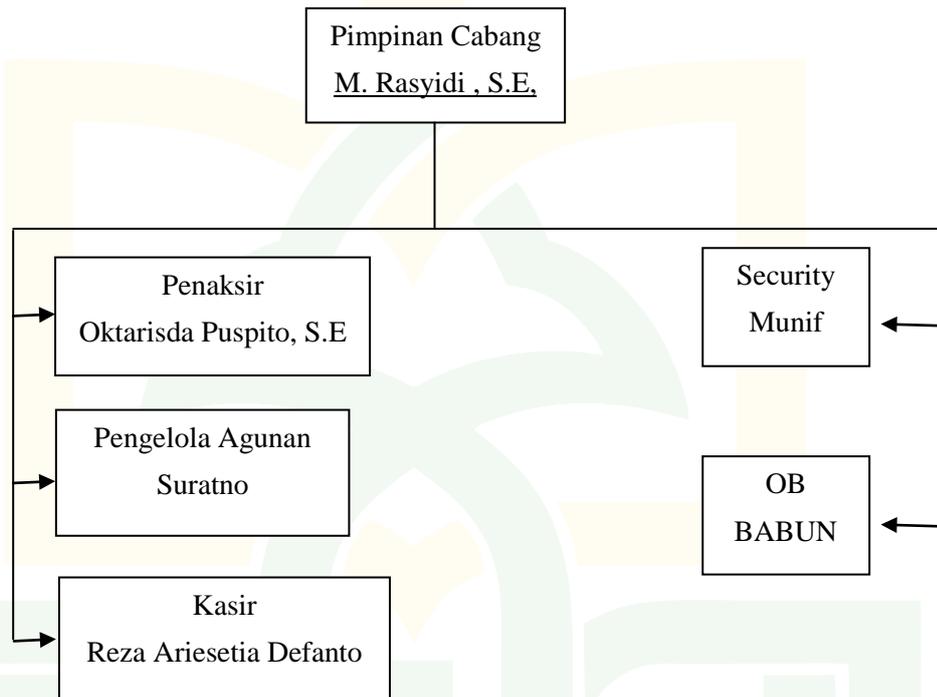
Hadirnya PT. Pegadaian (Persero) syariah bertugas menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah dengan fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN.MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002. Hingga didirikan Cabang PT. Pegadaian (Persero) Syariah, dengan nama Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember salah satunya dilihat dari potensi pasar yaitu melihat lokasi yang ramai dikarenakan berdekatan dengan pasar dan penduduk yang mempunyai potensi yang tinggi terhadap kemajuan pegadaian. PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Ahmad Yani Jember saat ini memiliki 3 pelayanan syariah yaitu Unit Simpang Lima (Banyuwangi), Unit (Bondowoso), dan Unit (Situbondo).

2. Letak Geografis PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember

PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani berada di Jalan A. Yani No. 76 A Jember, Jawa Timur tepat di sebelah barat Kantor Notaris PPAT (Diyah Aryani P S,S.H), disebelah selatan

pasar tradisional Kepatihan (Gladak Kembar), disebelah barat perumahan atau perkumpulan GNI dan di sebelah utara ruko.

Gambar 3.1
Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Kantor
Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember



Sumber: Dokumentasi, Struktur Organisasi Pegadaian Syariah A. Yani Jember,
11 April 2019.

Keterangan:

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| a. Pimpinan | : Muhammad Rasyidi S.E |
| b. Penaksir | : Oktarisa Puspito S.E |
| c. Kasir | : Reza Ariasetia Defanto, S.E |
| d. Pengelola Agunan | : Suratno |
| e. <i>Security</i> | : Munif dan Agus Suwito |

3. Job Description PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC)

Syariah A. Yani Jember

a. Pimpinan Cabang

Fungsi pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan usaha gadai dan usaha lain.

b. Penaksir

Fungsi penaksir adalah melaksanakan penaksir terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
- 3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

c. Kasir

Fungsi kasir adalah melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan Kantor Cabang dan UPS. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, kasir mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3) Mengatur pelaksanaan pelunasan *marhun* dan pendapatan *ujrah*
- 4) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- 5) Menyusun laporan keuangan
- 6) Melakukan pemeriksaan hitungan dan taksiran *marhun*.

d. Pengelola Agunan

- 1) Secara berkala memeriksa keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka keamanan dan keutuhan barang jaminan.
- 2) Menerima barang jaminan emas dan perhiasan dari manajer cabang atau asisten manajer untuk disimpan dalam gudang penyimpanan barang jaminan emas
- 3) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.

e. *Security*

Security atau satpam mempunyai tugas dan fungsi utama yaitu menjaga ketertiban dan keamanan diperusahaan dan membantu mengamankan barang jamina, juga berfungsi ikut membantu kegiatan operasional pelayanan.

- 1) Menjaga keamanan lingkungan kantor
- 2) Membantu nasabah dan mengarahkan nasabah
- 3) Mengatur ketertiban kantor
- 4) Pengawasan kepada nasabah yang perlu dikawal

4. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah

A. Yani Jember

a. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis GADAI yang selalu MENJADI MARKET LEADER dan MIKRO BERBASIS FIDUSIA selalu MENJADI yang TERBAIK untuk masyarakat menengah ke bawah.

b. Misi

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman, dan selalu memberikan pembiaanaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) 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.

- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan⁶³

5. Budaya Perusahaan

Budaya kerja PT.Pegadaian (Persero) disimbolkan dari kata INTAN, yang merupakan singkatan dari:

a. INOVATIF

Berupaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggapan terhadap perubahan.

b. NILAI MORAL TINGGI

Mamahami dan mematuhi ajaran agama masing-masing serta belajar dengan penuh tanggung jawab.

c. TERAMPIL

Mengetahui dan mematuhi tugas yang diemban serta selalu belajar dengan penuh tanggung jawab.

d. ADIL LAYANAN

Memberikan layanan dengan memuaskan orang lain, fokus pada privasi kenyamanan dan kecepatan.

⁶³ Dokumentasi, Visi dan Misi Pegadaian Syariah A. Yani Jember, 13 April 2019

e. NUANSA CITRA

Senantiasa peduli dan menjaga nama baik serta reputasi perusahaan.⁶⁴

6. Sepuluh Perilaku Utama Insan Pegadaian

- a. Berinisiatif, Kreatif, Produktif, dan Adaptif
- b. Berorientasi pada solusi bisnis
- c. Taat Beribadah
- d. Jujur dan Berfikir Positif
- e. Kompeten di Bidang Tugasnya
- f. Selalu Mengembangkan Diri
- g. Peka dan Cepat Tanggap
- h. Emotik, Santun dan Ramah
- i. Bangga sebagai Insan Pegadaian
- j. Bertanggung Jawab atas Aset dan Reputasi Perusahaan

7. Produk – Produk PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC)

Syariah A. Yani Jember

a. Produk Pembiayaan

- 1) Gadai Syariah (*Rahn*) adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dengan mengacu pada sistem administrasi modern. Gadai syariah ini termasuk skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas,

⁶⁴ www.pegadaian.co.id

perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor. Dengan berkembangnya zaman produk ini juga berkembang hingga menjadi 3, yaitu⁶⁵:

a) *Rahn* Bisnis adalah fitur layanan kredit cepat dan aman yang tepat untuk pendanaan bisnis anda dengan proses mudah, cepat

dan aman. Keunggulan dari *Rahn* Bisnis adalah:

(1) Uang pinjaman mulai dari Rp. 100.000.000,- sampai lebih dari Rp. 1 Milyar

(2) Dapat diperpanjang berulang kali

(3) Sewa modal mulai dari 0,6% per 15 hari

(4) Layanan mudah, cepat dan aman

(5) Tanpa perlu buka rekening

(6) Uang pinjaman dapat ditransfer ke rekening nasabah

(7) Nilai taksiran yang lebih besar

(8) Dilayani di lebih dari 440 outlet pegadaian

b) *Rahn* Flexi adalah fitur layanan kredit cepat dan aman sebagai solusi pendanaan yang flexibel untuk membuat hidup anda lebih mudah.

c) *Rahn* adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik, atau kendaraan bermotor. Produk ini diluncurkan pada tahun

⁶⁵ Dokumentasi, Produk –Produk Pegadaian Syariah A Yani Jember, 15 April 2019.

2007, produk *Rahn* ini mempunyai keunggulan dan persyaratan yang sangat mudah, keunggulan dari *Rahn* ini adalah:

- (1) Layanan *Rahn* tersedia di outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia.
- (2) Prosedur pengajuannya sangat mudah. Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet pegadaian.
- (3) Proses pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
- (4) Pinjaman (Marhun Bih) mulai dari 50 ribu rupiah sampai 200 juta rupiah atau lebih.
- (5) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar ijaroh saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman.
- (6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan ijaroh selama masa pinjaman.
- (7) Tanpa perlu membuka rekening.
- (8) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai.
- (9) Barang jaminan tersimpan aman di pegadaian.
- (10) Barang jaminan tersimpan aman di pegadaian.

Persyaratan:

- (a) Fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya
- (b) Menyerahkan barang jaminan

(c) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.

d) *Rahn* Hasan adalah produk pegadaian yang bisa menjangkau mahasiswa dan masyarakat menengah ke bawah yang selama ini belum tersentuh layanan perbankan. Produk ini diluncurkan pada tanggal 1 April 2018.

2) *Ar-rum* (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro Kecil) *Arrum* adalah skim pemberian pembiayaan berprinsip syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan usaha yang didasarkan atas kelayakan usaha. Pembiayaan diberikan dalam jangka waktu tertentu dengan pengembalian pinjaman dilakukan secara angsuran dengan menggunakan konstruksi pinjaman secara gadai maupun fidusia. Pegadaian syariah terus berkomitmen mengembangkan produk jasa keuangan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satunya adalah pembiayaan produk *Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro, atau biasa disebut *Ar-rum*.

a) *Arrum* BPKB, Melayani skema pinjaman berprinsip syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha melalui sistem pengembalian secara angsuran. Jaminan dapat berupa BPKB kendaraan sehingga fisik kendaraan tetap berada di tangan nasabah untuk kebutuhan operasional usaha.

Keunggulan dari produk *Arrum* ini adalah:

- (1) Layanan Arrum tersedia di outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia
- (2) Prosedur pengajuan Marhun Bih (pinjaman) cepat dan mudah
- (3) Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor
- (4) Proses Marhun Bih (pinjaman) hanya butuh 3 hari, dan dana dapat segera cair
- (5) Ijarah relatif murah dengan angsuran tetap per bulan
- (6) Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12, 18, 24, 36 bulan
- (7) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu

Persyaratannya mudah yaitu dengan cara:

- (1) Memiliki usaha yang memenuhi kriteria kelayakan serta telah berjalan 1(satu) tahun
 - (2) Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
 - (3) Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotocopy STNK dan faktur pembelian.
- b) Arrum Emas

Layanan investasi batangan bisa tunai, angsuran, logam mulia atau mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, liquid, dan aman secara riil. Penjualan emas yang dilakukan Pegadaian kepada masyarakat secara tunai maupun angsuran

dalam jangka waktu tertentu. Mulia merupakan produk pegadaian syariah yang diluncurkan pada tahun 2008 dan cukup mendapat respon yang baik dari pelanggan.

Mulia (*Murabahah* Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi emas batangan dari 1gr, 5gr, 10gr, 25gr, 100gr, 1kg sampai 5kg. Akad *murabahah* dan *rahn* Logam Mulia untuk Investasi Abadi adalah persetujuan atau kesepakatan yang dibuat bersama antara pegadaian dengan nasabah atas sejumlah pembelian logam mulia disertai keuntungan dan biaya-biaya yang disepakati, adapun keunggulan Mulia ini adalah:

- (1) Proses mudah dengan layanan professional
- (2) Alternative investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset
- (3) Sebagai asset sangat likuid untuk memenuhi dana mendesak
- (4) Tersedia pilihan logam mulia dengan berat mulai 1gr sampai dengan 1 kg

c) Arrum Haji

merupakan produk dari pegadaian syariah yang memungkinkan anda untuk bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas dan layanan yang memberikan anda

kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji. Keunggulan produk Arrum Haji ini adalah:

- (1) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji
- (2) Emas ada dokumen haji aman tersimpan di pegadaian
- (3) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau
- (4) Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas

Dan memiliki syarat yang sangat mudah yaitu:

- (1) Memenuhi syarat sebagai pendaftar haji
- (2) Fotocopy KTP

- 3) Amanah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran

Keunggulan:

- a) Layanan Amanah tersedia di outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia
- b) Prosedur pengajuan cepat dan mudah
- c) Uang muka terjangkau
- d) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap
- e) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan
- f) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menentramkan

Persyaratan:

- a) Pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun
- b) Melampirkan kelengkapan:
 - (1) Fotokopi KTP (suami/istri)
 - (2) Fotokopi Kartu Keluarga
 - (3) Fotokopi SK pengangkatan sebagai /karyawan tetap
 - (4) Rekomendasi dari atasan langsung
 - (5) Slip gaji 2 bulan terakhir
- c) Mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah
- d) Membayar uang muka yang disepakati (minimal 20%)
- e) Menandatangani akad Amanah

b. Produk Jasa

- 1) Pegadaian KUCICA (Kiriman Uang Cara Instan Cepat dan Aman) bentuk layanan kepada masyarakat untuk pengiriman uang, dari/ke dalam dan luar negeri. Layanan kirimin uang ini bekerja sama dengan Westren Union. Kucica merupakan solusi terpercaya untuk kirim dan terima uang kapanpun dan dimanapun secara instan, cepat dan aman.

Keunggulan dari KUCICA adalah:

- a) Layanan KUCICA tersedia di kantor cabang pegadaian Indonesia

- b) Keamanan bertransaksi yang terpercaya, hanya dibayarkan kepada orang yang dituju.
- c) Biaya cukup kompetitif
- d) Prosedur sangat mudah, penerima uang tidak harus memiliki rekening bank
- e) Tidak dikarenakan biaya apapun untuk penerimaan uang

Persyaratan:

Syarat bagi nasabah pengirim uang melalui pegadaia:

- a) Mengisi dan melengkapi form pengiriman uang
- b) Membawa kartu tanda pengenal (KTP/SIM/Passport)

Syarat bagi nasabah penerima uang melalui pegadaian:

- a) Mengisi dan melengkapi form penerimaan uang
 - b) Membawa nomor control kiriman uang
 - c) Mengetahui dengan benar nama pengirim
 - d) Mengetahui tempat asal uang
 - e) Mengetahui dengan pasti jumlah yang akan diterima
- 2) Multi Pembayaran Online (MPO)

MPO adalah layanan pembiayaan berbagai tagihan bulanan (listrik, telepon, PDAM), pembelian pulsa, pembelian tiket kereta api, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembayaran Finance, pembayaran TV berlangganan dan lain-lain. MPO ini diluncurkan pada tahun 2014. MPO ini merupakan salah satu bisnis

usaha yang menajalin kerjasama dengan pihak Komperasi Nusantara untuk melayani kebutuha masyarakat.

Keunggulan:

- a) Layanan MPO tersedia di outlet pegadaian seluruh Indonesia
- b) Layanan secara *real time*, sehingga memberi kepastian dan kenyamanan dalam bertransaksi
- c) Biaya administrasi kompetitif
- d) Pembiayaan tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas
- e) Untuk pembiayaan tagihan dengan gadai emas, maka nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembiayaan rekening. Seluruh proses dilakukan dalam satu loket layanan
- f) Prosedur sangat mudah. Nasabah tidak harus memiliki rekening di bank

Persyaratan:

- (1) Nasabah cukup datang ke outlet pegadaian di seluruh Indonesia
- (2) Membawa dan menyerahkan nomor pelanggan untuk tagihan listrik, telepon, pulsa ponsel, PDAM, tiket kereta api dan lain sebagainya.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian data yang mengungkap data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan

analisis data yang relevan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Secara berurutan akan disajikan data-data penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

1. Peran Produk Rahn Hasan Dapat Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Pertumbuhan nasabah merupakan asset dalam suatu Bank dan non Bank untuk meningkatkan kapasitas penghasilan suatu perusahaan. Dalam pertumbuhan mengalami progress penurunan dan kenaikan dalam perusahaan, Bank maupun non Bank mempunyai startegi tersendiri untuk mempertahankan kapasitas pelayanan serta kualitas produk/jasa untuk menarik minat masyarakat menggunakan jasa Pegadaian Syariah.

Rahn Hasan merupakan jasa gadai dengan kualitas pelayanan yang mampu menarik minat masyarakat, dalam kalangan menengah kebawah bisa menggunakan jasa Pegadaian Syariah dengan menggunakan produk Rahn Hasan, kalangan mahasiswa sering kali mengalami kebutuhan yang mendesak dengan keterbatasan dana, mahasiswa bisa menggunakan jasa Rahn Hasan untuk pinjaman dana yang tidak terlalu besar dan tanpa membayar biaya titipan atau 0%. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Aris selaku kepala Penaksir PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani, sebagai berikut:

“Kalangan mahasiwa mulai masuk ke data akun kami dengan keterangan menggunakan jasa Rahn dan Rahn Hasan yang

menggunakan barang jaminan rata-rata laptop dan perhiasan. Mahasiswa biasanya menunggu uang kiriman dari orang tua, dengan kebutuhan kuliah saat ini mahasiswa bisa menggadaikan barangnya dengan batasan pinjaman dana yang di tentukan tergantung barang agunan yang digunakan dan permintaan pinjaman dana yang dibutuhkan, cara membayarnya bisa di angsur selama 2 bulan untuk Rahn Hasan dan 4 bulan untuk Rahn.⁶⁶

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Rasyidi selaku pimpinan

Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai beriku :

“Dengan adanya Rahn Hasan yang bisa mengajak kalangan mahasiswa serta kalangan pengusaha kecil masuk dalam data akun kami dengan cacatan bisa menumbuhkan tingkat jumlah nasabah di Pegadaian Syariah. yang pada mulanya Rahn bisa digunakan oleh semua kalangan akan tetapi kalangan mahasiswa atau kalangan menengah kebawah akan memikirkan terlebih dahulu tentang bunga yang akan dibayar hal tersebut yang membuat nasabah berfikir terlebih dahulu. Dengan adanya Rahn Hasan kalangan mahasiswa tidak usah ragu lagi dengan adanya pembayaran bunga karena Rahn Hasan memang di munculkan untuk kalangan menengah kebawah.

Dari hasil paparan diatas menjelaskan bahwa dengan adanya kalangan mahasiswa dan pengusaha kecil yang masuk bisa meningkatkan pertumbuhan nasabah dari nasabah baru kemudian dengan berjalannya waktu dan kualitas pelayanan Rahn Hasan mereka bisa menjadi nasabah aktif.

Pertumbuhan nasabah sebelum meluncurnya Rahn Hasan nasabah aktif dipertahankan oleh Pegadaian Syariah, pada tahun 2016 dan 2017 Rahn menjadikan penyaluran dana dengan barang jaminan yang mayoritas menggunakan barang agunan berupa perhiasan. Pada tahun tersebut Rahn sudah merupakan produk yang banyak diminati oleh nasabah. Akan tetapi

⁶⁶ Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 21 April 2019

Rahn masih harus membayar angsuran beserta bunga yang persentasenya sesuai sebesar pinjaman dana yang di cairkan. Beda dengan Rahn Hasan yang dananya sudah ditetapkan oleh Pegadaian Syariah sesuai taksiran dari barang agunan, serta maksimal peminjamannya hanya Rp. 500.000-, dan tanpa harus membayar pemeliharaan barang atau bunga. Dan bisa di angsur selama 2 bulan dan bisa di lunasi pada jangka waktu yang di tentukan.

Nasabah baru masuk dalam data akun Pegadaian Syariah pada Tahun 2018 yang mana telah di adakannya sitem online otomatis. Sebelum adanya sistem tersebut Pegadaian Syariah yang merupakan nasabah baru hanya masuk dalam data akan tetapi tidak tercantum secara otomatis di pusat. Pada tahun 2016 dan 2017 nasabah baru masih bisa di katakana standat dan mempertahankan nasabah aktif untuk tetap bisa masuk dalam data akun Pegadaian Syariah dengan menggunakan jasa/produknya.

Dengan berjalannya waktu pada tahun 2018 meluncur sistem Digital Gadai yang saat ini semakin berkembang dan bisa masuk dalam daerah yang susah di jangkau lokasinya sekarang dengan mudah dengan adanya Agen Pegadaian Syariah. yang bisa meningkatkan kapasitas pertumbuhan nasabah dalam nasabah baru atau nasabah aktif. Agen Pegadaian mulai masuk dalam lingkungan Mahasiswa yang salah satunya Agen Pegadaian Syariah di kampus dan rumah kost yang lokasinya dekat dengan berbagai kampus. Progress pertumbuhan nasabah bisa dilihat dari table di bagai sebagai berikut :

Tabel 3.1
Pertumbuhan Nasabah Tahun 2016, 2017 dan 2018
Sebelum Meluncurnya Jasa Rahn Hasan Di PT Pegadaian (Persero)
Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember

Tahun	Nasabah Baru	Nasabah Aktif
2016	344	4.385
2017	320	4.414

Sumber : Data diolah

Merut hasil tabel diatas menjelaskan bahwa tahun 2018 mulai muncul sistem online, secara otomatis akan tertera adanya nasabah baru dan nasabah aktif di pegadaian Syariah. sebelum meluncurnya Rahn Hasan di PT. Pegadaian (persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember maksimal mencapai 42 nasabah baru perbulan dengan bermacam kategori A = pinjaman s/d Rp 500.000,-, B = pinjaman s/d Rp 5.000.000,-, C = pinjaman s/d 20.000.000,-, dan D = pinjaman diatas 20.000.000, pada tahun 2016 dan 2017 yang perkiraannya masih belum adanya pelayanan Pegadaian Digital hanya saja nasabah aktif yang menggunakan jasa Gadai sedangkan nasabah baru hanya beberapa saja.

Pada tahun 2018 yang bersamaan dengan adanya Rahn Hasan Pegadaian Syariah menjadikan sistem agen ini dengan iming-iming Rahn Hasan agar bisa masuk dalam kalangan mahasiswa yang mana mahasiswa sendiri bisa menjadi agen sekaligus nasabah dalam menggunakan produk Rahn hasan. Dengan berjalannya waktu Rahn hasan dengan kalangan menengah kebawah sudah bisa meningkatkan daya tarik minat nasabah baru untuk mencoba menggunakan jasa Pegadaian Syariah dengan iming-

iming tanpa harus membayarpemeliharaan barang. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Aris selaku Penaksir Pegadaian Syariah A. Yani

Jember sebagai berikut :

“ Pada tahun 2016 dan 2017 itu kami hanya mencantumkan nasabah yang masih menggunakan jasa kredit setelah kredit itu selesai dan mereka tidak menggunakan jasa pegadaian Syariah itu tidak masuk ke data akun pusat hanya untuk nasabah aktif saja. Setelah adanya Rahn Hasan dan adanya Pegadaian digital barulah Pegadaian Syariah secara otomatis data nasabah baru dan nasabah aktif tertera dalam data kami secara otomatis dengan persyaratan KTP yang mencantumkan data pribadi mereka ke data akun kami. Dengan adanya sistem digital dan Rahn Hasan Pegadaian Syariah memiliki kesempatan besar untuk mengajak kalangan mahasiswa masuk dalam data akun kami.⁶⁷

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Reza selaku Kasir Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai berikut :

“Kami memiliki kesempatan untuk menjadikan mahasiswa menggunakan jasa/produk Rahn Hasan yang tanpa harus ke lokasi Pegadaian Syariah dan tanpa memberatkan diri mereka membayar bunga, karena Rahn Hasan yang bisa di gunakan oleh mahasiswa dan tanpa membayar biaya tiipan yang seperti Rahn yang pada umumnya tetap membayar biaya titipan sesuai persentase dari ketentuan penaksir dengan biaya pinjaman yang di cairkan. Dan mahasiswa juga memanfaatkan Rahn Hasan apabila mereka juga ingin membuka usaha kecil yang modalnya bisa mereka pinjam dari Pegadaian Syariah dengan adanya penghasilan mereka juga tidak mengambil dari sebagai penghasilannya untuk membayar pemeliharaan barang.⁶⁸

Hasil wawancara pada Bapak Aris dan Bapak Reza tersebut sudah menjelaskan tentang Rahn Hasan dan Pegadaian Digital yang muncul bersamaan pada Tahun 2018 yang bisa mahasiswa manfaatkan serta bisa menjadikan diri sebgai agen Pegadaian untuk membatu teman mereka

⁶⁷ Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 01 Mei 2019

⁶⁸ Reza, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 01 Mei 2019

sekaligus mendapatkan penghasilan untuk mereka sendiri, mereka juga bisa menjadi Agen sekaligus bisa membuka usaha kecil dengan memanfaatkan Rahn Hasan yang marak di kalangan mahasiswa.

Data pertumbuhan nasabah di atas pada tahun 2016 dan 2017 sebelum adanya Rahn Hasan, jumlah nasabah baru tidak selalu meningkat melainkan naik turun pertumbuhannya serta nasabah aktif yang menjadi sasaran untuk tetap bertransaksi di Pegadaian Syariah yang tetap dipertahankan oleh Pegadaian Syariah. Dengan pertambahannya tahun dengan sistem kecanggihan dengan memanfaatkan teknologi telah diluncurkan sistem data online secara otomatis akan masuk dalam data pusat. Pada tahun 2018 setelah meluncurnya sistem digital bersamaan dengan meluncurnya Rahn Hasan, Pegadaian Syariah gencar mencari sasaran untuk meningkatkan pertumbuhan nasabah tidak hanya mempertahankan nasabah aktif, melainkan nasabah baru menjadi incaran untuk menjadi nasabah aktif.

Pada tahun 2018 sistem pegadaian berubah dengan munculnya sistem online bahkan dengan Agen terdekat untuk menarik minat masyarakat yang jarak lokasi tidak bisa menjangkau lokasi pegadaian Syariah, saat ini dengan adanya Agen Gadai tanpa harus ke lokasi Pegadaian Syariah langsung ke Agen dari pegadaian terdekat. Setiap lokasi yang jaraknya lumayan jauh. Pegadaian Syariah bekerja sama dengan toko ataupun konter yang lokasinya jauh dengan Pegadaian Syariah untuk bekerja sama menjadi agen Pegadaian Syariah, agar

masyarakat bisa bertransaksi yang membutuhkan pinjaman dana. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muhammad Rasyidi selaku Pimpinan di PT Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai berikut :

“ Kami mempertahankan jasa kepada nasabah aktif yang terus menerus menggunakan jasa Pegadaian Syariah baik dari keluarga nasabah tersebut ataupun saudaranya, kami selalu memberikan informasi kepada nasabah aktif untuk saling memberikan informasi kepada kalangan sekitar mereka yang membutuhkan dana ataupun pembiayaan untuk usaha, pada saat itu masih belum ada Rahn Hasan yang tanpa membayarpemeliharaan barang, kami mempertahankan dari kualitas pelayanan secara langsung dan memberikan jasa yang sesuai apa yang dibutuhkan nasabah tersebut.⁶⁹

Sebelum meluncurnya Rahn Hasan Pegadaian Syariah terus meningkatkan jasa serta pelayanan yang dibutuhkan nasabah untuk meningkatkan kepuasan dan menarik minat nasabah agar terus menggunakan jasa Pegadaian Syariah. Sedangkan jasa yang sering digunakan nasabah yaitu Rahn (Gadai). Dengan berjalannya waktu Pegadaian Syariah meluncurkan Rahn Hasan untuk menarik nasabah yang belum sama sekali menggunakan jasa Pegadaian Syariah baik dari kalangan menengah kebawah ataupun kalangan pelajar dan mahasiswa.

Rahn Hasan diluncurkan dan bertepatan dengan meluncurnya sistem online dan Digital Gadai yang membantu untuk menambah asset dengan bertambahnya nasabah baru. Sistem Pegadaian Syariah semakin maju serta di dorong dengan adanya produk yang memiliki keunggulan tanpa harus membayar pemeliharaan barang. Sebagaimana yang

⁶⁹ Muhammad Rasyidi, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 01 Mei 2019

disampaikan oleh Bapak Muhammad Rasyidi selaku Pimpinan di PT Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai berikut :

“Pegadaian Syariah selalu fokus dalam pelayanan karena pelayanan kunci untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar bisa menarik nasabah baru menjadi nasabah aktif di akun data kami. Contohnya kami memperluas channel ataupun membuka Agen di berbagai macam jenis kalangan. Fokus kami agar setiap hari tetap ada nasabah baru yang nantinya bisa menjadi nasabah aktif.⁷⁰

Bapak Rasyidi selaku Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani Jember menyampaikan bahwa, sebelum meluncurnya Rahn Hasan yang sekarang menjadi fokus untuk mempengaruhi masyarakat, sistem pelayanan yang baik berkomunikasi maupun cara berinteraksi untuk menarik nasabah aktif, sistem Islam yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah juga untuk membantu kalangan menengah kebawah agar bisa terjun langsung dalam sistem keuangan milenial yang semakin lama memasuki zaman modern.

Setelah munculnya Rahn Hasan Pegadaian Syariah menjadikan produk Rahn Hasan salah satu daya tarik untuk menawarkan suatu produk kepada nasabah dengan alasan gadai tanpa harus membayar bunga atau membayar pemeliharaan barang. yang telah disebut dengan kata bunga sebagai dari Riba dalam agama islam Riba adalah Haram. Pertumbuhan nasabah baru di data akun Pegadaian Syariah semakin bertambah sekitar minimum 3 sampai 8 orang perhari yang menggunakan Rahn Hasan.

Pegadaian Syariah mulai terjun di daerah kalangan mahasiswa bahkan ada beberapa kampus yang bekerja sama dengan Pegadaian

⁷⁰ Ibid.,

Syariah dengan sistem Agen Pegadaian Syariah untuk membantu Mahasiswa terjun kedalam Pegadaian Syariah. Yang menjadi kunci dalam membantu mahasiswa dalam peminjaman dana yaitu menggunakan Rahn Hasan. Yang mana disampaikan oleh Bapak Rasyidi selaku pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai berikut ;

“Rahn Hasan membatu Pegadaian Syariah terus berkembang dilihat dari pertumbuhan nasabah baru maupun nasabah aktif perbulan. Kami membuka beberapa agen Pegadaian baik dalam sistem pembayaran, Agen Pemasaran, dan Agen Gadai. Kami juga membuka agen di daerah kampus untuk kalangan mahasiswa agar mudah menggunakan jasa Pegadaian Syariah, karena kalangan mahasiswa saat ini masuk dalam data akun Pegadaian Syariah dengan menggunakan jasa Rahn dana Rahn hasan.⁷¹

Hasil wawancara yang dipaparkan oleh Bapak Rasyidi selaku pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjelaskan, Rahn Hasan mampu meningkatkan pertumbuhan nasabah baru maupun nasabah aktif. Bahkan memberikan pelayanan yang mempermudah bertansaksi di Pegadaian Syariah dengan berbagai macam pelayanan yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah A. Yani Jember. menerapkan jasa Rahn Hasan yang membantu kalangan menengah kebawah dan kalangan mahasiswa dengan sebaik mungkin dengan kualitas pelayanan yang baik. Sebagiaman di perjelas dengan Tabel data pertumbuhan nasabah Tahun 2018 setelah meluncurnya Rahn Hasan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Pertumbuhan nasabah bisa dilihat dari peningkatan nasabah yang datang setiap hari melakukan transaksi di Pegadaian Syariah A. Yani

⁷¹ Ibid.,

Jember. Pertumbuhan nasabah dari kualitas pelayanan jasa dan produk, kualitas jasa disini membantu menarik nasabah untuk tetap melanjutkan transaksi menggunakan produk Pegadaian Syariah, produk simpanan, investasi maupun peminjaman dana yang belum ada di Bank Syariah atau Konvensional. Produk yang memiliki daya tarik nasabah baru agar menjadi nasabah aktif itu harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan untuk memperkuat pertumbuhan nasabah di tahun yang akan datang.

Dengan adanya tabel di atas dengan Pertumbuhan Nasabah Tahun 2016, 2017 sampai 2018 sebelum Meluncurnya Jasa Rahn Hasan Di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember. Maka disini di lampirkan juga Tabel Pertumbuhan Nasabah Tahun 2018 Setelah Meluncurnya Jasa Rahn Hasan Di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember, sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pertumbuhan Nasabah Tahun 2018 Setelah Meluncurnya
Jasa Rahn Hasan Di PT Pegadaian (Persero)
Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember

Tahun	Nasabah Baru	Nasabah Aktif
2018	663	4.565

Sumber : Data diolah

Data diatas sudah jelas data nasabah baru mulai tumbuh walaupun tidak secara peraturan tumbuh secara terus menerus, tetapi pertumbuhan nasabah pada tahun sebelumnya hanya sekitaran 30 sampai 40 nasabah baru, data setelah adanya rahn Hasan nasabah baru terus bertambah dan nasabah aktif juga terus bertambah. Saat ini Pegadaian Syariah memiliki

sistem yang terus berkembang dengan adanya pelayanan yang kualitasnya menjangkau nasabah yang sulit untuk ke lokasi saat ini juga ada produk yang bisa digunakan kalangan mahasiswa yang tidak harus membebankan diri untuk membayar pemeliharaan barang.

Kemudian peneliti melakukan penelitian dengan melakukan pendapatan atau status pekerjaan nasabah yang pernah menggunakan Rahn Hasan. Maka disini di lampirkan juga Tabel tentang status dan nominal Rahn Hasan serta kebutuhan nasabah Di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember, sebagai berikut:

Tabel 3.3
Daftar Nasabah Rahn Hasan Di PT Pegadaian (Persero)
Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember

Nama	Pekerjaan Nasabah	Jumlah Rahn Hasan	Kebutuhan Nasabah
Rona Dwi	Mahasiswa	164.000	Keperluan Skripsi
Nia	Mahasiswa	329.000	Bayar kost
Miftahul Roifa	Ibu rumah tangga	415.000	Modal Warung
Yunda	Ibu rumah tangga	500.000	Modal Online Shop
Wefal	Grab/Mahasiswa	500.000	Kebutuhan sehari dan bayar kost

Data tersebut menjelaskan secara lengkap nama, Pekerjaan nasabah dan kebutuhan masing-masing nasabah. Hal yang tidak terdapat pada tabel yaitu keterangan berapa lama pihak nasabah memperpanjang atau tidak jangka waktunya. Nasabah memberikan penjelasan mengapa menggunakan gadai untuk kebutuhannya masing-masing seperti yang disampaikan oleh narasumber berikut :

“Tujuan saya menggunakan cincin sebagai agunan gadai yaitu untuk keperluan skripsi seperti, print dan bensin juga, karena selagi saya bisa berusaha sendiri selagi saya bisa, saya tidak mau merepotkan orang tua saya, dan saya tidak mau meminta uang tambahan untuk keperluan skripsi. Transaksi Rahn hasan mudah dan tidak membebankan saya untuk membayar bunga sehingga saya berani melakukan gadai karena saya masih status mahasiswa belum mempunyai pekerjaan.”⁷²

Hal tersebut juga di paparkan oleh Nia selaku mahasiswa yang menjadi nasabah di Pegadaian Syariah dengan keterangan Menggunakan transaksi Rahn Hasan untuk keperluan pribadinya yaitu tanggungan untuk membayar kost, beliau berkata seperti berikut :

“Saya menggadaikan anting dan cincin saya bertujuan untuk membayar kost yang sudah nunggak 2 bulan pada saat itu uang yang saya butuhkan kurang, sehingga saya menggadaikan barang saya untuk tanggungan yang wajib dibayar. Syaratnya mudah hanya menggunakan KTP dan bisa di ansur beberapa kali, saat itu saya mengansur sampai 3 kali dan tidak dibebankan untuk membayar bunga.”⁷³

Dari penjelasan kedua sumber tersebut, sebagai mahasiswa yang mempunyai kebutuhan mendesak tanpa harus meminta kepada orang tua, mereka belajar bertanggung jawab kepada dirinya sendiri. Kebutuhan seseorang tidak semuanya sama, akan tetapi setiap kebutuhan dana keuangan seseorang memiliki hal yang berbeda-beda.

Bukan hanya mahasiswa saja yang bertransaksi Rahn Hasan di Pegadaian Syariah untuk keperluan sehari-hari, ada juga kalangan ibu rumah tangga (IRT) yang menggunakan Rahn Hasan untuk keperluan keluarganya baik kebutuhan pokok, kebutuhan sekolah anaknya dan untuk penambahan modal usahanya. Sama yang di paparkan oleh Ibu Miftah

⁷² Rona Dwi, *Wawancara*, Nasabah Pegadaian Syariah A. Yani Jember , 24 Oktober 2019

⁷³ Nia, *Wawancara*, Nasabah Pegadaian Syariah A. Yani Jember , 24 Oktober 2019

selaku nasabah Pegadaian Syariah A. Yani Jember yang menggunakan Rahn Hasan untuk kepentingan penambahan modal warung seperti berikut:

“Status saya sebagai ibu rumah tangga dan memili usaha kecil di depan rumah, yang saya jual sosis dan makanan ringan. Saya menggunakan Rahn Hasan untuk penambahan modal kulakan, karena rungan laba dari warung saya gunakan kebutuhan sehari-hari dan pemasukan suami yang tidak menentu karena suami saya buruh tani. Rahn hasan dengan apa yang saya rasakan dengan gadai yang sebelumnya saya gunakan itu lebih nyaman Rahn Hasan, karena Rahn regular itu sekalipun di pegadaian Syariah masih ada biaya pemeliharaan barangnya, kalau Rahn Hasan tidak ada. Justru apabila saya hanya punya uang Rp.100.000 itu bisa membayar karena bisa di angsur.”⁷⁴

Hal terbut juga di paparkan oleh Ibu yunda selaku ibu rumah tangga yang memiliki pekerjaan tanpa harus keluar rumah dan bisa mengurus keluarga, yaitu bekerja sebagai reseller online shop bermacam-macam barang baik kosmetik, krudng dan lain sebagainya ibuk yunda memaparkan sebagai berikut :

“Tujuan saya menggadaikan gelang saya yaitu untuk memperoleh modal tambahan yang akan saya gunakan dalam memenuhi usaha. Kesulitan untuk memperoleh pinjaman di bank, membuat saya memilih gadai di Pegadaian Syariah. Sangat sulit untuk bisa dipercaya mendapatkan modal di bank karena tidak memiliki penghasilan tetap. Usaha kecil ini untuk membantu suami dalam kebutuhan keluarga. Oleh karena itu Rahn Hasan dengan jangka waktu 60 hari masih bisa di perpanjang, apabila ⁷⁵tidak mempunyai uang cukup menebus barang. Dan juga bisa di angsur serta tidak membayar bunga.”

Dari penjelasan keempat narasumber tersebut, bukan berarti semua nasabah yang saat melakukan gadai untuk kebutuhan pokok atau tanggungan, tetapi ada juga untuk kebutuhan modal usaha kecil yang

⁷⁴ Miftahul Roifah, *Wawancara*, Nasabah Pegadaian Syariah A. Yani Jember , 25 Oktober 2019

⁷⁵ Yunda, *Wawancara*, Nasabah Pegadaian Syariah A. Yani Jember , 25 Oktober 2019

dijalani atau baru di dirikannya untuk membantu pihak suami dalam mencari nafkah untuk kebutuhan bersama. Serta Pekerja Grab juga menggunakan Gadai di Pegadaian Syariah. berikut penjelasan beberapa nasabah lainnya mengenai hal tersebut.

“ Saya mahasiswa juga bekerja sebagai Grab untuk memenuhi kebutuhan hidup saya selama berada dikota rantau sekaligus mencari ilmu, saya mulai tahun 2018 bekerja sebagai Grab dan mulai tidak meminta uang kepada orang tua. Justru saya mengirim kepada orang tua, pada saat kebutuhan mendesak dan seorang driver tidak setiap hari mendapatkan penghasilan banyak, kebutuhan kampus yang banyak serta harus setiap hari mengisi full tangki bensin untuk bekerja, uang yang saya miliki tidak cukup untuk kebutuhan kampus serta untuk membayar kost juga. Sementara laptop saya gadai menggunakan Rahn Hasan meski taksiran barang⁷⁶nya melebihi maksimal pembiayaan sebesar Rp. 500.000 saya hanya bisa mengambil pembiayaan Rp. 500.000 karena tidak membayar pemeliharaan barang atau bunga jadi tidak membebankan untuk saya.

Dari hasil wawancara tersebut, seluruh nasabah sepakat bahwa memang hanya satu tujuan utama mereka melakukan gadai yaitu untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan yang mendesak. Para nasabah yang akan memulai usaha bahkan juga memberikan penjelasan demikian.

Berdasarkan semua pendapat nasabah di atas, membuktikan bahwa rahn hasan memiliki peran yang cukup besar bagi kelangsungan usaha nasabah serta membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Dari segi kemudahan proses gadai, jumlah maksimal uang yang diterima, sampai tidak adanya biaya titipan, membuat nasabah seperti ketagihan

⁷⁶ Wefal, *Wawancara*, Nasabah Pegadaian Syariah A. Yani Jember , 26 Oktober 2019

untuk kembali melakukan gadai bila kondisi usahanya sedang menurun dan membutuhkan dana secara mendesak.

Rahn Hasan memiliki kualitas daya tarik yang cukup membantu untuk meningkatkan pertumbuhan nasabah dengan menonjolkan kelebihanannya itu. Dengan menarik minat nasabah baru menggunakan Rahn Hasan. Yang sudah dijelaskan oleh Bapak Aris selaku Penaksir di Pegadaian Syariah A. Yani Jember. Sebagai berikut :

“Ada peningkatan dalam menarik nasabah baru dalam sehari bisa sampai 3 sampai 8 orang perhari, baik yang menggunakan jasa Rahn dan Rahn Hasan. Yang menjadi pertahanan kualitas kami yaitu dengan mempertahankan kualitas jasa Rahn Hasan, bahkan saat ini Pegadaian Syariah akan menambahkan pinjaman dana maksimal Rp. 1.000.000 dengan batasan jangka waktu satu bulan. Karena dilihat dari setahun ini pertumbuhan data nasabah baru di akun kami 40% kalangan mahasiswa dan ibu rumah tangga yang menggunakan jasa Rahn Hasan dan 60% di bagi dengan jasa yang lain. Dengan demikian pegadaian Syariah akan meningkatkan pinjaman dana maksimal Rp 1.000.000.⁷⁷

Nasabah baru menjadikan peningkatan jumlah nasabah walaupun tak semua nasabah baru menjadi nasabah aktif, mayoritas nasabah baru akan berdatangan setelah merasakan kualitas pelayanan baik dari kelebihan produk itu sendiri ataupun dari kemampuan pihak karyawan yang memberikan pelayanan dalam bertransaksi, karena minat nasabah akan terus tumbuh dengan adanya kepuasan dalam pelayanan bertransaksi. Dalam sejauh ini Rahn Hasan mampu menarik minat nasabah yang mayoritas yang menggunakan Rahn Hasan yaitu kalangan mahasiswa dan pengusaha kecil yang membutuhkan modal. Rahn Hasan ini cocok untuk

⁷⁷ Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 01 Mei 2019

pengusaha kecil atau bisa dikatakan bagikalangan UKM baik individu maupun kelompo yang tanpa harus memikirkan membayar bunga dan mengurangi penhasilannya. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Reza selaku kasir di Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai berikut :

“Nasabah aktif yang terus bertransksi di Pegadaian Syariah Mayoritas berawal dari transksi Rahn (gadai) yang membutuhkan dana, dengan berjalannya waktu dengan pertumbuhan teknologi dan bertambahnya produk serta persaingan yang pesat sehingga Pegadaian Syariah mengeluarkan produk Rahn Hasan karena sistem persaingan yang mulai berkembang. Rahn Hasan ini menjadikan pancngan untuk kalangan nasabah yang belum pernah bertransksi di Pegadaian Syariah. Rahn Hasan akan memberikan kepuasan dalam bertransksi dengan kelebihan yang Rahn hasan miliki. Sejauh ini Rahn Hasan masih marak diminati oleh kalangan mahasiswa dan IRT dan pengusaha kecil.⁷⁸

Dari hasil wawancara Bapak Aris selaku Penaksir dan Bapak Reza selaku Kasir di Pegadaian Syariah A. Yani Jember sudah jelas bahwa Rahn Hasan mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah di data akun Pegadaian Syariah dilihat dari tahun 2018. Diatas dilampirkan data pertumbuhan nasabah baru maupun nasabah aktif yang saat ini tetap menggunakan jasa Gadai di Pegadaian Syariah, baik produk Rahn Hasan maupun jasa yang lain. Pada tahun sebelumnya nasabah baru tidak terlihat dalam akun data pegadaian Nasional hanya nasabah aktif yang sudah beberapa kali menggunakan jasa pegadaian Syariah yang tetap menggunakannya dengan alasan masih ada bunga membayar angsurannya. Sebelum adanya Rahn Hasan kalangan pelajar maupun mahaiswa hanya beberapa yang menggunakan transaksi gadai. Dari kalangan mahasiswa

⁷⁸ Reza, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 11 April 2019

hanya pada saat liburan saja menggadaikan barang nya untuk bertujuan menitipkan tanpa harus repot-repot membawa barangnya ke kampung bukan mendesak membutuhkan pinjaman dana untuk kebutuhan sehari-hari.

2. Produk Rahn Hasan Mampu Menarik Minat Nasabah Baru Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember Menjadi Nasabah Aktif.

Minat merupakan salah satu aspek psikologi yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam dalam melakukan apa yang mereka lakukan.

Minat nasabah terhadap produk Rahn Hasan di Pegadaian Syariah dapat dikemukakan bahwa minat merupakan faktor yang berasal dari dalam diri manusia dan berfungsi sebagai pendorong untuk berbuat sesuatu yang akan terlihat pada indikator “Rasa senang dalam kemauan”.

Minat nasabah merupakan penentuan sejumlah orang kepada pemilihan antara suka dan tidak suka terhadap suatu obyek, nilai-nilai pengalaman, perbuatan, kesenangan, perhatian, dan partisipasi seseorang terhadap suatu kegiatan yang disukainya.

Rahn Hasan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember didasarkan pada kegiatan Rahn Emas. Rahn Hasan menjadi suatu inovasi Rahn lain yang digunakan untuk memperoleh nasabah baru. Dengan adanya Rahn Hasan dinilai untuk memper mudah pelajar atau mahasiswa, ibu rumah tangga,

dan pekerja kecil untuk memperoleh pembiayaan dana yang muda dan murah. Berikut penjelasan tentang pemberlakuan Rahn Hasan.

a. Ketentuan Rahn Hasan Yaitu:

- 1) Menggunakan *marhun* dengan ukuran yang kecil seperti cincin, anting-anting
- 2) Menyertakan e-KTP atau non e-KTP yang datanya telah valid terlampir di Dupcapil
- 3) Jumlah perolehan pembiayaan dana antara Rp 50.000,- sampai Rp 500.000,-. Jika nilai taksiran barang yang digadaikan melebihi Rp 500.000,-, maka jumlah maksimal yang dapat diambil untuk melakukan Rahn hasan hanya Rp 500.000,-.
- 4) Jangka waktu peminjaman maksimal 60 hari.
- 5) Perpanjang bisa dilakukan tiap 60 hari hanya dengan membayar biaya administrasi sejumlah keperluan yang dibutuhkan tanpa membayar biaya pemeliharaan barang.
- 6) Penebusan barang gadai dapat dilunasi sewaktu-waktu tidak harus menunggu jangka waktu tempo 60 hari. Saat pelunasan nasabah hanya membayar kekurangan pembiayaan ditambah dengan biaya administrasi sesuai keperluan dan tanpa adanya tambahan biaya pemeliharaan barang.
- 7) Selama bertransaksi gadai hanya boleh satu kali menggunakan rahn hasan. Nasabah dapat melakukan Rahn Hasan selanjutnya apabila telah tidak memiliki tanggungan gadai lainnya. Ditambahkan

ketika ada satu nama yang tercantum di kartu keluarga telah melakukan rahn hasan, maka anggota keluarga yang lain tidak boleh melakukan gadai yang sama kecuali yang telah ditentukan pada ketentuan sebelumnya.

- 8) Apabila ada pihak yang cacat dalam melakukan kewajibannya ataupun muncul perselisihan antara dua pihak tersebut, maka harus diselesaikan melalui musyawarah terlebih dahulu. Namun, jika tidak membuahkan hasil musyawarah, maka harus melalui badan *arbitrase* syariah untuk menyelesaikan perselisihan tersebut.

“Rahn hasan itu dari awal pengelolaannya memang dikatakan untuk para kalangan pelajar atau mahasiswa, ibu rumah tangga, dan para karyawan kecil yang butuh dana cepat dan mudah. Iya memang benar adanya tentang ketentuan itu, tapi tidak mengutamakan kalangan tersebut sebagai nasabah.”⁷⁹

Bukan tidak diatur, melainkan hanya sekedar penyampaian tujuan bahwa rahn hasan utamanya ditujukan untuk beberapa kalangan. Mengingat tujuan adanya rahn hasan adalah sebagai penarik minat datangnya nasabah baru, maka tujuan tersebutlah yang kemudian menjadi alasan dicantumkannya kalangan pelajar atau mahasiswa untuk menjadi sasaran pembiayaan. Para pelajar atau mahasiswa adalah sebuah kalangan baru dari berbagai nasabah yang ingin didapatkan oleh pegadaian syariah.

Rahn Hasan dalam memiliki kelebihan yang bisa menarik minat nasabah baru, juga bisa menjadikan nasabah baru beralih ke produk lain yang nantinya masuk dalam data akun nasabah aktif. Yang pada mulanya

⁷⁹Muhammad Rasyidi, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember, 11 April 2019

menggunakan Rahn Hasan yang peminjamannya sudah ditentukan oleh Pegadaian Syariah dan dana yang di butuhkan itu sekitar Rp. 50.000-., sampai Rp 500.000-., itu bisa menggunakan Rahn Hasan. Dengan pelayanan dan kelebihan Rahn Hasan kami memprioritaskan target kita agar nasabah tersebut akan kembali dengan menggunakan jasa lainnya. Dengan kesan mereka puas dengan pelayanan baik dari jasa pelayanannya hingga di produk Rahn Hasan. Sebagaimana yang di sampaikan oleh Bapak Aris selaku Penasir Pegdaian Syariah sebagai berikut :

“Dalam saya menangani keluhan nasabah baru yang belum pernah bertransaksi di Pegadaian Syariah kami terlebih dahulu menanyakan berapa peminjaman yang dibutuhkan, apabila peminjamannya sekitar dibawah Rp 500.000-., kami menawarkan untuk menggunakan Rahn Hasan yang mana tanpa ada beban untuk membayar bunganya hanya membayar administrsi, setelah transaksi berlanjut kami juga menawarkan produk lain yang sekarang juga marak diminati nasabah selain Rahn Hasan.⁸⁰

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Rasyidi selaku pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani jember sebagai berikut :

“Kepuasan nasabah dalam menggunakan Rahn Hasan kami juga memberikan pelayanan yang bisa memuaskan nasabah untuk menumbuhkan minat atau suka kami terlebih dahulu memberikan pelayanan yang mengesankan baik. Dan rata-rata sebagai nasabah baru rahn Hasan beralih menggunakan Rahn dan Tabungan emas.⁸¹

Nasabah baru yang akan merasakan kepuasan sehingga menimbulkan ketertarikan dalam bertransksi yang pertama dengan situs pelayanan baik dalam memberikan informasi ataupun kepuasan dari produknya. Produk akan menjadikan situasi menjadi nyaman apabila

⁸⁰ Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 25 April 2019.

⁸¹ Muhammad Rasyidi, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember ,25 April 2019

produk tersebut memiliki kelebihan yang menonjol yang bisa membuat nasabah puas akan produk tersebut. Kepuasan nasabah akan menjadikan kesan terhadap dirinya dan menjadikan dorongan untuk bisa terus bertransaksi di Pegadaian Syariah, karena dengan minimnya bunga atau pelayanan yang ramah itu bisa menjadi pertumbuhan nasabah baru, tanpa kita minta nasabah tersebut akan melontarkan kepuasan pelayanan atau produk kepada masyarakat sekitar apabila sewaktu-waktu sekeliling mereka membutuhkan peminjaman dana baik untuk kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan mendadak. Hal inilah yang menjadikan nasabah baru akan terus menggunakan jasa Pegadaian Syariah yang menjadikan nasabah aktif. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Muhammad Rasyidi selaku Pimpinan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai berikut :

“Pelayanan menjadikan pegangan pribadi dalam menumbuhkan minat untuk nasabah, serta Rahn Hasan memiliki situs pelayanan yang baik dengan kelebihannya. Rahn Hasan juga memiliki daya tarik yang bagus untuk nasabah baru dan di dorong dengan pelayanan untuk menumbuhkan kepuasan nasabah. Kami tidak hanya menunggu nasabah datang ke Pegadaian Syariah. kami terjun dalam kalangan mahasiswa, karena mahasiswa juga memiliki kebutuhan yang lebih serta berat untuk berurusan dengan bunga. Dengan itu kami membarikan tawaran untuk menggunakan Rahn Hasan dengan sebutan tanpa bunga dan bisa di angsur selama 2 bulan.⁸²

Rahn Hasan saat ini menjadi alat untuk memperkenalkan Pegadaian Syariah untuk menarik masyarakat menjadi nasabah baru.

Rahn Hasan ini nasabah baru semakin bertambah, bahkan nasabah baru bertambah yang awalnya setiap bulan maksimal 44 nasabah baru

⁸² Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 15 April 2019

sedangkan setelah meluncurnya Rahn Hasan sekarang setiap hari ada sekitaran 2 sampai 4 nasabah baru perhari. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Rasyidi selaku kepala Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani, sebagai berikut:

” Rahn hasan ini salah satu produk yang bisa membantu Pegadaian Syariah untuk menarik minat masyarakat agar mencoba bertansaksi di Pegadaian Syariah, Rahn Hasan ini memiliki pengaruh positif kepada jasa yang lain di Pegadaian Syariah, karena selama ini yang masyarakat pada awalnya menggunakan jasa Rahn Hasan rata-rata beralih ke jasa yang lain salah satunya beralih ke Tabungan Emas”.⁸³

Hal ini juga dipaparkan oleh pendapat Bapak Aris selaku Penaksir di Pegadaian Syariah

“Rahn hasan membantu kalangan pelajar, mahasiswa ataupun pekerja kecil untuk mendapatkan peminjaman dana secara cepat dan murah , nasabah yang menggunakan Rahn Hasan bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari melainkan kalangan bahasiswa dan pelajar membutuhkan dana untuk usaha kecil membutuhkan modal seperti jual beli online, usaha mikro untuk menambah pemasukan setiap harinya ”.⁸⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Munif selaku pengamanan di pegadaian Syariah (*security*) sebagai berikut:

“Rahn Hasan bisa menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, Rahn hasan ini sama berupa gadai tetapi ada batasan maksimal peminjaman nya yaitu Rp. 500.000 dan bisa digunakan satu kali dalam satu periode. Kenapa pegadaian membatasi peminjamannya karena Rahn Hasan ini hanya untuk kalangan menengah kebawah saja yaitu, Ibu rumah tangga, mahasiswi/mahasiswa, serta pekerja gojek dan lain-lain. Dengan munculnya Rahn Hasan ini Pegadaian Syariah lumayan meningkat

⁸³ Ibid.,

⁸⁴ Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 14 April 2019.

Pertumbuhan nasabah barunya bahkan setiap hari ada nasabah baru yang menggunakan jasa Rahn Hasan”.⁸⁵

Dari paparan diatas dijelaskan Dengan adanya Rahn Hasan kalangan menengah kebawah bisa menggunakan barang yang dimiliki untuk menjadi agunan apabila sewaktu-waktu membutuhkan dana secara mendadak. Serta ingin membuka usaha kecil dengan modal yang minim dan mudah untuk mendapatkan pinjaman dana apabila modal yang diperlukan tidak cukup.

a. Implementasi Produk Rahn Hasan Di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember.

Penerapan produk Rahn Hasan adalah dengan menampilkan mutu dan kelebihan dari produk Rahn Hasan. Barang agunan yang digunakan nasabah menggunakan jasa Rahn Hasan yaitu : perhiasan, Elektronik, dan kendaraan bermotor serta sepeda angin.

Menumbuhkan kepuasan untuk menarik nasabah baru sering digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pertumbuhan nasabah yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh karyawan Pegadaian Syariah, sehingga dapat meningkatkan laba yang diperoleh. Selain itu kegiatan promosi juga memberikan kemudahan dalam merencanakan strategi pemasaran selanjutnya, karena biasanya kegiatan transaksi dijadikan sebagai cara berkomunikasi langsung dengan calon nasabah baru.

⁸⁵ Munif, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 14 April 2019

Untuk mengetahui bagaimana cara menarik minat nasabah Rahn Hasan yang digunakan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember untuk memperkenalkan apa itu Pegadaian Syariah serta apa itu produk Rahn Hasan, penulis juga menanyakan kepada Bapak Rasyidi selaku pimpinan Pegadaian Syariah beberapa pertanyaan berikut sebagai informan:

1) Apakah Sejauh Ini Nasabah Rahn Hasan Beralih Ke Produk Lain ?

“Dalam saya melayani nasabah saat ini tidak semuanya nasabah Rahn Hasan beralih menggunakan produk lain, akan tetapi banyak juga yang awalnya menggunakan Rahn Hasan tertarik dengan tawaran kami untuk mengalihkan nasabah ini untuk membuka tabungan lain. Rahn Hasan juga membantu meningkatkan kepuasan nasabah untuk memberikan kesan baik sehingga pelayanan dan kelebihan Rahn Hasan mampu membantu meningkatkan data akun nasabah baru beralih menggunakan produk lain.⁸⁶

Hal tersebut juga dipaparkan oleh bapak Reza selaku Kasir di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember.

“Transaksi Rahn Hasan sama dengan transaksi Gadai yang biasanya sering digunakan nasabah aktif. Hanya berbeda dengan pembayaran biaya pemeliharaan barang Rahn Hasan ini akan selalu dibutuhkan oleh nasabah baik nasabah baru atau nasabah aktif, dari segi peralihan produk untuk terus menjadi nasabah aktif kita memiliki *standart* pelayanan beserta kita menawarkan produk dengan kelebihan yang dimiliki Rahn Hasan yang mana bisa menumbuhkan daya tarik nasabah untuk loyal dalam bertransaksi terus menerus.⁸⁷

⁸⁶ Aris, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 11 April 2019

⁸⁷ Reza, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 17 April 2019

Hal tersebut juga dipaparkan oleh Bapak Munif selaku *security* di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember.

“Kami juga mempromosikan Pegadaian Syariah dan Rahn Hasan kepada semua nasabah apabila yang membutuhkan pinjaman dana, serta kami juga menawarkan setiap nasabah dengan produk yang lain. Sejauh ini kalangan yang menggunakan Rahn Hasan masih mayoritas mahasiswa dan IRT. Lebih banyaknya yang menggunakan Rahn Hasan beralih pada produk Rahn dengan alasan pinjaman yang dibutuhkan melebihi maksimal pinjaman dana yang di tentukan Rahn Hasan.⁸⁸

Dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa Rahn Hasan memiliki kualitas pelayanan yang menumbuhkan rasa kepuasan serta memiliki daya tarik minat untuk nasabah terus menggunakan jasa Pegadaian Syariah baik kelebihan dari produnya dan pelayanannya. Dalam sejauh ini Pegadaian Syariah sudah memiliki sistem yang cukup baik yaitu sistem digital yang memanfaatkan mahasiswa dengan adanya Rahn Hasan, mahasiswa bisa menjadi agen Pegadaian Syariah sekaligus menarik nasabah baru untuk menggunakan Rahn Hasan yang menawarkan kemudahan dalam betransksi untuk nasabah tersebut terus menggunakan jasa Pegadaian Syariah. bukan hanya menunggu nasabah datang ke pegadaian Syariah saja, akan tetapi Pegadaian Syariah memiliki strategi dalam munculnya Rahn Hasan dan pelayanan untuk menjemput nasabah atau memberitahukan kepada masyarakat

⁸⁸ Munif, *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A. Yani Jember , 19 April 2019

tentang Pegadaian Syariah serta produk-produk pegadaian Syariah. dengan adanya

Produk yang pertama kali kita tawarkan kepada masyarakat yang baru mengenal pegadaian Syariah yaitu produk Rahn Hasan, karena Rahn Hasan ini hanya membutuhkan persyaratan E-KTP yang sudah terdaftar di DUPCAPIL lalu bisa menggunakan jasa Rahn Hasan dengan barang agunan yang mereka miliki, dengan pelayanan 15 menit pinjaman dana akan cair.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian dari data penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan komuntasi yang berkenaan dengan analisis nasabah mengenai Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian untuk itu pembahasan temuan akan disesuaikan dengan yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam jawaban pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian.

1. Peran Produk Rahn Hasan Dapat Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Pertumbuhan nasabah baru selama adanya Rahn Hasan menguatkan adanya penambahan nasabah dilihat dari setiap hari sekitar 2 sampai 4 orang baik yang menggunakan Rahn Hasan atau Produk lain, peningkatan

ini merupakan pertambahan omset Pegadaian Syariah A. Yani Jember dengan menarik minat nasabah baru. Dengan adanya pinjaman tanpa *mu'nah* bisa membantu nasabah yang hanya memiliki perhiasan yang tidak terlalu tinggi hasil taksirannya dengan memakai Rahn hasan, pertumbuhan nasabah setiap tahun dilihat dari tahun 2016, 2017, dan 2018 yang pada saat tahun 2016 dan 2017 masih belum meluncurnya sistem online secara otomatis, sedangkan tahun 2018 sudah terluncur sistem online bahkan terlampaui luas agen pegadaian Syariah baik gadai, pembayaran serta digital gadai.

Pada tahun 2016 Pegadaian Syariah masih belum bisa memperkirakan nasabah baru hanya dengan prediksi nasabah aktif yang masuk pada data akun online secara otomatis, begitupun pada tahun 2017.

Beda pada tahun 2018 kini telah meluncur berbagai agen serta digital gadai dengan kecanggihan teknologi dan inovasi lainnya, bahkan tahun 2018 telah meluncurnya Rahn yang tanpa harus membayar biaya *mu'nah* hanya membayar administrasi yang sesuai dengan taksiran dana yang di pinjamkan. Tahun 2018 dengan adanya sistem online Pegadaian Syariah bisa terlihat pertumbuhan nasabah baru baik sebelum bulan april lalu sebelum adanya Rahn Hasan sampai meluncurnya Rahn Hasan bertambah berkisaran 2 sampai 4 orang perhari nasabah baru.

Rahn hasan terbukti berperan dalam penguatan memenuhi kebutuhan nasabah baik kebutuhan sehari-hari maupun usahakecil yang akan di bangun dengan peminjaman Rahn hasan di Pegadaian Syariah A.

Yani Jember. Dengan pengajuan pembiayaan yang mudah, nasabah dapat mengajukan Rahn Hasan saat ada keperluan tambahan yang mendesak untuk kebutuhan sehari-hari maupun keperluan usaha. Didukung dengan tanpa tambahan biaya *mu'nah* membuat pendapatan nasabah tidak akan berkurang banyak.

2. Produk Rahn Hasan Mampu Menarik Minat Nasabah Baru Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi Nasabah aktif.

Peningkatan nasabah baru dalam akun data online sudah meningkat dalam memperbanyak nasabah aktif yang bertransaksi di pegadaian Syariah. Rahn Hasan mampu menarik minat nasabah baru dengan kualitas kelebihan yang dimilikinya, dengan kesan pelayanan Rahn Hasan memberikan kesan kepuasan dalam bertransaksi, sehingga nasabah baru yang pada mulanya menggunakan jasa Rahn Hasan masuk pada akun data Pegadaian Syariah menjadi nasabah aktif.

Untuk produk Rahn Hasan dimanfaatkan oleh kalangan pelajar, mahasiswa, ibu rumah tangga dan pekerja kecil lainnya yang menggunakan rahn hasan Pegadaia Syariah A. Yani Jember, melalui Rahn hasan, nasabah dapat dengan mudah mendapatkan tambahan dana yang mendesak, kemudahan pengajuan Rahn hasan diwujudkan pada syaratnya yang sangat sedikit. Nasabah hanya perlu membawa e-KTP sebagai bukti terlampir dari data diri nasabah. Namun kadang yang menjadi kendala adalah mereka yang tidak atau belum memiliki e-KTP tidak akan dapat melakukan Rah hasan, hal ini pernah terjadi di pegadaian Syariah A. Yani

Jember. Dikarenakan awal pengajuan Rahn Hasan adalah pengecekan identitas nasabah secara online, data nasabah yang memiliki non e-KTP tidak akan terinput secara otomatis. Data tersebut dinyatakan tidak ada ketika dilakukan pengecekan. Sedangkan pada ketentuan Rahn Hasan dengan jelas dibolehkan atau tidak masalah bila saat pengajuan menyerahkan e-KTP maupun non e-KTP, namun kenyataannya beberapa nasabah pemilik non e-KTP tidak bisa mengajukan peminjaman dana melalui Rahn Hasan.

Peran adanya Rahn hasan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember diakui nasabah membantu memenuhi kebutuhan dengan penyaluran dana dari Pegadaian Syariah, sebagian pelajar dan mahasiswa bisa menggunakan pegadaian syariah untuk membuka usaha kecil dengan peminjaman dana menggunakan rahn hasan untuk pemenuhan modal yang dibutuhkan. Hal ini dikarenakan tidak adanya *mu'nah* yang dibebankan berdampak pada peningkatannya omset yang meminjam dana untuk usaha kecil serta tidak membebankan ibu rumah tangga yang tidak memiliki penghasilan setiap hari, untuk membayarnya bisa di angsur selama maksimal 60 hari atau bisa di lunasi langsung pada jangka waktu tempo.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan-permasalahan yang diteliti, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember sebagai berikut :

1. Peran Produk Rahn Hasan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember.

Peran Produk Rahn Hasan telah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur Rahn pada umumnya, dan mampu menambah nasabah baru dalam setiap harinya. Rahn Hasan yang diterapkan di Pegadaian syariah mampu menarik minat nasabah baru baik kalangan mahasiswa maupun nasabah yang ingin membuka usaha kecil dengan modal kecil tanpa berat membayar *mu'nah* sehingga tidak mengurangi pendapat setiap harinya. Begitu pula bagi kalangan ibu rumah tangga yang tidak memiliki pemasukan hanya diberi uang belanja oleh suami yang mampu membayar angsuran Rahn Hasan tanpa dibebani *mu'nah*. Mayoritas pengguna jasa Rahn Hasan yaitu kalangan mahasiswa, ibu rumah tangga serta kalangan pekerja kecil.

2. Produk Rahn Hasan Mampu Menarik Minat Nasabah Baru Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi nasabah aktif.

Peningkatan nasabah baru dalam akun data online sudah meningkat dalam memperbanyak nasabah aktif yang bertransaksi di pegadaian Syariah. Nasabah baru menjadi target dalam meningkatkan pendapatan asset, baik bagi kalangan nasabah yang belum pernah bertransaksi di pegadaian Syariah maupun kalangan mahasiswa dan pelajar. Dengan canggihnya teknologi informasi Pegadaian Syariah mampu meningkatkan kualitas pertumbuhan nasabah aktif dalam segi menonjolnya kualitas Rahn hasan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan yang bertujuan untuk kemajuan pegadaian Syariah adalah sebagai berikut :

- a. Bagi pegadaian Syariah A. Yani Jember. Diharapkan Pegadaian syariah A. Yani Jember dapat menyalurkan saran kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk membuatkan fatwa tersendiri yang mengatur tentang Rahn Hasan agar lebih jelas ketentuannya dan lebih menyakinkan sebagai produk yang tidak hanya sebuah inovasi dari rahn lainnya, demi meningkatkan jumlah nasabah. Selain itu perlunya evaluasi mengingat jumlah nasabah Rahn Hasan yang selalu meningkatkan akan berdampak negative bagi pihak Pegadaian syariah.

- b. Dalam peningkatan pertumbuhan nasabah harus tetap memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, karena pelayanan mencakup pertumbuhan nasabah dalam memuaskan nasabah agar loyal bertransaksi di Pegadaian Syariah. dan meningkatkan pelayanan jasa secara cepat dan tepat daik dalam pelayanan teknologi informasi maupun memperbanyak agen yang saat ini diterapkan di pegadaian Syariah.
- c. Pihak Pegadaian syariah perlu memperhatikan pengaruh negative apabila nasabah yang menggunakan Rahn hasan lebih banyak dari pada produk lain, karena bisa beresiko terhadap pendapatan asset perusahaan dalam mendapatkan laba, karena Rahn Hasan mendapatkan keuntungan dari biaya administrasi tanpa membayar *mu'nah*.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin,Zainul. 2002. Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah. Jakarta. Avabet.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2012. Lembaga Keuangan Syariah.Bandung : Pustaka Setia.
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta. Pt Elex Media Komputindo.
- Andespa, Roni. *Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah; Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan Dan Pelatihan*, Vol 01, No. 02 Tahun 2016, 174
- Amah,Nik. 2017. (Determinan Minat Nasabah Pengguna Jasa Rahn Dan Ijarah Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Madiun). Madiun :Universitas PGRI Madiun.
- Advika, Tim. *Penerapan Akad Rahn Hasan Dalam Pegadaian Syariah*,(
<https://Pegadaiansyariah.Co.Id/Seperti-Apa-Penerapan-Akad-Rahn-Hasan-Dalam-Pegadaian-Syariah-Detail-16961>, Di Akses 15 November 2018)
- Bukido, Rosdalina. Faradila Hasan. *Penerapan Akad Ijarah Pada Produk Rahn Di Cabang Pegadaian Syariah Istiqlal Manado*,Vol.14 No.1 Tahun 2016, 10
- CSR Pegadaian. 2017. Nasabah/Jasa/Pelayanan.
<https://Www.Pegadaian.Co.Id/Tanggung-Jawab-Sosial/Nasabah-Produk-Jasa-Layanan>,(24 September 2018).
- Dokumentasi, Produk –Produk Pegadaian Syariah A Yani Jember,
- Herdiansyah Haris, 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta. Humanika.
- Janwari, Yadi. 2015. Lembaga Keuangan Syariah. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- J Moleong Lexy, 2015. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Barupress.
- Kasmir. 2016. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta. Rajawali.
- Kholikhah, Binti. Friska Yolanda. 2018. Rahn Hasan, Gadai Syariah Tanpa Biaya Titipan. Diambil Dari:
<https://Www.Republika.Co.Id/Berita/Ekonomi/Korporasi/18/05/15/P8rp>

ya370-Rahn-Hasan-Gadai-Syariah-Tanpa-Biaya-Titipan,(1 Oktober 2018)

“Pengertian Peran Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia”
<https://Kbbi.Web.Id/Peran>,(24 September 2018)

Pegadaian ,”*Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Pegadaian*”
 (Www.Pegadaian.Co.Id/Tanggung-Jawab-Sosial/Nasabah-Produk-Jasa-Layanan.Akses Tanggal 25 September 2018).

Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*,

Rianto, M. Nur Al- Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia , 2012) , 287.

Rahman, Abdul & Retnowati Wd Tuti, *Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Dki Cabang Otista Jakarta Timur*, Vol. 14, No. 02tahun 2016, 192.

Sudjana Nana, 1989. *Penelitian Dan Penilaian*. Bandung. Sinar Baru,

Sudarsono, Heri. 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta. Ekonisia

Soemitra, Andri. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta. Prenadamedia Group.

Sugiyono, 2015. *Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 21 Tahun 2008 Tentang “Perbankan Syariah”

Sa’adah, Faridatun. *Sudut Pandang Produk Rahn.2009 (Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah)*.Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Yaya, Rizal. Aji Erlangga Martawireja. Ahim Abdurahim. 2014. *Akuntansi Perbankan Syariaiah*. Jakarta. Salemba Empat.

Yolanda, Friska. “*Rahn Hasan, Gadai Syariah Tanpa Biaya Titipan*”
 (Www.Republika.Co.Id/Berita/Ekonomi/Korporasi/18/05/15/P8rpya370-Rahn-Hasan-Gadai-Syariah-Tanpa-Biaya-Titipan,Di Akses 13 Oktober 2018)

WWW.Pegadaian.Co.Id

Matrik NPenelitian

Judul	Variable	Indicator	SumberData	MetodePenelitian	RumusanMasalah
Peran Produk Rahn Hasan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A.Yani Jember	<p>a. Produk Rahn hasan</p> <p>b. minat nasabah</p>	<p>a. Gadai</p> <p>b. Gadai syariah</p> <p>c. Produk rahn hasan</p> <p>d. Akad gadai syariah</p> <p>e. Rukun dan syarat gadai</p> <p>f. Tujuan dan manfaat gadai</p> <p>g. Hal-hal berkaitan dengan gadai</p> <p>h. Hak dan kewajiban penerima dan pemberi gadai</p> <p>i. Produk hukum rahn</p> <p>j. Implementasi rahn di pegadaian syariah</p> <p>k. Nasabah</p> <p>1. Nasabah internal</p> <p>2. Nasabah antara</p> <p>3. Nasabah eksternal</p> <p>a) Minat nasabah</p> <p>b) Faktor psikologi</p>	<p>1. Informan</p> <p>a. kepala pegadaian syariah</p> <p>b. karyawan</p> <p>2. observasi</p> <p>3. wawancara</p> <p>4. dokumentasi</p> <p>5. studi kepustakaan</p>	<p>1. metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif</p> <p>2. jenis penelitian deskriptif</p> <p>3. metode analisis data menggunakan deskriptif kualitatif</p>	<p>1. Bagaimana produk Rahn Hasan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi nasabah aktif?</p> <p>2. Apakah produk Rahn Hasan mampu menarik minat nsabah baru di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi nasabah aktif?</p>



Nomor : B-10/In.20/7.a/PP.00.9/04/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada :
Yth. Pimpinan PT Pegadaian Jember
di-
TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Di beritahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Tutik Soraya
Nim : E20151134
Semester : VII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpn : 085892010258
Dosen Pembimbing : Supriani, SE.,M.Si
NUP : 201603136
Judul Penelitian : PERAN PRODUK RAHN HASAN DALAM
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI
PEGADAIAN SYARIAH A.YANI JEMBER

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Jember, 04 April 2019



Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Jember, 03 Juli 2019

Nomor : 06/127100/2019
Lampiran : -
Urgensi : S

Kepada
TUTIK SORAYA
di -
TEMPAT

Hal : Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

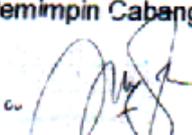
Bersama ini memberikan keterangan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : TUTIK SORAYA
Nim : E20151134
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) JEMBER
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "PERAN PRODUK RAHN HASAN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI PT. PEGADAIAN SYARIAH A. YANI JEMBER".

Telah selesai melakukan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A.Yani Jember

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT PEGADAIAN (Persero)
Cabang Syariah A. Yani Jember
Pemimpin Cabang


MUHAMMAD RASYIDI, S.E
NIK. P80386

PT PEGADAIAN (Persero) – Cabang Syariah A.Yani Jember

Jl. Ahmad Yani No.76A Jember Telp. +62 331 420048, website : www.pegadaian.co.id

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana transaksi Rahn di Pegadaian Syariah A. Yani Jember ?
2. Bagaimana kemampuan karyawan dalam menangani berbagai macam karakter nasabah ?
3. Adakah Inovasi layanan Di Pegadaian Syariah A.Yani Jember ?
4. Bagaimana Cara Pegadaian Syariah A.Yani Jember dalam menarik nasabah ?
5. Bagaimana menarik Minat Nasabah ?
6. Bagaimana implementasi Rahn Hasan di Pegadaian Syariah A. Yani Jember?
7. Apakah Rahn Hasan mampu meningkatkan pertumbuhan nasabah baru ?
8. Apakah Rahn Hasan mampu menarik nasabah baru menjadi nasabah aktif ?
9. Apa Tujuan Pegadaian Syariah Meluncurkan Produk Rahn Hasan?
10. Siapa Sasaran pengguna jasa produk rahn dan rahn hasan ?
11. Berapa jumlah nasabah saat ini di Pegadaian Syariah A.Yani Jember ?
12. Berapa jumlah nasabah sebelum adanya produk Rahn Hasan dan sesudah ?
13. Bagaimana cara pegadaian syariah mengenalkan diri kepada masyarakat yang masih belum mengenal Pegadaian Syariah?
14. Bagaimana Peran rahn dan rahn hasan di Pegadaian Syariah A.Yani Jember?
15. Agunan yang di gunakan jasa Rahn dan Rahn Hasan apa sama?
16. Apakah Rahn Hasan mampu meningkatkan pertumbuhan nasabah di Pegadaian Syariah A. Yani Jember?

IAIN JEMBER

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa barang yang anda jadikan agunan ?
2. Apa saja persyaratan Rahn Hasan ?
3. Berapa taksiran barang yang diperoleh peminjamannya?
4. Apa tujuan menggadaikan barang ?
5. Bagaimana tanggapan anda tentang Rahn Hasan
6. Apakah anda puas terhadap pelayanan Rahn Hasan?
7. Apakah benar Rahn Hasan tanpa membayar biaya titipan ?
8. Bagaiaman manfaat Rahn Hasan untuk anda ?
9. Apakah anda tetap menggunakan Jasa/produk Pegadaian Syariah ?



1. Wawancara kepada Bapak Muhammad Rasyidi selaku Pimpinan Pegadaian Syariah A. Yani Jember.



2. Wawancara sekaligus mengetahui Barang lelangan Rahn dan Rahn Hasan kepada Bapak Samsul selaku draiver Pegadaian Syariah A. Yani Jember.



5. Wawancara kepada Bapak Reza selaku Kasir di pegadaian Syariah A. Yani Jember

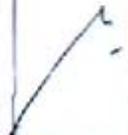


6. Wawancara kepada Bapak Aris selaku Penaksir di Pegadaian Syariah A. Yani Jember



JURNAL KEGIATAN

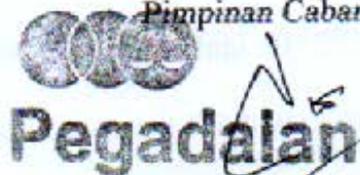
PENELITIAN PEGADAIAN SYARIAH A. YANI JEMBER

No	Tanggal	Pihak Yang Diwawancarai	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	25 Maret 2019	Pimpinan Pegadaian Syariah	Memberikan dan mengurus perizinan	
2.	11 April 2019	Pimpinan Pegadaian Syariah	Wawancara mengenai Rahn Hasan dan Rahn di pegadaian Syariah Jember	
3.	14 April 2019	Pimpinan Pegadaian Syariah	Wawancara mengenai standart pelayanan di pegadaian Syariah jember	
4.	17 April 2019	Karyawan pegadaian Syariah	Wawancara mengenai transaksi Rahn dan Rahn Hasan di pegadaian Syariah Jember	
5.	19 April 2019	Karyawan pegadaian Syariah	Wawancara mengenai sasaran pengguna Rahn Hasan di pegadaian Syariah Jember	
6.	21 April 2019	Karyawan pegadaian Syariah	Wawancara mengenai rahn hasan dalam menarik minat nasabah di pegadaian syariah jember	
7.	25 April 2019	Karyawan pegadaian Syariah	Meminta profil pegadaian Syariah jember	
8.	27 April	Karyawan pegadaian Syariah	Wawancara mengenai pertumbuhan nasabah di	

	2019		pegadaian Syariah jember	
9.	01 Mei 2019	Karyawan pegadaian Syariah	Meminta data pertumbuhan nasabah di pegadaian Syariah jember	
10.	04 mei 2019	Karyawan pegadaian Syariah	Wawancara mengenai sistem pelayanan digital pegadaian Syariah jember	

Jember, 11 Juni 2019

Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah



Muhammad Kasyidi

NIP. P80386

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tutik Soraya
Nim : E20151134
Jurusan / program studi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Tempat, tanggal lahir : Probolinggo, 18 Juni 1997
Alamat : Dusun krajan II RT/RW 01/03 Jatiurip
Kec. Krejengan Kab. Probolinggo

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Peran Produk Rahn Hasan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pegadaian Syariah A. Yani Jember”** adalah asli penelitian karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab kami.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 08 Agustus 2019
Saya yang menyatakan



TUTIK SORAYA
NIM. E20151134

BIODATA PENULIS

A. DATA PRIBADI

Nama : Tutik Soraya
NIM : E20151134
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl Lahir : Probolinggo, 18 Juni 1997
Agama : Islam
Alamat : Dusun krajan II RT/RW 01/03 Jatiurip, Kec. Krejengan
Kab. Probolinggo.
Email : Sorayatutik@gmail.com



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Sirojul Ulum Jatiurip, Kab. Probolinggo
2. MTS Sirojul Ulum Jatiurip, Kab. Probolinggo
3. MA Zainul Hasan 1 Genggong Pajarakan
4. IAIN Jember

IAIN JEMBER