

**PENGEMBANGAN FUNGSI PEMBIAYAAN PEGADAIAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR CABANG (KC)
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:

YUNDA FIRDAUSY
NIM. 083 143 195

Pembimbing

Dr. H. ABDUL WADUD NAFIS, Lc., M.E.I
NIP. 19690706 200604 1 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
DESEMBER 2018**

**PENGEMBANGAN FUNGSI PEMBIAYAAN PEGADAIAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR CABANG (KC)
SYARIAH A.YANI JEMBER**

SKRIPSI

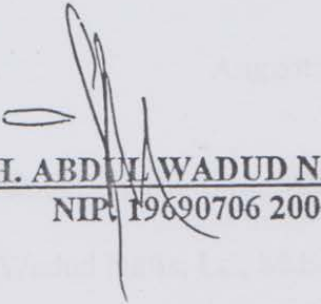
Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

YUNDA FIRDAUSY

NIM. 083 143 195

Disetujui Pembimbing


Dr. H. ABDUL WADUD NAFIS, L.C., M.E.I
NIP. 19690706 200604 1 001

**PENGEMBANGAN FUNGSI PEMBIAYAAN PEGADAIAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR CABANG (KC)
SYARIAH A.YANI JEMBER**

SKRIPSI

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

Pada :

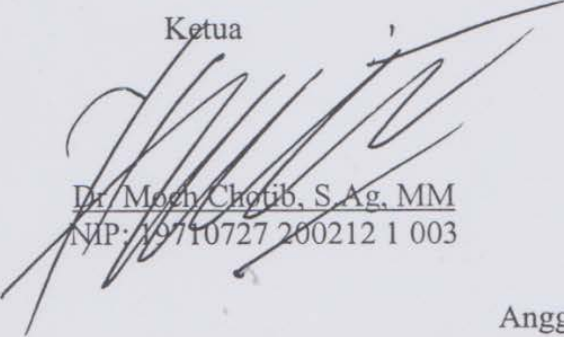
Hari : Jum'at


Tanggal : 14 Desember 2018

Tim Penguji


Ketua

Sekretaris


Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 197110727 200212 1 003


Aminatus Zahriyah, SE, M.Si
NUP. 201603139


Anggota

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM ()
2. Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.EI ()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam




Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 197110727 200212 1 003

MOTTO

❦ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنِ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمَ بَعْضُكُم
بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ
يَكْتُمْهَا فإِنَّهُ 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 (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.* (Al Baqarah;283)

IAIN JEMBER

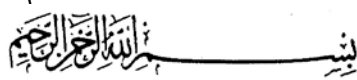
* Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemah* (Jakarta: PNRI, 2015), 485-486

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadiran-Mu Ya Allah untuk menyelesaikan masa studi di Institut Agama Islam Negeri Jember hingga tanggung jawab telah selesai. Kupersembahkan sebuah karya baru yang sederhana ini untuk orang yang telah mengajarku tentang makna hidup serta kedewasaan dalam meniti lika-liku kehidupan yang penuh misteri agar lebih berarti :

1. Ayah dan Umah tercinta, Mad Hasan dan Munti'ah, S.Pd. telah menjadi orang tua yang luar biasa, terimakasih untuk cinta, kasih sayang, dan telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, serta yang selalu mendoakan di sepanjang hidup saya. Semoga diberikan keberkahan dalam hidupnya.
2. Saudara kandung, Fadlan Ramdani dan Ghoittsa Tsabita Hasanah yang senantiasa memberikan dukungan berupa materi maupun non materi. Semoga diberikan keberkahan dalam hidupnya.
3. Suami saya Edi Saputro yang telah mensupport, memberi semangat, menghibur dan berkorban untuk saya.
4. Semua teman-teman Perbankan Syaiah angkatan 2014 khususnya kelas J4, terimakasih untuk 4 tahunnya canda tawa susah senang kita lewati bersama.
5. Almamaterku IAIN Jember yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, seiring dengan rasa puji syukur kepada Rabbi penguasa semesta Alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya salah satu diantaranya adalah telah terselesainya skripsi ini, meskipun masih jauh dari kata sempurna. Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliyah kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan sebagaimana adanya sekarang ini.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai dari persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Islam, Program studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mengalami masalah, hambatan, dan berbagai kesulitan yang membuat penulis hampir putus asa. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya beberapa pihak, akan sangat sulit bagi penulis untuk menyusun skripsi ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Dr. Moch Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku ketua jurusan Ekonomi Islam.

4. Nurul Setianingrum, S.E., MM selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.EI selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pemikiran , arahan serta nasihat dan juga bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya selama saya kuliah.
7. PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Instansi yang Bapak kelola.

Tak ada gading yang tak retak, demikian pula dengan skripsi ini, kekuranganpun akan terdapat didalamnya. Karena itu saran dan kritik dari setiap pembaca sangat diharapkan, demi sempurnanya skripsi ini, semoga bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 25 Oktober 2018

penulis

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Yunda Firdausy, 2018 Dr. H. ABDUL WADUD NAFIS, LC, M.E.I :
Pengembangan Fungsi Pembiayaan Pegadaian Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember.

Dengan dikembangkannya berbagai jenis produk pegadaian yang ditawarkan dan juga pemberian pelayanan yang lebih memuaskan kepada para pelanggan, maka pegadaian kantor cabang syariah A.Yani Jember memversifikasi produknya, terlihat dari bentuk produk yang bervariasi seperti Arrum, Mulia, Amanah, *Rahn*, dan MPO. Dengan adanya pengembangan produk tersebut tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah : (1) Bagaimana pengembangan fungsi produk pembiayaan pegadaian di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ? (2) Bagaimana peran pegadaian dalam pengembangan pembiayaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ?.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pengembangan fungsi pembiayaan pegadaian di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember (2) Untuk mengetahui peran pegadaian dalam pengembangan pembiayaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif, jenis penelitian menggunakan *field research* (penelitian lapangan). Subjek penelitian menggunakan teknik *snowball*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data melalui tiga cara yaitu : reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini yaitu : (1) PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani jember telah memversifikasi produknya terlihat dari bentuk produk yang bervariasi seperti Arrum, Mulia, Amanah, *Rahn*, Aneka jasa dan pegadaian juga telah mendiferensiasi produk-produk tersebut menjadi lebih banyak. (2) Pegadaian menggunakan marketing mix dan pemasaran internet untuk mempromosikan produk-produk yang ada di pegadaian, pegadaian mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih sehingga pegadaian menciptakan dua aplikasi yang mudah di download sehingga memudahkan para nasabahnya dalam bertansaksi.

Kata Kunci : Pembiayaan, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Yunda Firdausy, 2018 Dr. H. ABDUL WADUD NAFIS, LC, M.E.I :
development of pegadaian financing function in increasing customer loyalty at PT. Pegadaian (Persero) Branch Office Syariah A.Yani Jember.

With the development of various types of pegadaian products offered and also providing more satisfying services to customers, the sharia branch office of A.Yani Jember verifies its products, seen from the varied product form like Arrum, Mulia, Amanah, *Rahn*, and MPO. With the development of these products will certainly increase customer loyalty.

Research focus in this thesis : (1) how to develop the function of Pegadaian financing products at PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ? (2) how is the role of pawnshop in developing financing to increase customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ?

The purpose of this research are : (1) to know the develop function of Pegadaian financing products at PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ? (2) to know role of pawnshop in developing financing to increase customer loyalty at PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ?

This research was conducted at PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.yani jember by using qualitative approach. Type of research using field research type. Research subjects use snowball sampling. Data collection techniques use observation, interview, documentation. Techniques of data by three ways : the reduction of data, data presentation and verification. While the validity of the data uses source triangulation.

The results of this research are : (1) PT Pegadaian (Persero) the Sharia branch office of A.Yani Jember have verified that the product forms such as Arrum, Mulia, Amanah, Rahn, Aneka jasa and pegadaian has differentiate these products into more. (2) Pegadaian use marketing mix and internet marketing to promote products in pegadaian, Pegadaian follow the development of increasingly sophisticated times so that pegadaian has create two applications that are difficult to download. making it easier for customers to transact.

Keywords : Financing, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori.....	18
1. Gadai	18
2. Pembiayaan	22
3. Pemasaran	28
4. Marketing	32

5. Manajemen Strategi	33
6. Loyalitas Nasabah	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Subyek Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Analisis Data	41
F. Keabsahan Data.....	42
G. Tahap-tahap Penelitian.....	43
BAB IV PENYAJIAN DATA dan ANALISIS	45
A. Gambaran Obyek Penelitian	45
B. Penyajian Data dan Analisis.....	64
C. Pembahasan Temuan.....	71
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini banyak hal yang menyebabkan terjadinya perubahan yang begitu cepat di dalam dunia bisnis, perubahan tersebut dilakukan agar tujuan organisasi dapat tetap bertahan dan bahkan dapat meningkatkan bisnisnya. Berbagai bidang perekonomian yang bersangkutan dengan keuangan menjadi suatu kebutuhan yang tidak terelakkan. Lembaga keuangan yang lebih berkaitan dengan pemenuhan dana yang digunakan untuk melakukan aktifitas produksi, merupakan sumber perekonomian di dunia moderen saat ini.

Pada masa krisis ekonomi yang berkepanjangan yang melanda Indonesia saat ini, masyarakat khususnya golongan menengah ke bawah mulai tertarik untuk memanfaatkan pegadaian sebagai salah satu tempat alternatif untuk mendapatkan dana pinjaman (kredit) di samping lembaga keuangan bank yang sudah banyak dikenal masyarakat. Apalagi setelah mottonya “*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*” berhasil mensosialisasikan pegadaian kepada masyarakat, khususnya golongan menengah ke bawah. Dengan motto tersebut manajemen pegadaian berkeyakinan bahwa konsumen/pengguna jasa pegadaian datang ke pegadaian untuk memenuhi kebutuhan dananya. Bagi pengusaha apabila menghadapi kesulitan modal kerja dalam kegiatan bisnisnya dengan cepat dan mudah memperoleh dana yang diperlukan. Demikian pula bagi rumah tangga yang pada suatu saat mengalami

kekurangan dana untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya, maka dengan pelayanan yang baik dan berbagai kemudahan dapat memperoleh pinjaman di pegadaian.¹

Sistem pinjam-meminjam berbasis gadai di Indonesia sudah berlangsung cukup lama, baik secara formal maupun informal. Secara informal berlangsung antar individu dalam masyarakat, secara formal dimulai dengan berdirinya Pegadaian Negara tahun 1901 sekarang PT.Pegadaian (Persero).² Latar belakang pendirian Pegadaian Negara waktu itu adalah untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya serta meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil. Seiring berkembangnya waktu, saat ini Pegadaian telah berkembang, tidak hanya melayani kredit berbasis gadai, tetapi juga jasa keuangan lain, seperti kredit berbasis fidusia, pembiayaan investasi, dan jasa keuangan lainnya.

Salah satu lembaga keuangan yang sedang berkembang saat ini adalah Pegadaian. Pegadaian sendiri memiliki dua unit usaha yaitu unit berbasis konvensional dan pegadaian berbasis syariah. Namun, tetap dalam naungan operasional pegadaian itu sendiri. Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Di samping itu, juga dilandasi dengan oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah pegadaian yang merupakan prinsip-prinsip syariah.³

¹ Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002), 170.

² *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, 2014, 88

³ Yulia Rahmawati, Suhardjo, Budi yana, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta Timur: Kuwais, 2012), 254

Sistem Pembiayaan di Pegadaian syariah ini memang tidak jauh berbeda dibandingkan Pegadaian konvensional. Hanya saja, ada beberapa penyempurnaan yang dilakukan, agar sesuai dengan syariat Islam.⁴ Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan atau bagi hasil. Pegadaian syariah atau dikenal dengan istilah *rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Base Income* (FBI) atau *Mudharabah* (bagi hasil). Karena nasabah dalam mempergunakan *mahrum bih* (UP) mempunyai tujuan yang berbeda-beda misalnya untuk konsumsi, membayar uang sekolah atau tambahan modal kerja.

Produk-produk di pegadaian syariah adalah *Rahn* (jasa gadai berprinsip syariah), *Mulia* (Investasi yang sangat likuid sepanjang masa), *Arrum* (Pembiayaan usaha mikro kecil berprinsip syariah), *Amanah* (pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor). Jika masyarakat ditanya mengenai apa yang mereka tahu tentang pegadaian syariah, maka jawabannya adalah gadai. Selain itu juga menyatakan bahwa gadai di pegadaian konvensional sama karena dipungut tambahan dimana pada pegadaian konvensional disebut dengan bunga, sedangkan di pegadaian syariah disebut dengan *ujroh*. Sebagaimana masyarakat menganggap pegadaian hanya menyediakan akad gadai. Dengan ilustrasi mereka datang ke pegadaian, menggadaikan barang

⁴ Ibid, 230

jaminan lalu mereka akan mendapatkan uang dari barang yang mereka gadaikan. Dengan mudahnya menggadaikan barang di pegadaian syariah maka akad gadai/pembiayaan *rahn* yang lebih diminati dan dikenal masyarakat, tetapi pada kenyataannya pegadaian menyediakan banyak produk selain pembiayaan *rahn* itu sendiri.

Gadai syariah merupakan perjanjian antara seseorang untuk menyerahkan harta benda berupa emas/perhiasan/kendaraan dan/atau harta benda lainnya sebagai jaminan dan/atau agunan kepada seseorang dan/atau lembaga pegadaian syariah berdasarkan hukum gadai prinsip syariah islam, sedangkan pihak lembaga pegadaian syariah menyerahkan uang sebagai tanda terima dengan jumlah maksimal 90% dari nilai taksir terhadap barang yang diserahkan oleh penggadai. Gadai dimaksud, ditandai dengan mengisi dan menandatangani surat bukti gadai (*rahn*).

Hal penting dari pegadaian syariah adalah jika memperhatikan pengertian gadai (*rahn*) di atas, maka tampak bahwa fungsi dari akad perjanjian antara pihak peminjam dengan pihak yang meminjam uang adalah untuk memberikan ketenangan bagi pemilik uang dan/atau jaminan keamanan uang yang dipinjamkan. Karena itu, *rahn* pada prinsipnya merupakan suatu kegiatan utang piutang yang murni berfungsi sosial.

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun baik yang berorientasi terhadap perolehan laba jangka panjang maupun perusahaan nirlaba membutuhkan apa yang disebut dengan pemasaran. Pemasaran yaitu suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa

yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.⁵

Pada umumnya masyarakat tidak memahami pemasaran, mereka melihat pemasaran sebagai sebuah penjualan. Padahal pemasaran ini mempunyai arti lebih luas karena pemasaran adalah suatu proses yang teratur dan jelas untuk memikirkan dan merencanakan pasar. Proses pemasaran dapat diterapkan tidak sekedar pada barang dan jasa, tetapi juga pada segala sesuatu yang dapat dipasarkan seperti ide, kejadian organisasi, tempat dan kepribadian. Namun penting untuk ditekankan bentuk pemasaran tidak dimulai dengan suatu produk atau penawaran, tetapi dengan pencarian peluang pasar.⁶

Ada 4 karakteristik syariah marketing yang dapat menjadi panduan bagi pemasar, yakni *teistis (rabbaniyah)*, *etis (akhlaqiyyah)*, *realistis (Al-waqi'iyah)* dan *humanistis (insaniyyah)*.⁷ Inilah yang membedakan sistem ekonomi Islam dengan sistem ekonomi konvensional. Yang menarik pemasaran syariah meyakini bahwa perubahan yang dilakukan seseorang akan dimintai pertanggung jawabannya kelak. Selain itu pemasaran syariah juga mengutamakan nilai-nilai akhlak dan etika moral di dalam pelaksanaannya. Karena itu pemasaran syariah menjadi penting bagi para tenaga pemasaran untuk melakukan penetrasi pasar.

⁵ Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 4

⁶ Hendra, dkk, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*, (Jakarta: PT Prenhalindo, 1997) jilid 1, h.18.

⁷ Bobby Afif, "4 Karakter Strategi Dalam Islam ", <http://deerham.com/4-karakter-strategi-pemasaran-dalam-islam/> (30 April 2018)

Strategi pemasaran mempunyai tujuan yaitu meningkatkan jumlah nasabah. Maju atau mundurnya perusahaan dapat dilihat dari strategi pemasaran mereka yang berdampak pada meningkatnya minat nasabah, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam menggunakan produk jasa yang dikeluarkan oleh perusahaan dengan kata lain dapat meningkatkan volume penjualan, sehingga pemasaran yang baik akan berdampak signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Alasan peneliti yang pertama mengambil judul ini karena pegadaian sampai saat ini merupakan salah satu lembaga formal di Indonesia yang menurut hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok Pegadaian ini adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktik-praktik lintah darat, ijon dan atau pelepas uang lainnya.

Pelayanan jasa kredit telah dikembangkan sehingga lebih memuaskan para pelanggan, dan mobil pun sudah dapat diterima sebagai agunan. Di samping kredit gadai kini telah dikembangkan usaha tambahan berupa jasa taksiran, jasa titipan, dan lain-lain. Dengan dikembangkannya berbagai jenis jasa pegadaian (diverifikasi produk) yang ditawarkan dan pemberian pelayanan yang lebih memuaskan kepada para pelanggan, maka selama kurun waktu

1996-1998 penyaluran kredit pendapat dan laba usaha telah mengalami peningkatan.⁸

Pegadaian Syariah A.Yani memversifikasi produknya, terlihat dari bentuk produk yang bervariasi seperti Arrum, Mulia, Amanah, *Rahn* dan MPO, dengan adanya pengembangan produk tersebut yang dilakukan oleh pegadaian syariah tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah nasabah yang dari bulan ke bulan tidak berkurang dan terus meningkat, dapat dilihat dari tabel nasabah aktif per unit kerja CPS A.Yani laporan perbulan tahun 2017 berikut :

Tabel Nasabah Aktif Per Unit Kerja CPS A.Yani

Produk / bulan	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Amanah	11	16	15	17	18
Arrum	153	152	147	146	153
Mulia	46	33	30	22	21
Rahn	2,708	2.894	2.918	2.941	2.969
Tabungan Emas	297	309	323	336	347
Total	3.197	3.404	3.433	3.462	3.508

Sumber : Buku Laporan Nasabah Aktif

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah setiap bulan meningkat, dari bulan Januari 2017 yang berjumlah 3.197 orang hingga bulan Februari 2017 jumlah nasabahnya 3.404 orang, dengan selisih jumlah nasabah 207 orang. Dari bulan Februari dengan jumlah nasabah 3.404 orang hingga Maret 2017 berjumlah 3.433 orang, dengan selisih jumlah nasabah 29 orang, dan terus meningkat setiap bulannya. Artinya, terjadi peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya di Pegadaian Syariah A.Yani kantor cabang

⁸ Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.*, 172

Jember yang menggambarkan pemasaran produk pegadaian syariah meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana bentuk perluasan fungsi pembiayaan Pegadaian Syariah. Dengan judul **“PENGEMBANGAN FUNGSI PEMBIAYAAN PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR CABANG (KC) SYARIAH A.YANI JEMBER”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana pengembangan fungsi produk pembiayaan pegadaian di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ?
2. Bagaimana peran pegadaian dalam pengembangan pembiayaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada pegadaian syariah di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengembangan fungsi produk pembiayaan pegadaian di PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember
2. Untuk mengetahui peran pegadaian dalam pengembangan pembiayaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan informasi mengenai pegadaian syariah terutama pada pembiayaan layanan.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dan pemahaman khususnya mengenai lembaga keuangan non bank seperti pegadaian tentang pembiayaan layanan.

b. Manfaat Bagi IAIN Jember

- 1) Menambah literatur kepustakaan IAIN Jember, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 2) Sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca, sehingga pembaca mengetahui bahwa pembiayaan layanan yang ada di pegadaian syariah semakin luas.

E. Definisi Istilah

Pembiayaan merupakan aktifitas Bank Syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada penggunaan dana. Pemilik dana percaya kepada pengguna dana bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti

akan dibayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi kepercayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.⁹

Loyalitas Nasabah adalah “*loyalty is defined as noon random purchase expressed over time by some decision making unit.*” Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.¹⁰

Dari definisi istilah tersebut, maka yang dimaksud dengan “pengembangan fungsi pembiayaan pegadaian dalam meningkatkan loyalitas nasabah (studi pegadaian syariah) pada PT Pegadaian (persero) kantor cabang (KC) syariah A.Yani Jember” yaitu dengan cara memperluas pembiayaan layanan pegadaian seperti memversifikasi produk, sehingga lebih memuaskan para pelanggan. Dengan adanya pengembangan produk tersebut, maka tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.

BAB I : pendahuluan, yang meliputi uraian tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Istilah dan Sistematika Pembahasan.

⁹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 105.

¹⁰ Griffin Jill, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Erlangga, 2005), 66

BAB II : Kajian Kepustakaan, bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang membahas tentang penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain yang serupa dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Dan Kajian Teori membahas tentang teori yang dijadikan landasan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

BAB III : Metode Penelitian yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik, pengumpulan data analisis, kebasahan data dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV : Penyaji Data dan Analisis Data, membahas hasil yang diperoleh dari penelitian dengan berlandaskan pada penelitian lapangan. Penyaji data dan analisis data ini akan mendeskripsikan tentang uraian data dan temuan yang di peroleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan pada BAB III terkait fokus penelitian yang diangkat.

BAB V : Penutup, pembahasan pada bab terakhir ini adalah menarik kesimpulan yang ada setelah proses di bab-bab sebelumnya, yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisa dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Masalah yang terkait dengan pembiayaan sesungguhnya telah banyak di teliti dan di bahas, akan tetapi permasalahan yang di teliti berbeda sesuai dengan pendekatan-pendekatan yang dilakukan. Tema yang penulis angkat pada skripsi ini adalah tentang perluasan fungsi pembiayaan dalam layanan di Pegadaian Syariah yang di fokuskan pada fungsi pembiayaan dalam layanan. Berikut penulis ini paparkan beberapa peneliti yang membahas tentang pembiayaan, antara lain :

Pertama, sebuah penelitian skripsi oleh Sutini yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Melalui Asuransi Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember”, Institut Agama Islam Negeri Jember tahun 2017. Persamaan antara peneliti terdahulu dengan yang sekarang yaitu sama-sama membahas tentang pembiayaan dan metode yang digunakan adalah metode kualitatif, perbedaannya adalah Sutini lebih fokus kepada risiko pembiayaan sedangkan peneliti yang sekarang fokus pada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Kemudian perbedaan lain yaitu tempat penelitian, peneliti terdahulu meneliti di BSM kantor area Jember sedangkan peneliti yang sekarang meneliti di Pegadaian Syariah A.Yani Jember. Yang menjadi hal menarik dalam skripsi ini adalah pengembangan

pembiayaan yang masih belum banyak dikenal oleh masyarakat luas, termasuk dari mereka yang sudah menjadi nasabah di pegadaian. Maka, penulis ini bermanfaat untuk memberitahukan kepada mereka yang telah menjadi nasabah di pegadaian.¹¹

Kedua, skripsi dari Siti Wardlatul Jannah yang berjudul “Analisis *Default* Pada Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Mandiri KCP Situbondo”, Institut Agama Islam Negeri Jember tahun 2017. Persamaan antara peneliti terdahulu dengan yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang pembiayaan dengan menggunakan metode kualitatif, dan perbedaannya adalah Peneliti terdahulu lebih fokus kepada prosedur pemberian pembiayaan dan tempat penelitian di Bank Syariah Mandiri, sedangkan peneliti yang sekarang fokus pada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Yang menjadi hal menarik dalam skripsi ini adalah pengembangan pembiayaan yang masih belum banyak dikenal oleh masyarakat luas, termasuk dari mereka yang sudah menjadi nasabah di pegadaian. Maka, penulis ini bermanfaat untuk memberitahukan kepada mereka yang telah menjadi nasabah di pegadaian.¹²

Ketiga, skripsi dari Abdul Hafid yang berjudul “Analisis Pembiayaan Griya iB Hasanah Dengan Akad Murabahah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember”, Institut Agama Islam Negeri Jember tahun 2017. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama

¹¹ Sutini, *Analisis manajemen risiko pembiayaan melalui asuransi pembiayaan di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor area Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2017)

¹² Siti Wardlatul Jannah, *Analisis DEFAULT pada pembiayaan murabahah di bank syariah mandiri kcp situbondo*, (Jember: IAIN Jember, 2017)

membahas tentang pembiayaan dengan metode yang sama yaitu menggunakan metode kualitatif. Akan tetapi ada beberapa perbedaan dari peneliti terdahulu dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu Abdul Hafid lebih fokus pada analisis pembiayaan griya iB hasanah dan meneliti di BNI Syariah KC Jember, sedangkan peneliti sekarang fokus kepada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Yang menjadi hal menarik dalam skripsi ini adalah pengembangan pembiayaan yang masih belum banyak dikenal oleh masyarakat luas, termasuk dari mereka yang sudah menjadi nasabah di pegadaian. Maka, penulis ini bermanfaat untuk memberitahukan kepada mereka yang telah menjadi nasabah di pegadaian.¹³

Keempat, skripsi dari Muftifiandi yang berjudul “Peran Pembiayaan Produk Ar-Rum Bagi UMKM Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang”, Universitas Islam Negeri raden Fatah Palembang tahun 2015. Secara umum ada persamaan dari peneliti terdahulu dengan yang sekarang, persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pembiayaan yang berada di Pegadaian Syariah, namun ada beberapa perbedaan yaitu Muftifiandi lebih fokus pada peran pembiayaan Ar-Rum untuk usaha mikro kecil sedangkan peneliti yang sekarang fokus pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Yang menjadi hal menarik dalam skripsi ini adalah pengembangan pembiayaan yang masih belum banyak dikenal oleh masyarakat luas, termasuk dari mereka yang sudah menjadi nasabah di

¹³ Abdul Hafid, *Analisis pembiayaan griya iB hasanah dengan akad murabahah di BNI Syariah Kantor cabang Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2017)

pegadaian. Maka, penulis ini bermanfaat untuk memberitahukan kepada mereka yang telah menjadi nasabah di pegadaian.¹⁴

Kelima, skripsi dari Mutmainah yang berjudul “Analisis Pembiayaan Arrum PT.Pegadaian Syariah Terhadap Pengembangan Usaha Mikro Kecil”, Universitas Negeri Alaudin Makassar tahun 2012. Persamaan antara peneliti terdahulu dengan yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang pembiayaan yang berada pada Pegadaian Syariah dan perbedaannya adalah Mutmainah menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. penelitian Mutmainah lebih fokus pada pembiayaan arrum. Yang menjadi hal menarik dalam skripsi ini adalah pengembangan pembiayaan yang masih belum banyak dikenal oleh masyarakat luas, termasuk dari mereka yang sudah menjadi nasabah di pegadaian. Maka, penulis ini bermanfaat untuk memberitahukan kepada mereka yang telah menjadi nasabah di pegadaian.¹⁵

Keenam, skripsi dari Ahmad Mutamimul Ula dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah”, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016. Persamaan antara peneliti terdahulu dengan yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang pembiayaan yang berada pada Pegadaian Syariah sedangkan perbedaannya adalah Ahmad Mutamimul Ula menggunakan metode kuantitatif, dan fokus pada pembiayaan mikro UMKM sedangkan peneliti

¹⁴ Muftifiandi, *Peran Pembiayaan Produk Ar-Rum Bagi UMKM Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang* (Palembang : UIN raden Fatah Palembang, 2015)

¹⁵ Mutmainah, *Analisis pembiayaan arrum PT. Pegadaian Syariah terhadap pengembangan usaha mikro kecil*, (Makassar: UIN Makassar, 2012)

menggunakan metode kualitatif dan fokus pada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Yang menjadi hal menarik dalam skripsi ini adalah pengembangan pembiayaan yang masih belum banyak dikenal oleh masyarakat luas, termasuk dari mereka yang sudah menjadi nasabah di pegadaian. Maka, penulis ini bermanfaat untuk memberitahukan kepada mereka yang telah menjadi nasabah di pegadaian.¹⁶

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Sutini	Analisis manajemen risiko pembiayaan melalui asuransi pembiayaan di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor area Jember	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas tentang pembiayaan dan metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif	Sutini lebih fokus kepada risiko pembiayaan, dan lokasi penelitian penelitian terdahulu di Bank Syariah Mandiri (BSM). Sedangkan penelitian sekarang fokus kepada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
2.	Siti Wardlatul Jannah	Analisis <i>default</i> pada pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Situbondo	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas tentang pembiayaan dan metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif	Peneliti dahulu lebih fokus kepada prosedur pemberian pembiayaan dan tempat penelitian, peneliti terdahulu meneliti di BSM, sedangkan peneliti yang sekarang fokus kepada pembiayaan di pegadaian untuk

¹⁶ Ahmad Mutamimul Ula, *Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan mikro di Pegadaian Syariah*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016)

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				meningkatkan loyalitas nasabah.
3.	Abdul Hafid	Analisis pembiayaan griya iB hasanah dengan akad murabahah di BNI Syariah Kantor cabang Jember	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas tentang pembiayaan dan metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif.	Peneliti terdahulu fokus pada analisis pembiayaan griya iB hasanah dan meneliti di BNI Syariah KC Jember, sedangkan peneliti sekarang fokus kepada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
4.	Muftifiandi	Peran Pembiayaan Produk Ar-Rum Bagi UMKM Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang	Sama-sama membahas tentang pembiayaan yang berada di pegadaian syariah, dengan menggunakan metode kualitatif.	Muftifiandi lebih fokus pada pembiayaan Ar-Rum bagi UMKM sedangkan peneliti lebih fokus pada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
5.	Mutmainah	Analisis pembiayaan arrum PT. Pegadaian Syariah terhadap pengembangan usaha mikro kecil	Sama-sama membahas tentang pembiayaan yang berada pada Pegadaian Syariah	Mutmainah menggunakan metode kuantitatif sedangkan penlitit menggunakan metode kualitatif. penelitian Mutmaianh lebih fokus pada pembiayaan arrum sedangkan peneliti saat ini fokus pada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
6.	Ahmad Mutamimul	Tingkat kepuasan nasabah terhadap	Sama-sama membahas	Ahmad Mutamimul Ula

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Ula	pelayanan dan produk pembiayaan mikro di Pegadaian Syariah	tentang pembiayaan yang berada pada Pegadaian Syariah	menggunakan metode kuantitatif, dan fokus pada pembiayaan mikro UMKM sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dan fokus pada pembiayaan di pegadaian untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Sumber : Diolah dari penelitian terdahulu.

B. Kajian Teori

1. Gadai

a. Pengertian Gadai

Gadai Syariah disebut juga dengan *rahn*, yang secara bahasa berasal dari bahasa Arab. *Rahn* terdiri dari huruf *Ra* (ر) *Ha'* (ح) *Nun* (ن), dan kata tersebut merupakan bentuk mashdar dari kata *rahana-yarhanu-rahnan*. Bentuk pluralnya *rihanun* dan *ruhunun*. Secara bahasa berarti tertahan, ini berdasarkan pada firman Allah Swt,¹⁷

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab (tertahan) atas apa yang telah diperbuatnya.” (Qs. Al-Muddatsir [74]: 38)

¹⁷ Suhardjo, Budiayana, Wartono, Yulia, Habiburrahim, *Mengenal Pegadaian Syariah*, 100.

b. Dasar Hukum Gadai

1. Dasar Hukum Gadai Berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits¹⁸

a) Firman Allah, QS. Al-Baqarah [2]: 283

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنِ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya,¹⁹ maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

b) Hadits Nabi (HR. Jamaah, kecuali Muslim dan An-Nasai)²⁰

الظَّهُرُ يُرَكَّبُ إِذَا كَانَ مَرُّهُ نًا وَلَكِنَّ الدَّرَّ يُشْرَبُ إِذَا كَانَ مَرُّهُ نًا وَعَلَى
الَّذِي يَرَكَّبُ وَيَشْرَبُ نَفَقَةٌ.

Artinya :“Tanggungan (kendaraan) yang digadaikan boleh dinaiki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang mengendarai dan pemerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan”

¹⁸ Ibid., 220.

¹⁹ Ibid., 220-221.

²⁰ Ibid., 222.

2. Dasar Hukum Gadai Berdasarkan Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn.

Dalam fatwa tersebut, bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan hutang dalam bentuk rahn dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:²¹

- a) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai semua hutang *Rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali seizing *Rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *Marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- c) Pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *Rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *Murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *Rahin*.
- d) Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman
- e) Penjualan *Marhun*
 - 1) Apabila jatuh tempo, *Murtahin* harus mengingatkan *Rahin* untuk segera melunasi hutangnya

²¹ Fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*.

- 2) Apabila *Rahin* tetap tidak bisa melunasi hutangnya, maka dijual paksa/ eksekusi melalui lelang sesuai syariah.
- 3) Hasil penjualan *Marhun* digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
- 4) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *Rahin*, dan kekurangannya menjadi kewajiban *Rahin*.

c. Peran Pegadaian

Peran pegadaian ada tiga, yaitu :

1. Mencegah adanya praktek ijon, pegadaian gelap dan pinjaman tidak wajar.
2. Ikut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pembangunan nasional pada umumnya penyaluran uang pembiayaan.pinjaman atas dasar hukum gadai.
3. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaringan pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat oleh pinjaman dengan pembiayaan bebas bunga.

d. Fungsi Pegadaian

Pegadaian mempunyai fungsi sebagai unit organisasi Perum Pegadaian yang bertanggung jawab mengelola usaha kredit gadai secara syariah agar mampu berkembang menjadi institusi yang

mandiri dan menjadi pilihan utama masyarakat yang membutuhkan pelayanan gadai secara syariah.²²

2. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Menurut undang-undang Perbankan No.10 Tahun 1998 “Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.”²³

Pembiayaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Secara garis besar fungsi pembiayaan didalam perekonomian, perdagangan, dan keuangan dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Pembiayaan dapat meningkatkan *utility* (daya guna) dari modal/ uang.
2. Pembiayaan meningkatkan *utility* (daya guna) suatu barang
3. Pembiayaan meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang
4. Pembiayaan menimbulkan gairah usaha masyarakat
5. Pembiayaan sebagai alat stabilitas ekonomi
6. Pembiayaan sebagai jembatan untuk peningkatan pendapatan Nasional
7. Pembiayaan sebagai alat hubung ekonomi Internasional

²² Sutedi Adrian, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2011) 92

²³ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), hal. 85.

b. Dasar Hukum Pembiayaan

1. Hukum Pembiayaan Berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits

a) Firman Allah Q.S An-Nisa': 29.²⁴

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kalian saling memakan (mengambil) harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela di antaramu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.”

b) Hadis Nabi riwayat Tirmidzi dari ‘Amr bin ‘Auf:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ : ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَةُ الْبَيْعُ
إِلَى أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن
ماجه عن صهيب)

Artinya: “Nabi bersabda: ‘Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli tidak secara tunai, muqaradhadh (mudharabah), dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual’ (HR. Ibnu Majah dari Shuhaib).

2. Jenis-jenis Pembiayaan

a) Pembiayaan Modal Kerja

Kredit atau pembiayaan modal kerja merupakan pembiayaan yang digunakan untuk meningkatkan produksi dan operasionalnya. Sebagai contoh pembiayaan modal kerja

²⁴ Departemen Agama, Al- Qur'an Terjemahnya, 83.

diberikan untuk membeli bahan baku, membayar gaji pegawai atau biaya-biaya lainya yang berkaitan dengan proses produksi perusahaan.²⁵ Kredit modal kerja ini termasuk dalam kredit jangka pendek (*Short term credit*). Kredit ini memiliki jangka waktu selama-lamanya 1 (satu) tahun.²⁶

Fasilitas pembiayaan modal kerja dapat diberikan kepada seluruh sektor/ subsektor ekonomi yang dinilai prospek, tidak bertentangan dengan syariat Islam dan tidak dilarang oleh perundang-undangan yang berlaku dan yang dinyatakan jenuh oleh Bank Indonesia. Pemberian fasilitas pembiayaan modal kerja kepada debitur/ calon debitur dengan tujuan untuk mengeliminasi risiko dan mengoptimalkan keuntungan Bank.²⁷

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam melakukan analisa pemberian pembiayaan antara lain:²⁸

- 1) Jenis usaha, kebutuhan modal kerja masing-masing jenis usaha berbeda-beda.
- 2) Skala usaha, Besarnya modal kerja suatu usaha sangat tergantung kepada skala usaha yang dijalankan. Semakin

²⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015), 120.

²⁶ Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: ALFABETA, 2014), 98.

²⁷ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), 234.

²⁸ *Ibid.*, 234.

besar skala usaha yang dijalankan, maka kebutuhan modal kerja akan semakin besar.

- 3) Tingkat kesulitan kerja yang dijalankan.
- 4) Karakter transaksi dalam sektor usaha yang akan dibiayai.

Dalam hal pemberian Pembiayaan Modal Kerja, Bank juga harus mempunyai daya analisis yang kuat tentang sumber pembayaran kembali, yakni sumber pendapatan (*income*) proyek yang akan dibiayai. Hal ini dapat diketahui dengan cara mengklasifikasikan proyek menjadi:²⁹

- 1) Proyek dengan kontrak
- 2) Proyek tanpa kontrak

Berdasarkan akad yang digunakan dalam produk pembiayaan syariah, jenis Pembiayaan Modal Kerja (PMK) dapat dibagi menjadi 5 macam, yakni :

- 1) PMK *Mudharabah*
- 2) PMK *Istishna'*
- 3) PMK *Salam*
- 4) PMK *Murabahah*
- 5) PMK *Ijarah*

²⁹ Ibid., 235.

b) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan investasi diberikan kepada para nasabah untuk keperluan investasi, yaitu keperluan penanaman modal guna mengadakan rehabilitasi, pelunasan usaha, ataupun pendirian proyek baru. Contoh kredit investasi misalnya untuk pembangun pabrik atau membeli mesin-mesin. Pendek kata masa pemakainya untuk suatu periode yang relatif lebih lama.³⁰ Ciri-ciri pembiayaan investasi adalah:³¹

- 1) Untuk pengadaan barang-barang modal.
- 2) Mempunyai perencanaan alokasi dana yang matang dan terarah.
- 3) Berjangka waktu menengah dan panjang.

Investasi dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:³²

- 1) Investasi pada masing-masing komponen aktiva lancar
- 2) Investasi pada aktiva tetap atau proyek
- 3) Investasi dalam efek atau surat berharga

Investasi dalam aktiva lancar maupun investasi dalam aktiva tetap dilakuka dengan harapan bahwa perusahaan akan dapat memperoleh kembali dana yang telah diinvestasikan. Investasi dalam aktiva lancar diharapkan

³⁰ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), 91.

³¹ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah* (Jakarta: Gema Insani, 2016), 167.

³² Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: KALIMEDIA, 2015), 19.

akan dapat diterima kembali dalam waktu dekat dan secara sekaligus (paling lama satu tahun), sebaliknya dalam investasi aktiva tetap dana yang tertanam baruakan kembali secara keseluruhan dalam waktu beberapa tahun dan kembalinya secara berangsur-angsur melalui penyusutan (depresiasi).³³ Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa, pembiayaan investasi adalah pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang modal yang diperlukan untuk:³⁴

- 1) Pendirian proyek baru, yakni pendirian atau pembangunan proyek.
- 2) Rehabilitas, yakni penggantian mesin/ peralatan lama yang sudah rusak dengan mesin/ peralatan yang lebih baik.
- 3) Modernisasi, yakni penggantian menyeluruh mesin/ peralatan lama dengan mesin/ peralatan baru yang tingkat teknologinya lebih baik/ canggih.
- 4) Ekspansi, yakni penambahan mesin/peralatan yang telah ada dengan mesin/ peralatan baru dengan teknologi sama atau lebih baik/ tinggi.
- 5) Relokasi proyek yang sudah ada, yakni pemindahan lokasi proyek/ pabrik secara keseluruhan (termasuk

³³ Ibid., 19.

³⁴ Ibid., 20.

sarana penunjang kegiatan pabrik, seperti laboratorium, dan gudang) dari suatu tempat ke tempat lain yang lokasinya lebih tepat/ baik.

3. Pemasaran

Pemasaran adalah tentang memahami apa yang diinginkan orang, kemudian berupaya untuk memberi hal yang diinginkan itu pada mereka dengan harga yang bersedia mereka bayar dan harga yang akan memberi anda keuntungan yang pantas.³⁵

a) Pemasaran Internet

Pemasaran internet atau pemasaran elektronik adalah segala upaya yang dilakukan untuk melakukan pemasaran suatu produk atau jasa melalui atau menggunakan media elektronik atau internet.³⁶

imasa ini anda perlu terkoneksi ke internet, dan anda harus secara aktif melakukan pemasaran di internet, pemasaran di internet dapat melibatkan iklan, pengenalan, promosi, penjualan dan humas. Pemasaran internet merupakan cara yang relatif berbiaya rendah, memahami dan memuaskan kebutuhan customer itu, Pemasaran di internet juga harus memiliki strategi, strategi pemasaran internet anda harus terdiri dari 4 komponen utama, yaitu :

- 1) Tujuan internet : dampak yang anda harapkan akan terjadi pada customer sasaran anda

³⁵ Trump Donald, *Marketing 101*, (Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer, 2007), 9

³⁶ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pemasaran_Internet (diakses Agustus 2018)

- 2) Pesan : peluang yang anda sodorkan pada customer sasaran, misalnya untuk mendapat informasi, memberi komentar atau memesan produk.
- 3) Metode : kapabilitas internet yang anda rencanakan akan digunakan seperti mengelola situs jejaring atau mengirim E-mail.
- 4) Upaya : pengeluaran anda untuk aktivitas pemasaran internet.

Situs jejaring (*website*) dapat membantu anda mencapai berbagai jenis tujuan pemasaran dan komunikasi, termasuk :

a) Aktivitas ke luar yang :

- 1) Membangun kesadaran terhadap brand anda
- 2) Menyampaikan pengetahuan dengan menyediakan informasi mengenai produk atau jasa anda
- 3) Meningkatkan kesukaan atau preferensi untuk produk atau jasa anda
- 4) Mendorong keyakinan untuk membeli dengan mempromosikan produk atau jasa anda

b) Aktivitas ke dalam yang :

- 1) Memungkinkan transaksi
- 2) Mengatur transaksi
- 3) Mengumpulkan informasi

Apa yang membuat situs jejaring efektif , situs jejaring anda harus :

- (a) Mudah ditemukan : pilihlah nama domain yang akan terpikir oleh sebagian besar orang saat mereka berupaya mencari anda dan nama yang mudah diingat. Aturlah positioning anda di mesin pencarian (*search engine*) internet.
- (b) Dapat di download dengan cepat : sebagian besar pengguna internet memiliki sikap yang tidak sabar dan jika sebuah situs jejaring tidak terdownload dalam hitungan detik, mereka mungkin akan berpindah situs jejaring.
- (c) Bersifat mengundang : situs jejaring harus dapat menarik perhatian. Perhatikan situs jejaring yang lain-baik yang menarik perhatian maupun tidak guna merangsang ide anda.
- (d) Menyediakan isi komprehensif : informasi tentang situs jejaring itu harus mencakup semua hal yang diminati customer sasaran.
- (e) Memiliki nada yang tepat : informasi harus dihadirkan tanpa maksud terselubung atau agresivitas yang biasa ada di dalam iklan.
- (f) Bersifat mengikat (“menempel”) : isinya harus digaja agar tetap segar dan menyeluruh. Jika memungkinkan, informasi yang tersedia harus disesuaikan dengan kebutuhan dan minat pengunjung dan bersifat interaktif. Jika memungkinkan, aktivitas yang menarik pengunjung anda (misalnya kontes, permainan, survei) harus dihadirkan didalam situs jejaring itu.

(g) Menciptakan kehebohan (“bersifat menyebar seperti virus”) : jika anda dapat membujuk pengunjung anda merekomendasikan situs jejaring anda ke orang lain dan mengirim anda pada mereka situs jejaring anda sudah memiliki kehidupan sendiri.

(h) Mudah di jelajahi : informasi yang paling di butuhkan oleh customer harus mudah ditemukan dan di akses. Pergerakan dari suatu bagian situs jejaring kebagian lain sebaiknya tidak menghabiskan banyak waktu. Waktu tunggu di internet di perbesar oleh persepsi customer anda dan mereka bisa menganggapnya tak berakhir

(i) Bersifat pribadi : pengunjung situs jejaring anda harus merasa seperti anggota dari satu komunitas. Jika memungkinkan, harus ada peluang untuk berinteraksi dan berkomunikasi. Pastikan untuk membuat kebijakan privasi anda jelas.

(j) Mendukung strategi pasar produk atau jasa anda : pesan-pesan di situs jejaring anda harus konsisten dengan positioning anda dan tujuan-tujuannya, jika ingin customer anda cocok dengan tujuan pemasaran anda secara keseluruhan.

4. Marketing

Marketing adalah serangkaian proses yang dilakukan untuk memasarkan atau mengenalkan produk kepada masyarakat dengan berbagai cara, agar produk tersebut menjadi banyak diminati oleh masyarakat luas. Sehingga dalam hal ini pengertian marketing tidak hanya sebatas saat terjadi pemasaran, namun juga mengenai strategi yang digunakan, serta cara memberikan kepuasan kepada konsumen.

Marketing mix adalah sekumpulan variabel-variabel pemasaran yang dapat dikendalikan yang digunakan oleh perusahaan untuk mengejar tingkat penjualan yang diinginkan dalam target pemasaran, marketing mix memiliki beberapa elmen, yang biasanya dikenal dengan unsur 4P, yaitu :

a) *Marketing mix product*

Produk sendiri dibagi menjadi dua yaitu produk nyata bisa dilihat dan produk tidak nyata atau jasanya bisa dirasakan tapi tidak bisa dilihat. Dalam hal produk perlu diperhatikan kualitas, layanan, dan lain-lain karena karena konsumen ketika membeli bukan hanya sekedar ingin, tapi juga membutuhkan dan harus kita perhatikan kepuasan konsumen terhadap produk yang kita tawarkan.

b) *Marketing mix promotion*

Merupakan strategi dalam mengkomunikasikan informasi produk atau jasa dari penjual kepada pembeli, dalam hal ini kita

harus pandai-pandai menyusun strategi promosi agar produk kita bisa dikenal oleh masyarakat luas.

c) *Marketing mix price*

Strategi dalam menentukan harga yang kita tawarkan kepada konsumen, karena harga juga penentu apakah konsumen mau membeli produk kita atau tidak.

d) *Marketing mix place*

Sering juga disebut saluran distribusi, yang berarti keseluruhan kegiatan atau fungsi untuk memindahkan produk disertai dengan hak pemilikannya dari produsen ke konsumen akhir atau pemakai.

5. Strategi diversifikasi dan diferensiasi produk

a. Strategi Diversifikasi produk merupakan strategi yang dilakukan dengan mengembangkan produk baru untuk memenuhi pasar.³⁷

Diversifikasi terbagi menjadi dua, yaitu :

1) Diversifikasi konsentrik

Suatu bentuk Diversifikasi usaha dikategorikan sebagai Diversifikasi konsentrik apabila Diversifikasi tersebut berarti penambahan bidang bisnis baru yang masih berkaitan dengan bisnis utama yang selama ini ditekuni.³⁸ Dengan strategi utama ini, bisnis-bisnis baru yang terpilih memiliki tingkat

³⁷ Rahardjo Mugi, *Pemasaran Lembaga Keuangan/Perbankan*, (Surakarta : LPP UNS dan UNS Press, 2009), 28.

³⁸ Sondang P.Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2003), 151.

kompatibilitas yang tinggi dengan bisnis-bisnis yang dimiliki oleh perusahaan tersebut saat ini³⁹

2) Diversifikasi konglomerat

Suatu strategi utama yang melibatkan akuisisi dari bisnis karena bisnis tersebut menyajikan peluang investasi yang menjamin. Diversifikasi konglomerat pada umumnya berlandaskan motif perolehan keuntungan dari semakin banyak sumber dan bukan karena pertimbangan sinergi produk dan pasar seperti yang terjadi pada Diversifikasi konsentrik.⁴⁰

Perbedaan utama antara kedua jenis Diversifikasi adalah bahwa Diversifikasi konsentrik menekan pada beberapa kesamaan dalam hal pasar, produk atau teknologi, sedangkan Diversifikasi konglomerat terutama didasarkan pada pertimbangan laba.⁴¹

- b. Strategi Diferensiasi adalah suatu strategi bisnis yang berusaha untuk membangun keunggulan kompetitif dengan produk atau jasanya dengan membedakannya dengan produk-produk lain yang tersedia, berdasarkan fitur, kinerja, atau faktor-faktor lainnya yang tidak secara langsung terkait dengan biaya dan harga. Dan perbedaan tersebut akan menjadi suatu yang susah untuk dirancang dan/atau susah untuk ditiru.⁴²

³⁹ A. Pearce dan Richard, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), 222.

⁴⁰ Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, 153.

⁴¹ A. Pearce dan Richard, *Manajemen Strategi*, 223.

⁴² Ibid., G2

6. Loyalitas Nasabah

“loyalty is defined as noon random purchase expressed over time by some decision making unit.” Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁴³

Loyalitas nasabah adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Berdasarkan definisi-definisi di atas bahwa loyalitas lebih ditujukan pada suatu perilaku, yang ditujukan dengan pembelian rutin dan didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Konsumen yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*).

⁴³ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsume*, (Yogyakarta : CV Andi, 2013), 104

- 2) Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa (purchases across product and service lines).
- 3) Merekomendasikan produk lain (refers other).
- 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (demonstrates on immunity to the full of the competition)



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut juga metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.⁴⁴

Dan jenis penelitiannya menggunakan *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu penulis langsung melakukan observasi ke lapangan untuk memperoleh informasi atau data yang ada di lapangan dengan jelas.⁴⁵

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian ini adalah Pegadaian Syariah di jalan A.Yani No.76A Jember, dengan kajian utamanya adalah pengembangan

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 8.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 295-296.

fungsi pembiayaan pegadaian dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Alasan peneliti mengadakan penelitian di Pegadaian Syariah A.Yani adalah karena Pegadaian ini berbasis Syariah dan Pegadaian Syariah A.Yani merupakan satu-satunya Pegadaian Syariah di area Jember yang meliputi wilayah Jember dan Banyuwangi, serta merupakan lembaga non bank yang saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang pesat.

C. Subyek Penelitian

Dalam penentuan subyek penelitian sebagai sumber informasi peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling* di mana seorang peneliti menentukan subjek sesuai tujuan. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴⁶ Subyek penelitian dalam penelitian ini antara lain.

1. Muhammad Rasyidi, SE selaku Pimpinan Cabang (pincab) Pegadaian Syariah A.Yani Jember.
2. Bapak Aris Oktarisa Puspito Selaku Penaksir di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.
3. Bapak Suratno selaku pengelola agunan di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.
4. Bapak Reza Ariesetia Defanto selaku kasir di Pegadaian Syariah A.Yani Jember.

⁴⁶ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2011), 157.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian karena metode ini merupakan strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan.⁴⁷ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁴⁸ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi terstruktur atau tersamar. Peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terstruktur kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.⁴⁹ Di sini peneliti akan mendapatkan data dan informasi sebagai dasar analisis sehingga memberikan data yang akurat.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu.⁵⁰

Wawancara yang dilakukan dalam proposal ini menggunakan teknik wawancara semi-struktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi-struktur

⁴⁷ Basrowi. Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 93.

⁴⁸ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 94

⁴⁹ Ibid., 228.

⁵⁰ Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 127.

(*Semistruktur Interview*). Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam pelaksanaannya wawancara semi-struktur lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.⁵¹ Disini peneliti akan mewawancarai :

- a. Muhammad Rasyidi, SE selaku Pimpinan Cabang (pincab) Pegadaian Syariah A.Yani Jember, untuk mendapatkan informasi tentang pengembangan fungsi pembiayaan dalam layanan pegadaian syariah dan peran pengembangan pembiayaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- b. Bapak Aris Oktarida Puspito Selaku Penaksir di Pegadaian Syariah A.Yani Jember, untuk mendapatkan data nasabah dan operasional produk pembiayaan pegadaian syariah.
- c. Bapak Suratno selaku pengelola agunan di Pegadaian Syariah A.Yani Jember, untuk mendapatkan informasi tentang pengembangan fungsi pembiayaan dalam layanan pegadaian syariah dan peran pengembangan pembiayaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- d. Bapak Reza selaku kasir di Pegadaian Syariah A.Yani Jember, untuk mendapatkan informasi tentang pengembangan fungsi pembiayaan dalam layanan pegadaian syariah dan peran pengembangan pembiayaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

⁵¹ Ibid., 233.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode ini tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap belum berubah.

Adapun data yang akan diperoleh dari metode ini yaitu :

- a. Foto-foto terkait aktifitas penelitian.
- b. Sejarah berdirinya Pegadaian Syariah Kantor Cabang Jember
- c. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Kantor Cabang Jember
- d. Struktur organisasi Pegadaian Syariah Kantor Cabang Jember
- e. Produk-produk di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Jember
- f. Mendapatkan data nasabah
- g. Memperoleh informasi tentang peran pengembangan pembiayaan
- h. Memperoleh informasi tentang pengembangan fungsi pembiayaan dalam layanan pegadaian syariah.

E. Analisis Data

Dalam menentukan metode analisis data yang akan digunakan adalah model Miles dan Huberman⁵² yaitu aktifitas dalam analisis data *reduction*, data *display* dan *conclusion*. Hal ini digunakan karena proses menganalisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 337.

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi maka selanjutnya mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan bahwa paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/verification* (kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

F. Keabsahan Data

Dalam hasil pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan teknik *triangulasi*. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan

sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan dan perbandingan terhadap data itu. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. *Triangulasi* sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dari tiga sumber yang berbeda. Dari tiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama dan yang berbeda, dan spesifik dari tiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya diminta kesepakatan (*member check*) dengan sumber data tersebut. Hal itu dapat dicapai dengan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data dari wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatak sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

G. Tahap – Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahap-tahap penelitian yang dilakukan terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan dan tahap penyelesaian.

1. Tahap Pra Lapangan

- a. Menentukan lokasi penelitian yaitu Pegadaian Syariah Kantor Cabang A.Yani Jember
- b. Menyusun proposal penelitian
- c. Mengurus surat perizinan (jika diperlukan)
- d. Memilih informan yaitu Bapak M.Rasyidi selaku pimpinan cabang, Bapak Suratno sebagai pengelola agunan, Bapak Aris selaku penaksir dan Bapak Reza selaku kasir di Pegadaian Syariah kantor cabang Jember.

2. Tahap pelaksanaan Penelitian

Pada tahap ini peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data, antara lain adalah Bapak M.Rasyidi selaku Pimpinan Cabang, Bapak Suratno sebagai pengelola, Bapak Aris selaku penaksir dan Bapak Reza selaku kasir di Pegadaian Syariah kantor cabang Jember.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap 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 mengimplementasi 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.

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah itu

sendiri dijalankan oleh kantor Cabang Pegadaian Syariah/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu 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 unit pelayanan syariah yaitu Unit Simpang Lima (Banyuwangi), unit Imam Bonjol (Bondowoso) dan unit Panji (Situbondo).

Penerapan cabang serentak pada tahun 2005, sedangkan di Jember status cabang di tetapkan pada tahun 2017 sebagai cabang A.Yani, pada tahun sebelumnya statusnya naik turun dari unit kemudian cabang kemudian turun menjadi unit dan terakhir menjadi unit, sebelumnya pegadaian A.Yani ikut unit Malang.⁵³

⁵³ Dokumentasi, 5 Juni 2017, bapak Muhammad Rasyidi

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 timur Kantor Notaris PPAT (Diyah Aryani P. S, S.H), di sebelah utara pasar tradisional Kepatihan (Gladak Kembar), di sebelah barat perumahan atau perkampungan GNI dan di sebelah selatan ruko gladak kembar.

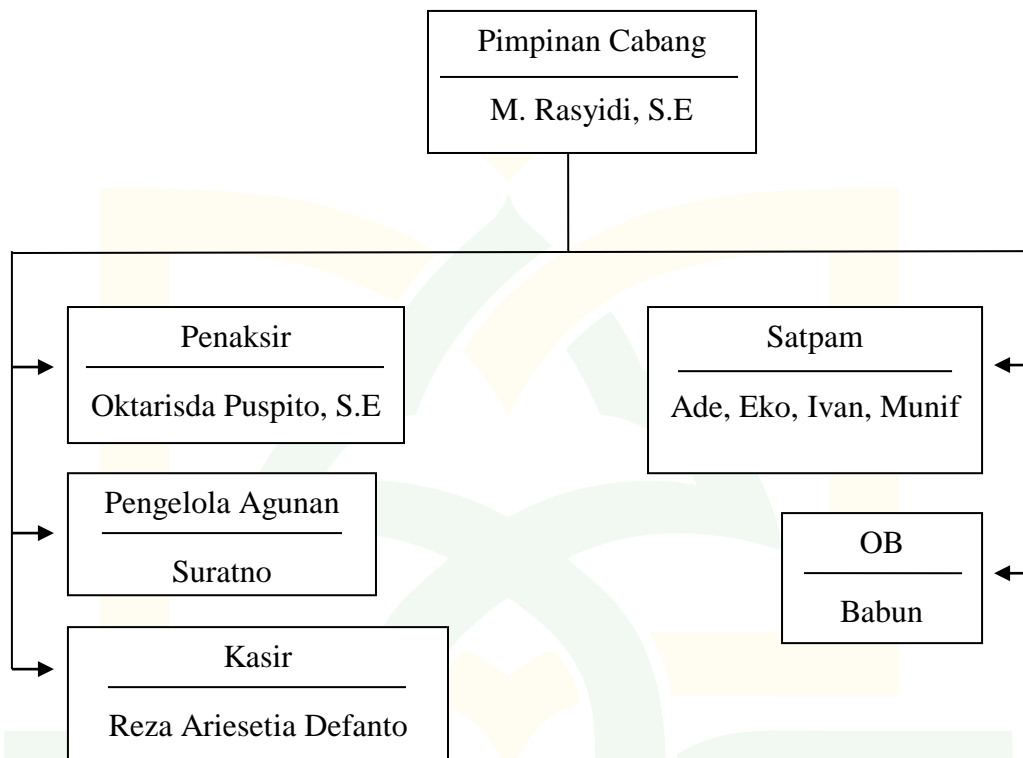
3. Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC)

Syariah A.Yani Jember.

Kantor cabang merupakan unit dari operasional dengan pimpinan cabang yang bertanggung jawab kepada pimpinan wilayah utama/wilayah PT.Pegadaian Kantor Cabang Syariah sebagai persero.



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



4. 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, dan juga mengontrol administrasi. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pimpinan cabang mempunyai tugas :

- 1) Menyusun rencana kerja berta anggaran Kantor Cabang dan UPS berdasarkan yang telah ditetapkan.

- 2) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional usaha gadai dan usaha lain.
- 3) Merencanakan. Mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan UPS.
- 4) Merencanakan. Mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.
- 5) Merencanakan. Mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.
- 6) Merencanakan. Mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.
- 7) Merencanakan. Mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana prasana, serta kebersihan kantor cabang dan UPS.
- 8) Merencanakan. Mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- 9) Mewakili kepentingan perusahaan baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

b. Penaksir

Fungsi penaksir adalah melaksanakan penaksiran 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 dari 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 operasional 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 manager cabang atau asisten manager untuk disimpan dalam gudang penyimpanan barang jaminan emas.
- 3) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atas dan pihak lain.
- 4) Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.

e. *Security*

Security atau satpam mempunyai tugas dan fungsi utama yaitu menjaga ketertiban dan keamanan diperusahaan dan membantu mengamankan barang jaminan, 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.

f. Office Boy

Tugasnya yaitu membersihkan kantor dan bertanggung jawab untuk selalu menjaga kebersihan di dalam dan diluar kantor.

5. 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 pembinaan 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 perusahaan.

6. 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

Memahami 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.

e. NUANSA CITRA

Senantiasa peduli dan menjaga nama baik serta reputasi perusahaan.⁵⁴

7. Sepuluh Perilaku Utama Insan Pegadaian

- a. Berinisiatif, Kreatif, Produktif & Adaptif
- b. Berorientasi Pada Solusi Bisnis
- c. Taat Beribadah

⁵⁴ www.pegadaian.co.id

- d. Jujur dan Berfikir Positif
- e. Kompeten di Bidang Tugasnya
- f. Selalu Mengembangkan Diri
- g. Peka dan Cepat Tanggap
- h. Emoatik, Santun dan Ramah
- i. Bangga Sebagai Insan Pegadaian
- j. Bertanggung Jawab Atas Aset dan Reputasi Perusahaan.

8. 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, perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor.⁵⁵ Dengan berkembangnya zaman produk ini juga berkembang hingga menjadi 4, yaitu :

- 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 ini adalah :

⁵⁵ Suhardjo, BudiYana, Wartono, Yulia, Habiburrahim, *Mengenal Pegadaian Syariah*, 248.

- (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 0,65% 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 cepar hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik, atau kendaraan bermotor. Produk ini diluncurkan pada tahun 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.

Persyaratan :

- (1) Fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya.
- (2) Menyerahkan barang jaminan.
- (3) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.

d) *Rahn* Hasan adalah pemberian dana dengan akad gadai/*rahn* mulai dari Rp 50.000 sampai dengan Rp 500.000 tanpa biaya pemeliharaan (mu'nah pemeliharaan). *Rahn* hasan ini merupakan 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. *Rahn* hasan ini juga memiliki keunggulan yaitu :

- 1) Bebas biaya pemeliharaan (mu' nah pemeliharaan)
- 2) Proses cepat, mudah dan aman
- 3) Biaya administrasi/mu' nah akad sangat ringan
- 4) Jangka waktu pinjaman 60 hari
- 5) Dapat diperpanjang atau dicicil

Persyaratan

- 1) Khusus pelajar/mahasiswa <30 tahun dapat mengajukan pinjaman sendiri.
- 2) Nasabah dalam 1 KK yang sama dapat memperoleh 1 kali periode kredit.
- 3) Pinjaman mulai Rp 50.000,-s.d Rp 500.000

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.⁵⁶ Pegadaian syariah terus berkomitmen mengembangkan produk jasa keuangan yang dibutuhkan

⁵⁶ Pegadaian Divis Syariah, *Pedoman Operasional Pembiayaan Arrum* (2008) I.B.1

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 Mrhun Bih (Pinjaman) cepat dan mudah.
- 3) Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor
- 4) Proses Mrhun 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 emas batangan bisa tunai, angsuran, Logam Mulia atau emas 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.

- 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 dari produk Arrum Haji ini adalah :

- 1) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- 2) Emas dan 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 pegawai/karyawan tetap
 - 4) Rekomendasi atasan langsung
 - 5) Slip gaji 2 bulan terakhir
- c) Mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah
 - d) Membayar uang muka yang di sepakati (minimal 20%)
 - e) Menandatangani akad Amanah
- 4) Mulia Mulia (*Murabahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan dari 1gr, 5gr, 10gr, 25gr, 50gr, 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
- a) Proses mudah dengan layanan profesional.
 - b) Alternative investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset.
 - c) Sebagai asset sangat likuid untuk memenuhi dana mendesak.
 - d) Tersedia pilihan logam mulia dengan berat mulai dari 1gr sampai dengan 1kg

b. Produk Jasa

1. Pegadaian KUCICA (Kiriman Uang Cara Instan Cepat Aman)

Bentuk layanan kepada masyarakat untuk pengiriman uang

dari/ke dalam dan luar Negeri. Layanan kiriman 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 dikenakan biaya apapun untuk penerimaan uang.

Persyaratan :

1. Syarat bagi nasabah pengirim uang melalui pegadaian :
 - a) Mengisi dan melengkapi form pengiriman uang.
 - b) Membawa kartu tanda pengenal (KTP/SIM/Passport).
2. 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 uang yang akan diterima.

2. Multi Pembayaran Online (MPO)

MPO adalah layanan pembayaran 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 menjalin kerjasama dengan pihak Komperasi Nusantara untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Keunggulan :

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

Persyaratan :

- a) Nasabah cukup datang ke outlet pegadaian di seluruh Indonesia
- b) 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 hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah

1. Pengembangan Fungsi Produk Pembiayaan Dalam Pegadaian Syariah

A.Yani Jember

Sebagaimana lembaga keuangan yang lain, lembaga pembiayaan juga memiliki beberapa fungsi. Lembaga pembiayaan mempunyai beberapa tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan juga kesempatan kerja. Oleh karena itu, pembiayaan yang tersedia harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh para pengusaha diberbagai bidang.

Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berstatus Perseroan Terbatas (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam bidang penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. PT.Pegadaian (Persero) menjalankan fungsi sebagai pengganti bank yaitu penyalur pinjaman dana kepada masyarakat dan salah satu sumber dana pembangunan. Pegadaian turut serta membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan dibidang perekonomian, terutama membantu dalam hal menyediakan atau memberikan pendanaan untuk dijadikan sebagai modal dalam melakukan usaha yaitu lewat jasa gadai sedangkan atribut lain adalah jasa penaksir barang dan jasa penitipan barang.

Pembiayaan dalam pegadaian pada saat ini berkembang lebih banyak, bukan hanya fokus pada pembiayaan gadai syariah (*rahn*) saja melainkan pada pembiayaan emas dan juga aneka jasa atau layanan non gadai guna untuk bertahan agar tidak kalah saing dengan lingkungan bisnis yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapat oleh peneliti mengenai pengembangan fungsi pembiayaan dalam pegadaian syariah pada narasumber Muhammad Rasyidi selaku pimpinan cabang pegadaian syariah A.Yani Jember, sebagai berikut :

“seiring dengan perkembangan zaman maka produk dan layanannya juga berkembang dan mengikuti zaman, salah satunya adalah dengan meluncurkan pegadaian online, sekarang pegadaian sudah mempunyai dua aplikasi yang bisa kita download di playstore, yang pertama yaitu aplikasi sahabat pegadaian yang memiliki visi untuk menyebarkan inspirasi bisnis bagi masyarakat.

Guna dari aplikasi ini yaitu kita bisa mendapatkan beragam informasi menarik mengenai bisnis, investasi, keuangan serta emas. Aplikasi yang ke dua adalah PDS (*Pegadaian Digital Service*) yang mempunyai fungsi hampir sama dengan *mobile banking* seperti di perbankan, guna dari PDS berbagai macam seperti mencicil, melakukan pembayaran atau memperpanjang kredit dan membeli emas. Selain itu di PDS ini kita dapat menggadaikan barang melalui *gadget* namun, barang yang akan digadaikan tetap dilihat oleh pihak pegadaian”⁵⁷

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pegadaian terus berinovasi memberi kemudahan bagi para nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah dan cepat melalui aplikasi-aplikasi tersebut.

Hal senada juga di paparkan oleh bapak Oktarisa Puspito selaku penaksir di pegadaian syariah A.Yani Jember yang mengatakan bahwa :

“pegadaian pada zaman dahulu hanya fokus pada produk rahn yang hanya digunakan untuk konsumtif, Dan pegadaian saat ini telah berkembang mengikuti perkembangan zaman dan juga sesuai kebutuhan masyarakat. Berbagai macam produk seperti Arrum haji untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji kemudian ada juga produk amanah yaitu untuk orang yang mempunyai usaha atau karyawan yang ingin memiliki kendaraan. Dan di tahun 2018 ini pegadaian syariah meluncurkan produk baru yaitu rahn hasan yang gunanya untuk menjangkit mahasiswa atau masyarakat yang umurnya kurang dari 30 tahun, ada tujuan tersendiri dari produk rahn hasan ini yaitu agar masyarakat yang tidak pernah terjun kedalam pegadaian bisa mencoba dengan produk rahn hasan ini”⁵⁸

Dari penuturan di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa pegadaian pada saat ini tidak hanya fokus terhadap *rahn* saja, akan tetapi pegadaian sekarang berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat, seperti produk Arrum haji untuk orang yang akan pergi haji dll.

⁵⁷ M.Rasyidi, wawancara, Jember, 24 Mei 2018

⁵⁸ Oktarisa Puspito, wawancara, Jember 24 Mei 2018

Bapak Reza Ariesetia Defanto selaku kasir di pegadaian syariah

A.Yani Jember mengatakan bahwa :

“ada banyak pengembangan produk di pegadaian seperti produk Arrum yang diluncurkan pada tahun 2008, ada tiga pengembangan dari produk Arrum yaitu Arrum BPKB yang diluncurkan pada tahun 2008, Arrum Emas yang diluncurkan pada tahun 2011 dan Arrum Haji pada tahun 2016. Dari produk pembiayaan selain *Rahn* dan Arrum ada juga Mulia yaitu Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi, produk Mulia ini juga berkembang menjadi dua produk baru. awalnya pada tahun 2013 mulai ada pengembangan produk dari Mulia ini yaitu produk mulia arisan kemudian ditahun selanjutnya, pada tahun 2014 baru diluncurkan produk emasku”.⁵⁹

Dapat diambil kesimpulan bahwa hampir setiap tahun semua produk di pegadaian syariah mengalami pengembangan produk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan tidak kalah saing dengan lembaga keuangan yang lain.

Bapak Suratno selaku pengelola agunan di pegadaian syariah

A.Yani Jember berkata bahwa :

“di pegadaian syariah ini sebenarnya bukan hanya produk pembiayaan saja melainkan ada juga produk aneka jasa seperti kucica (Kiriman Uang Cara Instan Cepat Aman) dan MPO (Multi Pembayaran Online) yang meliputi pembayaran listrik, air, pulsa dan asuransi, emas seperti tabungan emas dan fidusia”.⁶⁰

Kesimpulan dari penuturan di atas yaitu pegadaian menyetarakan produknya dengan lembaga keuangan lain dengan cara memversifikasi produk agar pegadaian tidak kalah saing, tetap maju dan terus berkembang berkembang.

⁵⁹ Reza Ariesetia, Wawancara, Jember, 30 Mei 2018

⁶⁰ Suratno, Wawancara, Jember, 25 Mei 2018

Hasil dari keempat sumber diatas mengenai pengembangan fungsi pembiayaan dalam pegadaian syariah yaitu. Pegadaian syariah selalu meningkatkan pengembangan produk sesuai perkembangan zaman dan mengikuti era modern saat ini.

Tabel pengembangan pembiayaan di pegadaian syariah A.Yani Jember

Produk / tahun	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gadai Syariah	Rahn	Bisnis	Flexi				Hasan
Arrum	Arrum				Haji		
Amanah				Amanah			
Mulia	Mulia	Arisanku	Emasku				
Aneka Jasa			MPO				

Sumber : Hasil wawancara dengan Bapak M.Rasyidi dan Bapak Oktarida Puspito.

2. Peran Pegadaian Dalam Pengembangan Pembiayaan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah A.Yani Jember

Lembaga pembiayaan memiliki peran yang tidak kalah penting dengan lembaga keuangan lainnya yaitu sebagai lembaga alternatif dalam hal pembiayaan yang juga potensi dalam menunjang pertumbuhan ekonomi nasional. Disamping peran tersebut, lembaga pembiayaan juga memegang peran penting dalam bidang pembangunan seperti menampung aspirasi dan minat masyarakat. Selain itu, lembaga pembiayaan juga ikut serta dalam pembangunan dimana peran pelaku usaha dan masyarakat umum mengharapkan lembaga ini bisa mengatasi masalah yang vital yaitu masalah keuangan permodalan.

PT. Pegadaian (Persero) mempunyai peran penting dalam penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan pengembangan usaha perlu dilakukan dana yang cukup besar. Sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh dari bapak Muhammad Rasyidi selaku pimpinan cabang PT Pegadaian (persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember mengenai peran pembiayaan pegadaian dalam pengembangan pembiayaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah

“dengan berkembangnya zaman pegadaian mengikuti arus globalisasi dimana pada era sekarang penggunaan teknologi sudah menyebar kemana-mana, contohnya seperti belanja sekarang hanya menggunakan *handphone* atau biasa disebut belanja online, dan saat ini pegadaian mempromosikan produk baru bukan hanya melalui sebar brosur tetapi melalui aplikasi-aplikasi pegadaian, upaya pegadaian dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dengan cara memberikan souvenir terhadap nasabah yang pinjamannya tinggi, seperti bulan ramadhan memberikan parcel dan di awal tahun membagikan kalender, jadi nasabah merasa di perhatikan oleh pegadaian jadikan nasabah akan semakin loyal”.⁶¹

Hal senada juga dipertegas oleh bapak Oktarida Puspito yang mengatakan bahwa :

“dengan persaingan yang begitu ketat saat ini, kualitas jasa mempunyai peran yang sangat berpengaruh dalam pengembangan jasa pegadaian, mempertahankan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan, sebenarnya kunci sukses di pasar persaingan perbankan bukan terletak pada bunga (harga) tetapi terletak pada distribusi pelayanan untuk menciptakan nasabah yang loyal. Membuat nasabah agar tetap loyal pada perusahaan ini menjadi senjata utama yang harus dilakukan. Banyak dilihat dari beberapa aspek pertama dilihat dari segi pelayanan, seperti bagaimana kedekatan karyawan dengan nasabah kemudian

⁶¹ M.Rasyidi, Wawancara, Jember, 24 Mei 2018

optimalisasi taksiran untuk bisa menjadi bentuk pelayanan juga, biasanya nasabah meminta harga yang maksimal makanya dengan penetapan harga maksimal bisa meningkatkan pelayanan kadang-kadang nasabah gadai ke perusahaan lain pendapatannya hanya sekian dan purna jual seperti nasabah yang barangnya sudah jatuh tempo, kemudian pegadaian menghubungi nasabah bahwa barangnya sudah jatuh tempo agar barang tersebut tidak kelelang, tetapi jika nasabah tidak bisa membayar maka barang itu akan dilelang, dan jika barang itu sudah laku karena di lelang maka sisa uang penjualan di kembalikan kepada nasabah, disini tujuannya agar nasabah tidak trauma atau tidak kapok karena sudah bergabung ke pegadaian”.⁶²

Bapak Reza Ariesetia Defanto juga memaparkan hal senada bahwa:

“pegadaian dalam memperkenalkan produk melalui brosur tetap berjalan meskipun sekarang sudah zaman modern, akan tetapi pegadaian tidak hanya mengandalkan teknologi saja karena persaingan di zaman sekarang semakin ketat. hal ini bertujuan agar pegadaian lebih dekat dengan masyarakat dan masyarakat juga mengenal langsung pegadaian, pegadaian melakukan sebar brosur setiap hari sabtu sebelum jam masuk kerja yaitu pada pukul 06.00 sampai pukul 07.35 dan dilakukan tempat yang berbeda setiap minggunya. Dengan terjun langsung pegadaian bisa mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat untuk saat ini dan masa yang akan datang.”⁶³

Bapak Suratno juga mengatakan bahwa :

“peran pegadaian dalam pengembangan pembiayaan, pegadaian memberikan penghargaan, discount serta produk-produk baru sesuai dengan kebutuhan nasabah guna untuk meningkatkan loyalitas nasabah itu sendiri. strategi yang dilakukan dalam memperkenalkan pembiayaan atau produk yang ada di pegadaian dengan cara sebar brosur dan melalui sosial media, selain itu pegadaian juga membangun kepercayaan kepada nasabah dengan fasilitas pelayanan yang cepat”.⁶⁴

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pegadaian dalam mempromosikan produk melalui dua cara yaitu melakukan sebar brosur dengan terjun langsung ke lapangan dan melalui aplikasi pegadaian,

⁶² Oktarisda Puspito, Wawancara, Jember, 24 Mei 2018

⁶³ Reza Ariesetia, Wawancara, Jember, 30 Mei 2018

⁶⁴ Suratno, Wawancara, Jember, 23 Mei 2018

pegadaian juga memberikan penghargaan kepada para nasabah yang loyal dengan tujuan agar nasabah tersebut semakin merasa puas dengan layanan yang di berikan oleh pegadaian dan nasabah tersebut semakin loyal juga setia terhadap pegadaian. Hal ini disebabkan karena perubahan lanskip bisnis Pegadaian sebagai akibat perubahan teknologi, perubahan gaya hidup masyarakat dan perubahan bisnis global.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan paparan data yang telah disajikan dan dilakukan analisis, maka dilakukan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan diskusi dengan teori-teori yang ada serta relevan dengan topik penelitian ini. Pembahasan penelitian disesuaikan dengan fokus penelitian yang terdapat dalam skripsi ini, guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian. Adapun rincian pembahasan ini adalah :

1. Pengembangan Fungsi Produk Pembiayaan Dalam Pegadaian Syariah

A.Yani Jember

Pembiayaan adalah penyedia uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁶⁵

⁶⁵ Kasmir, (2008), 96

Di dalam pembiayaan pegadaian syariah menggunakan strategi diversifikasi produk dan diferensiasi produk, strategi diversifikasi produk merupakan strategi yang dilakukan dengan mengembangkan produk baru untuk memenuhi pasar.⁶⁶

Strategi Diferensiasi adalah suatu strategi bisnis yang berusaha untuk membangun keunggulan kompetitif dengan produk atau jasanya dengan membedakannya dengan produk-produk lain yang tersedia, berdasarkan fitur, kinerja, atau faktor-faktor lainnya yang tidak secara langsung terkait dengan biaya dan harga. Dan perbedaan tersebut akan menjadi suatu yang susah untuk dirancang dan/atau susah untuk ditiru.⁶⁷

Fakta di lapangan dari data hasil wawancara yang telah dijelaskan bahwa PT Pegadaian Syariah KC A.Yani Jember melakukan Diversifikasi produk dengan memproduksi dan memasarkan produk yang bermacam-macam seperti produk yang bermacam-macam yaitu :

- a. Arrum, skim pemberian pembiayaan bagi para pengusaha mikro.
- b. *Rahn* untuk skim pinjaman dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik, kendaraan bermotor.
- c. Mulia (Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi) yaitu untuk memfasilitasi kepemilikan emas batangan dari 1gr sampai 1kg

⁶⁶ Rahardjo Mugi, *Pemasaran Lembaga Keuangan/Perbankan*, (Surakarta : LPP UNS dan UNS Press, 2009), 28.

⁶⁷ Ibid., G2

- d. Aneka Jasa yaitu melayani berbagai macam pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online.
- e. Amanah yaitu untuk pembiayaan berprinsip syariah kepada PNS dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

Dan pegadaian juga telah mendiferensiasi produk yaitu memiliki produk yang sama tetapi fungsinya berbeda, seperti :

- a. Produk Gadai Syariah : *rahn*, *rahn flexi*, *rahn bisnis* dan *rahn hasan*.
- b. Produk Arrum : Arrum BPKB, Arrum Emas dan Arrum Haji.
- c. Produk Mulia : Arisan dan Emasku.
- d. Aneka Jasa : MPO dan Kucica.

Menurut peneliti, terdapat persamaan antara teori dengan fakta di lapangan bahwa PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember dalam melakukan pengembangan produk menggunakan strategi differensiasi dan strategi diversifikasi produk untuk perluasan produk dengan adanya pengembangan produk Pegadaian bisa meningkatkan jumlah nasabah dan produk-produk tersebut bisa memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Peran Pegadaian Dalam Pengembangan Pembiayaan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah A.Yani Jember.

Pegadaian memiliki peran tersendiri, ada tiga peran dalam pegadaian yaitu :

- a) Mencegah adanya praktek ijon, pegadaian gelap dan pinjaman tidak wajar.
- b) Ikut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pembangunan nasional pada umumnya penyaluran uang pembiayaan.pinjaman atas dasar hukum gadai.
- c) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaringan pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat oleh pinjaman dengan pembiayaan bebas bunga.

Dalam pengembangan pembiayaan jelasnya ada strategi pemasaran yang digunakan oleh pegadaian untuk mengembangkan produknya, Donal Trumph dalam bukunya yang berjudul Marketing 101 mendefinisikan pemasaran yaitu tentang memahami apa yang diinginkan orang, kemudian berupaya untuk memberi hal yang diinginkan itu pada mereka dengan harga yang bersedia mereka bayar dan harga yang akan memberi anda keuntungan yang pantas.⁶⁸

⁶⁸ Trump Donald, *Marketing 101*, (Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer, 2007), 9

Sebagaimana dari data hasil wawancara yang telah dijelaskan oleh narasumber diatas bahwa di PT Pegadaian (Persero) kantor cabang syariah A.Yani Jember menggunakan pemasaran internet untuk mempromosikan produk baru yang dimiliki oleh pegadaian, pemasaran internet atau pemasaran elektronik adalah segala upaya yang dilakukan untuk melakukan pemasaran suatu produk atau jasa melalui atau menggunakan media elektronik atau internet.⁶⁹ Selain itu pegadaian juga menerapkan strategi marketing mix, marketing mix terdiri dari 4 unsur yaitu :

- a) *Marketing mix product* : fakta di lapangan produk di pegadaian syariah telah berkembang menjadi lebih banyak, dan tidak hanya fokus terhadap gadai syariah (*rahn*), jadi pegadaian saat ini telah mempunyai produk-produk seperti Amanah, Mulia, Aneka Jasa dan Arrum.
- b) *Marketing mix promotion* : dalam memperkenalkan produk pegadaian menggunakan strategi marketing mix dengan cara menyebarkan brosur setiap hari sabtu di tempat yang berbeda yang dilakukan sebelum jam masuk kerja juga melalui media sosial seperti situs resmi pegadaian dan aplikasi-aplikasi yang mudah didownload di *handphone* android.
- c) *Marketing mix price* : harga produk di pegadaian syariah lebih murah di banding yang lain.
- d) *Marketing mix place* : pegadaian syariah di Jember tempatnya sangat strategis karena dekat dengan perumahan GNI dan pasar tradisional kepatihan.

⁶⁹ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pemasaran_Internet (diakses Agustus 2018)

Menurut peneliti, terdapat kesinkronan antara teori dengan fakta dilapangan mengenai peran Pegadaian dalam pengembangan pembiayaan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember yakni dengan menciptakan inovasi PDS (Pegadaian *Digital System*) akan meningkatkan loyalitas nasabah karena gaya hidup masyarakat saat ini telah berubah ke zaman teknologi, dan pada saat ini meningkatnya digital nasabah menjadi 58% ditahun 2017. Dengan adanya PDS (Pegadaian *Digital System*) ini nasabah bisa lebih menghemat waktu, tenaga dan biaya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengembangan Fungsi Pembiayaan Dalam Pegadaian Syariah A.Yani Jember

PT Pegadaian (persero) kantor cabang syariah A.Yani Jember telah memversifikasi produknya terlihat dari bentuk produk yang bervariasi seperti Arrum, Mulia, Amanah, Rahn, Aneka jasa dan pegadaian juga telah mendiferensiasi produk-produk tersebut menjadi lebih banyak, seperti :

- a. Produk Gadai Syariah : *rahn*, *rahn flexi*, *rahn bisnis* dan *rahn* hasan.
- b. Produk Arrum : Arrum BPKB, Arrum Emas dan Arrum Haji.
- c. Produk Mulia : Arisan dan Emasku.
- d. Aneka Jasa : MPO dan Kucica.

2. Peran Pegadaian Dalam Pengembangan Pembiayaan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah A.Yani Jember

Pegadaian menerapkan strategi marketing mix dan juga pemasaran internet untuk mempromosikan produk-produk yang ada di pegadaian, disini bisa dilihat bahwa pegadaian mengikuti perkembangan zaman agar tidak kalah saing dengan lembaga yang lain, karena persaingan saat ini begitu ketat sehingga pegadaian harus terus berinovasi. Pengembangan Teknologi Informasi (IT), pengembangan IT pun untuk lebih memudahkan nasabah mengakses layanan PT. Pegadaian khususnya di era digitalisasi ini,

Pegadaian juga menciptakan dua aplikasi yang mudah didownload melalui *gadget* di playstore guna untuk memudahkan nasabah dalam bertansaksi. Aplikasi pertama yaitu sahabat pegadaian dan yang kedua yaitu PDS (Pegadaian Digital System).

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil yang sudah diuraikan maka saran bagi PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang (KC) Syariah A.Yani Jember sebagai berikut :

1. Diharapkan kedepannya untuk pihak pegadaian membacakan akad yang berada di belakang SBR (Surat Bukti Rahn) saat bertansaksi, agar nasabah lebih mengerti perbedaan Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. Termasuk akad pada produk Arrum BPKB, seharusnya dibaca bersama antara pihak Pegadaian dengan nasabah sesuai dengan peraturan prosedur pelaksanaan SOP.
2. Untuk masyarakat yang telah bergabung di pegadaian lebih baik anda menggunakan aplikasi PDS (*Pegadaian Digital System*) untuk bertransaksi, tanpa harus memakan biaya, menghabiskan waktu dan tenaga untuk datang ke pegadaian langsung.
3. Untuk pegadaian harus terus berusaha meningkatkan kinerja dalam meningkatkan loyaltas nasabah sehingga produk pegadaian syariah dapat digunakan oleh masyarakat secara mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Pearce dan Richard, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016),
- Abdul Hafid, *Analisis pembiayaan griya iB hasanah dengan akad murabahah di BNI Syariah Kantor cabang Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2017)
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014),
- Ahmad Mutamimul Ula, *Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan mikro di Pegadaian Syariah*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016)
- Basrowi. Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008),
- Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: KALIMEDIA, 2015),
- Bobby Afif, "4 Karakter Strategi Dalam Islam ", <http://deerham.com/4-karakter-strategi-pemasaran-dalam-islam/> (30 April 2018)
- Departemen Agama, *Al- Qur'an Terjemahnya*,
- Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsume*, (Yogyakarta : CV Andi, 2013),
- Fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*.
- Griffin Jill, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Erlangga, 2005),
- Hendra, dkk, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*, (Jakarta: PT Prenhalindo, 1997) jilid 1,
- Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: ALFABETA, 2014),
- Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011),
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012),
- _____, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015),
- Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008),
- Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011),
- Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002),
- Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, 2014,

Muftifiandi, *Peran Pembiayaan Produk Ar-Rum Bagi UMKM Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal Palembang* (Palembang : UIN raden Fatah Palembang, 2015)

Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah* (Jakarta: Gema Insani, 2016),

Mutmainah, *Analisis pembiayaan arrum PT. Pegadaian Syariah terhadap pengembangan usaha mikro kecil*, (Makassar: UIN Makassar, 2012)

Pegadaian Divis Syariah, *Pedoman Operasional Pembiayaan Arrum* (2008) I.B.

Rahardjo Mugi, *Pemasaran Lembaga Keuangan/Perbankan*, (Surakarta : LPP UNS dan UNS Press, 2009),

Siti Wardlatul Jannah, *Analisis DEFAULT pada pembiayaan murabahah di bank syariah mandiri kcp situbondo*, (Jember: IAIN Jember, 2017)

Sondang P.Siagian, *Manajemen Stratejik*,(Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2003),

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016),

_____, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017),

Suhardjo, Budiyana, Wartono, Yulia, Habiburrahim, *Mengenal Pegadaian Syariah*,

Suhardjo, Budiyana, Wartono, Yulia, Habiburrahim, *Mengenal Pegadaian Syariah*,

Sutini, *Analisis manajemen risiko pembiayaan melalui asuransi pembiayaan di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor area Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2017)

Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*,

Trump Donald, *Marketing 101*, (Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer, 2007),

Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015),

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pemasaran_Internet (diakses Agustus 2018)

www.pegadaian.co.id

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **YUNDA FIRDAUSY**
N I M : 083 143 195
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “PENGEMBANGAN FUNGSI PEMBIAYAAN PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR CABANG (KC) SYARIAH A.YANI JEMBER” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 24 Oktober 2018
Penulis,



Yunda Firdausy
NIM. 083 143 195

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
pengembangan fungsi pembiayaan pegadaian dalam meningkatkan loyalitas nasabah (studi pegadaian syariah) pada pt. pegadaian (persero) kantor cabang (kc) syariah A.Yani Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegadaian 2. Pengembangan Fungsi Pegadaian 	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian Pegadaian b. Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none"> 1. Al-Qur'an 2. Hadits 3. Fatwa DSN-MUI c. Produk-produk pegadaian d. Diferensias dan Diverifikasi e. Loyalitas nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> f. Data Primer <ol style="list-style-type: none"> 1. Interview <ol style="list-style-type: none"> a. Pimpinan b. Penaksir c. Kasir d. Pengelola Agunan g. Data Sekunder <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumentasi b. Literasi/pustaka c. Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan dan jenis penelitian kualitatif deskriptif 2. Subyek penelitian : <i>snowball sampling</i> 3. Teknik pengumpulan data : <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Interview c. dokumentasi 4. Teknik analisis data : Miles dan Huberman 5. Keabsahan data menggunakan Triangulasi sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah pengembangan fungsi pembiayaan dalam layanan pegadaian syariah di PT Pegadaian (persero) kantor cabang (KC) syariah A.Yani Jember ? 2. Bagaimana peran pengembangan pembiayaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Pegadaian (persero) kantor cabang (KC) syariah A.Yani Jember ?

DRAF WAWANCARA PENELITIAN

1. Apa saja macam-macam pembiayaan yang ada di pegadaian syariah ?
2. Apa saja fungsi pembiayaan tersebut ?
3. Pengembangan produk sejak tahun berapa ?
4. Apa peran pegadaian dalam pengembangan produk ?
5. Strategi apa yang digunakan dalam pengembangan produk ?
6. Bagaimana upaya pegadaian dalam meningkatkan loyalitas nasabah ?









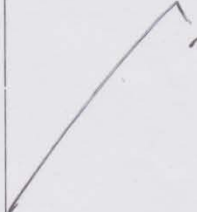

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi

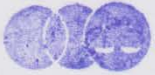
PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah (KC) Syariah terletak di Jl.

A. Yani No. 76 A, Kabupaten Jember.

No	Hari dan Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	17 Mei 2018	Observasi awal tempat penelitian dan Mengajukan permohonan penelitian	
2	22 Mei 2018	Keputusan diperbolehkan melakukan penelitian	
3	24 Mei 2018	Melakukan wawancara penelitian dengan narasumber Bapak Muhammad Rasyidi selaku Pimpinan Cabang dan Bapak Oktarida Puspito selaku penaksir PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah (KC) Syariah	
4	25 Mei 2018	Melakukan wawancara penelitian dengan narasumber Bapak Suratno selaku pengelola agunan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah (KC) Syariah	

		Cabang Syariah (KC) Syariah	
5	30 Mei 2018	Melakukan wawancara penelitian dengan narasumber Bapak Reza Ariesetia selaku kasir PT.Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah (KC) Syariah	
6	4 Juni 2018	Melakukan wawancara dengan pimpinan mengenai peran Pegadaian dalam pengembangan produk	
7	5 Juni 2018	Melakukan wawancara dengan bapak Reza mengenai peran Pegadaian dalam pengembangan produk	
8	21 Juni 2018	Melengkapi data data yang dibutuhkan dan meminta surat keterangan teiah selesai penelitian.	

Jember, 21 Juni 2018


 Pimpinan Cabang
Pegadaian
 Syahid Muhammad Rasvidi
 NIP. P80386



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B- 647/In.20/7.a/PP.00.9/05/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan Cabang PT Pegadaian (Persero)

di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama Mahasiswa : YUNDA FIRDAUSY
NIM : 083143195
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : EKONOMI ISLAM
Prodi : PERBANKAN SYARIAH
No Telpon : 089664350809
Dosen Pembimbing : Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.E.I
NIP : 19690706 200604 1 001
Judul Penelitian : PENGEMBANGAN FUNGSI PEMBIAYAAN
PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH (STUDI PEGADAIAN
SYARIAH) PADA PT PEGADAIAN (PERSERO)
KANTOR CABANG (KC) SYARIAH A.YANI
JEMBER.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 16 Mei 2018

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

Jember, 28 Juni 2018

Nomor : 202/127100/2018
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN

Menerangkan bahwa mahasiswi yang tercantum dibawah ini benar benar telah melaksanakan kegiatan Penelitian di PT. PEGADAIAN (Persero) CPS A.YANI JEMBER selama 1 (satu) bulan , yang dimulai dari tanggal 21 Mei 2018 s/d 20 Juni 2018.

Adapun Mahasiswi tersebut adalah :

Nama : YUNDA FIRDAUSY
NIM : 083143195
Universitas : IAIN Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

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



Pegadaian

MUHAMMAD RASYIDI, S.E
NIK. P80386

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

Jl. Ahmad Yani No.76A Jember Telp. +62 333 420048, website : www.pegadaian.co.id

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak M.Rasyidi selaku Pimpinan Cabang



wawancara dengan Bapak Reza Ariesetia Defanto selaku Kasir



Wawancara dengan Bapak Suratno selaku Pengelola Agunan



Wawancara dengan Bapak Oktarisa Puspito selaku Penaksir

BIODATA PENULIS



A. Biodata Pribadi

Nama : Yunda Firdausy
Nim : 083 143 195
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
TTL : Jember, 21 Juni 1996
Alamat : Perumdim, RT/RW 07/04, Ds.Jubung, Kc. Sukorambi, Kab.
Jember
Agama : Islam
No. HP : 081357545882
E-mail : yundafirdausy62@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

TK AISYIYAH BUSTANUL ATHFAL Jember (2000-2002)
SD Negeri Mangli 2 Jember tahun (2002-2008)
SMP Negeri 6 Jember tahun (2008-2011)
SMK Negeri 4 Jember tahun (2011-2014)
Institut Agama Islam Negeri Jember (2014-2018)