

**ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM
MELAKSANAKAN TRANSAKSI GADAI EMAS
PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH DI KC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Oleh:
MUHAMMAD KHOIRONI
NIM. E20181099

Dosen Pembimbing :

Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I
NIP. 19820922 200901 2 005

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2024**

**ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM MELAKSANAKAN
TRANSAKSI GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH
DI KC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam
Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Muhammad Khoironi
E20181099
J E M B E R**

Dosen Pembimbing:



Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I
NIP.198209222009012005

**ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM MELAKSANAKAN
TRANSAKSI GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH
DI KC JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah Satu
Persyaratan memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP.199403042019032019

Siti Indah Purwaning Yuwana., S.Si., M.M.
NIP.198509152019032005

Anggota:

1. Dr. H. Abdul Wadud, Lc., M.E.I

2. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP.196812261996031001

MOTTO

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Artinya : “Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.”¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Q.S Al- Furqaan :67)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah serta segala puji bagi Allah SWT dan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan hidayah-nya kepada saya serta sholawat dan salam kepada baginda nabi Muhammad SAW yang telah dilancarkan segala aktifitas sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sebagai rasa tanda terima kasih, saya akan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cinta dan sayangi, terlebih kepada bapak saya jasuli yang sangat saya cinta dan sayangi, dan ibu saya mariya yang selama ini telah berjuang dan berkorban sendiri demi keempat anaknya untuk keberlangsungan pendidikan saya serta selalu mendoakan saya tanpa sedikitpun mengeluh demi masa depan saya.
2. Kepada keluarga besar yang turut memberikan support perjuangan saya hingga bisa sampai di titik ini.
3. Kepada kakak saya yaitu Miftahul Jazair yang sangat saya cinta dan sayangi melebihi apapun iya adalah penyemangat saya.
4. Kepada adik saya yaitu Lidiya Aprilia yang sangat saya cinta dan sayangi melebihi apapun iya adalah penyemangat saya.
5. Kepada dosen dan guru saya yang dengan sabar mendidik dan membimbing saya. Memberikan saya banyak ilmu, yang telah menjadi motivator dalam bidang keilmuan, semoga ilmu yang saya dapat menjadi ilmu yang barokah dan manfaat.

6. Kepada sehabat-sahabat dan teman seperjuangan, yairu Nur Amalia, Mohammad Iqbal dan Afif Nur Haqiqi yang selalu membantu memberi dukungan moral serta moril kepada saya, memberi motivasi dan semangat yang sangat luar biasa untuk saya sampai saat ini.
7. Kepada teman-teman seangkatan Ekonomi Syariah angkatan 2018 khususnya keluarga besar PS2 angkatan 2018 yang selama perkuliahan dari awal sampai akhir selalu menemani dalam suka maupun duku.
8. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah yang telah menaungi saya selama menempuh studi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat, taufiq serta hidayah-nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul “Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah Pada KC Jember”, skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancara atas terselesainya skripsi ini.

4. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
 5. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu, memberi dukungan, dan memberi arahan
 6. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberi dukungan, memberi arahan serta telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
 7. Mas M. Ahmad selaku Pemimpin cabang PT. Pegadaian Syariah KC Jember yang telah meluangkan waktunya selama melaksanakan penelitian.
 8. Seluruh jajaran karyawan PT. Pegadaian Syariah KC Jember yang telah berkenan berpartisipasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga membantu proses penyelesaian penelitian.
- Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah.

Jember, 29 Mei 2024
Penulis

Muhammad Khoironi
NIM: E20181099

ABSTRAK

Muhammad Khoironi, Nikmatul Masruroh, 2024: Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Di KC Jember

Gadai emas Syariah di perbankan syariah merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk batangan maupun perhiasan sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, aman, dan mudah cepat berarti pihak nasabah dapat memperoleh dana pinjaman tanpa prosedur yang panjang dibandingkan dengan produk pembiayaan lain. Aman karena pihak bank memiliki barang jaminan, yaitu emas yang bernilai tinggi dan relatif stabil bahkan nilainya cenderung bertambah. Mudah berarti pihak nasabah dapat kembali memiliki emas yang digadaikan dengan mengembalikan sejumlah uang pinjaman dari bank.

Fokus penelitian: 1) Bagaimana praktek gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember? 2) bagaimana perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) untuk mengetahui dan mendeskripsikan praktek gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember 2) untuk mengetahui dan mendeskripsikan perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember.

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, lokasi penelitian bertempat di PT. Pegadaian Syariah KC Jember, Jl. Ahmad Yani No.768, Kebondalem, Kepatihan, Kaliwates, Kabupaten Jember. Dalam menentukan informan peneliti ini menggunakan teknik purposive. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi.

Penelitian ini menghasilkan bahwa: 1)Praktek gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah 2)perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai.

Kata Kunci: gadai emas, transaksi gadai emas, PT. Pegadaian Syariah

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori	27
BAB III METOLOGI PENELITIAN	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
B. Lokasi Penelitian.....	57
C. Subjek Penelitian.....	58

D. Teknik Pengumpulan Data.....	59
E. Teknik Analisis Data.....	61
F. Teknik Keabsahan Data	63
G. Sistematika Pembahasan	64
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	66
A. Gambaran Objek Penelitian	66
B. Penyajian Data dan Analisis.....	71
C. Pembahasan Temuan	79
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mapping Persamaan Dan Perbedaan.....	23
--	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Gadai Syariah di Perbankan Syariah	51
Gambar 2. Skema Gadai Syariah di Pegadaian Syariah	53
Gambar 3. Skema Pembiayaan Rahn Emas PT. Pegadaian Syariah KC Jember.....	81



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kegiatan ekonomi di masyarakat saat ini berkembang pesat dengan hadirnya lembaga keuangan syariah yang menjadi jalan alternatif dalam melakukan suatu kegiatan perekonomian. Lembaga keuangan syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang prinsip operasional berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islamiah. Dalam operasionalnya lembaga keuangan Islam harus menghindari *riba*, *gharar* dan *maisir*.² Dalam undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Indonesia, disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank umum syariah (BUS) adalah bank syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³

Dari landasan syariah yang dipaparkan diatas bahwa pegadaian syariah dapat digambarkan melalui akad *rahn*, nasabah, menyerahkan barang bergerak dan kemudian Pegadaian menyimpan dan merawatnya ditempat yang telah disediakan oleh Pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya. Atas dasar ini dibenerkan bagi Pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Pegadaian Syariah akan

² Asriani, *Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Gadai Emas Lembaga Keuangan* (Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2016), 2.

³ Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah* (Jakarta: PT. Indeks, 2017), 5.

memperoleh keuntungan hanya dari bea sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman. Sehingga disini dapat dikatakan proses pinjam meminjam uang hanya sebagai penarik minat konsumen untuk menyimpan barangnya di Pegadaian.⁴

Praktek gadai emas pada dasarnya dinilai tidak melanggar hukum atau peraturan nasional. Bank Indonesia telah mengeluarkan peraturan mengenai produk-produk yang akan di tawarkan oleh Bank Syariah kepada nasabahnya, yaitu melalui Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Gadai emas yang ditawarkan oleh perbankan syariah didasarkan pada fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang *Rahn* dan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas, yang menyatakan bahwa *rahn* emas di bolehkan berdasarkan prinsip *rahn*.

Berdasarkan fatwa DSN-MUI tentang *Rahn*, prinsip dasar gadai emas syariah adalah prinsip gadai, yang barang jaminan hutangnya dibatasi pada emas. Dengan demikian akad yang digunakan adalah akad gadai.

Gadai emas Syariah di perbankan syariah merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk batangan maupun perhiasan sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, aman, dan mudah cepat berarti pihak nasabah dapat memperoleh dana pinjaman tanpa prosedur yang panjang dibandingkan dengan produk

⁴ Rokhmat Subagiyo, "Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (Rahn)", *Jurnal An-Nisbah*, Vol.01, No.01 (2014), 171-172.

pembiayaan lain. Aman karena pihak bank memiliki barang jaminan, yaitu emas yang bernilai tinggi dan relatif stabil bahkan nilainya cenderung bertambah. Mudah berarti pihak nasabah dapat kembali memiliki emas yang digadaikan dengan mengembalikan sejumlah uang pinjaman dari bank. Pihak bank juga dapat dengan mudah menjual emas yang digadaikan dengan harga yang bersaing apabila debitur wanprestasi karena harga emas cenderung stabil bahkan meningkat.⁵

Gadai emas syariah secara prinsip hanya boleh diberikan kepada nasabah yang memerlukan uang mendesak sehingga tidak boleh dipakai untuk kepentingan spekulasi, apalagi untuk melakukan gadai secara bertingkat. Gadai emas konvensional secara prinsip berbeda dengan gadai emas syariah. Perbedaan mendasar diantara gadai emas syariah dan gadai emas konvensional adalah persoalan bunga dan *riba*. Gadai syariah harus sama sekali bebas unsur bunga dan *riba*. Tidak hanya itu, gadai emas syariah juga harus bebas dari imbal hasil dalam bentuk apapun karena pembiayaan gadai syariah tidak ditujukan untuk proyek bagi hasil, melainkan memberikan pinjaman bagi mereka yang mengalami kesulitan dana jangka pendek. Dalam gadai emas syariah, pihak bank hanya diizinkan mengambil hasil dari jasa penitipan dan pemeliharaan barang jaminan.⁶

Gadai emas syariah di perbankan syariah dikenal dengan nama *Qardh* beragun emas. *Qardh* adalah suatu akad penyaluran dana oleh lembaga keuangan syariah kepada nasabah sebagai utang piutang dengan ketentuan

⁵ Asriani, *Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Gadai Emas Lembaga Keuangan* (Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2016), 3-5.

⁶ *Ibid.*, 5.

bahwa nasabah wajib mengembalikan dana tersebut kepada lembaga keuangan syariah pada waktu yang telah disepakati. *Qardh* juga diartikan kegiatan pinjam meminjam dana tanpa imbalan dimana pihak peminjam diwajibkan mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. *Qardh* beragun emas adalah salah satu produk yang menggunakan akad *qardh* yang dilakukan bersamaan dengan transaksi lainnya yang menggunakan akad-akad *mu'awadah* (pertukaran dan dapat bersifat komersial) dalam produk yang bertujuan mendapatkan keuntungan, dapat dilakukan antara lain dalam produk *rahn* emas (gadai emas syariah), pembiayaan pengurusan haji, pengalihan utang, syariah *charge card*, *syariah card*, dan anjak piutang syariah. Agunan yang digunakan adalah emas yang diikat dengan akad *rahn* (Gadai), di mana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh bank syariah atau unit usaha Syariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas sebagai objek *rahn* yang diikat dengan akad *ijarah*.⁷

Umat muslim di Indonesia sama seperti warga biasa yang pastinya pernah mengalami situasi terdesak di bidang ekonomi, sehingga membutuhkan dana dadakan untuk solusi jangka pendek. Ketika masyarakat memiliki emas dan berniat untuk menggadaikannya, pasti yang pertama-tama dicari adalah bagaimana agar bisa menggadaikannya sesuai dengan tuntunan syariat islam. Dengan menggadaikan emas yang sesuai syariat islam, bukan hanya solusi keuangan saja yang akan diperoleh, tapi batin pun akan tenang karena nasabah

⁷ Ibid., 5-6.

berpeluang terhindar dari praktik riba. Pembiayaan gadai emas tidak hanya untuk golongan menengah ke bawah tetapi juga untuk golongan menengah ke atas. Pembiayaan gadai emas memudahkan nasabah dalam memperoleh dana di waktu mendesak. Pembiayaan gadai emas dapat memenuhi kebutuhan yang bersifat produktif untuk menjalankan sebuah usaha. Melalui pembiayaan gadai emas memudahkan nasabah memperoleh uang tunai dengan cepat. Ringannya biaya titipan pada gadai emas dan mempunyai nilai taksiran yang tinggi, prosesnya mudah dan cepat, aman dan terjamin penyimpanannya. Barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan dan berlian dengan jangka waktu jatuh tempo paling lama 4 (empat) bulan dan dapat di perpanjang atau dapat digadai ulang (setelah dilakukan penaksiran dan melunasi biaya gadai).

Pegadaian syariah memiliki pangsa pasar tersendiri, yakni masyarakat yang ingin bertransaksi ekonomi secara syariah, yang tidak memakai bunga dalam pengelolaannya. Selain diminati oleh masyarakat muslim, ada juga masyarakat non-muslim yang datang ke pegadaian syariah karena biayanya yang relatif lebih murah dibandingkan di pegadaian konvensional yang menggunakan bunga dalam pengelolaannya. Akan tetapi masih memerlukan upaya optimal perbankan syariah untuk meningkatkannya seperti loyalitas dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, tingkat kepercayaan dari nasabah, dan kepuasan nasabah.⁸

Praktik Transaksi gadai di pegadaian syariah yaitu dengan cara nasabah datang langsung dengan membawa barang jaminan, adapun barang jaminan

⁸ Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (CV. Sefa Bumi Persada – Aceh, 2016). 4.

yang dibawa seperti emas (perhiasan dan logam mulia), kendaraan (mobil, motor dan sepeda angin), dan elektronik (handphone, laptop) setelah itu nanti ditanyak oleh customer service untuk mengisi data diri, ketika sudah lengkap data diri nasabah oleh CS (customer Service) langsung dibawa kepada penaksir, nanti akan dinilai barang jaminan sesuai dengan harga pasar. Setelah diketahui harga jaminan tersebut akan disampaikan kepada nasabah dan ketika sama-sama setuju untuk nilai uang pinjamannya akan dicetak surat akadnya, setelah mendapatkan surat akad langsung dibawa ke kasir untuk pencairan, dari pencairan ada 2 pilihan secara tunai dan rekening, dan ketika uang sudah masuk transaksi dinyatakan selesai. Jika nasabah tidak dapat menebusnya maka akan diberi waktu maksimal 1 bulan dari tanggal jatuh tempo, jika masih tetap tidak bisa menebusnya maka barang jaminan tersebut akan dilelang atau dijual.⁹ Sedangkan di bank yaitu dengan cara nasabah datang langsung membawa barang jaminan yang akan di gadaikan. Akan tetapi taksirannya lebih tinggi dibandingkan dengan pegadaian syariah.

Perilaku nasabah terhadap gadai emas di pegadaian syariah dapat diamati dari dua sisi, yaitu: keinginan nasabah untuk memiliki lindung aset dan memperoleh pembiayaan dari pegadaian syariah. Sekarang banyak produk gadai emas syariah sedang berkembang namun keberadaan gadai emas pada lembaga pegadaian merupakan hal yang menarik, walaupun produk ini sudah berkembang lama, namun masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang

⁹ Muhammad Ahmad, *wawancara*, Jember, 25 Oktober 2023

produk ini sehingga masih diperlukan penelitian tentang analisis perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas di pegadaian syariah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Pada PT Pegadaian Syariah KC Jember**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktik gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember?
2. Bagaimana perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan praktik gadai emas pada PT Pegadaian Syariah KC Jember.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas pada PT Pegadaian Syariah KC Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya hasil penelitian yang telah dilakukan ini, peneliti berharap bisa menjadi tambahan khazanah ilmu pengetahuan dan pengalaman.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti sebagai pedoman dan bahan kajian dalam menyumbangkan pikiran tentang perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

b. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang konstruktif dalam perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

c. Bagi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Sebagai tambahan literatur bagi lembaga dan mahasiswa terkait perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

d. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan bahan pertimbangan dan referensi terhadap peneliti yang relevan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya adalah agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.

1. Perilaku Konsumen (Nasabah)

Perilaku konsumen (nasabah) merupakan tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, menggunakan (memakai, mengkonsumsi) dan

menghabiskan produk (barang dan jasa) dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginannya.¹⁰

Perilaku konsumen (nasabah) adalah sejumlah tindakan-tindakan nyata individu (konsumen) yang dipengaruhi oleh factor-faktor internal dan eksternal yang mengarahkan mereka untuk menilai, memilih, mendapatkan dan menggunakan barang-barang dan jasa yang diinginkannya.¹¹

2. Gadai Emas

Secara umum pengertian gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.¹²

Gadai emas pegadaian syariah adalah produk pegadaian memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan prinsip *qardh* dengan jaminan berupa emas nasabah yang bersangkutan dengan pengikatan secara gadai. Barang/harga dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan pegadaian dan atas pemeliharaan tersebut pegadaian mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *ijarah*.¹³

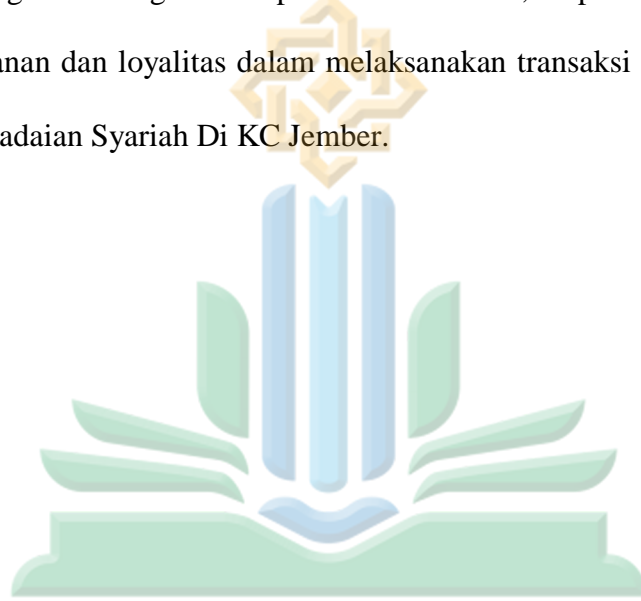
¹⁰ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 62.

¹¹ Totok Subianto, "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian", *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, Vol.3, No.3 (2007), 168.

¹² Asriani, *Persepektif Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Gadai Emas Di Lembaga Keuangan* (Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2016), 41

¹³ Syahrul Ramadhan, "Produk Gadai Emas Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Lambaro", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa maksud dari judul Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Di KC Jember adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku nasabah, kepuasan nasabah, kualitas layanan dan loyalitas dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah Di KC Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan kemudian membuat risngkasannya, baik peneliti yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan, berupa (skripsi, tesis disertai dan sebagainya). Melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sampai sejauh mana posisi peneliti terdahulu yang fokus penelitiannya berkaitan dengan perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT.pegadaian syariah.

Beberapa penelitian sebagai berikut:

- a. Skripsi dari Ana magfiroh Analisis Penetapan Denda Pada Tunggakan Pelunasan Gadai Emas Di PT.Pegadaian Syariah KC Jember, 2022, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Tujuan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui penetapan denda yang diberlakukan terhadap debitur yang menunggak pelunasan hutang, untuk mengetahui dampak adanya pinjaman yang melewati jatuh tempo tunggakan gadai emas dan untuk mengetahui cara pegadaian mengatasi nasabah yang nakal atau menunggak pelunasan gadai.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data berupa wawancara, dokumentasi dan observasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik hasil penelitian ini adalah menjelaskan tentang strategi penerapan denda untuk setiap penunggakan dari tempo waktu yang telah ditetapkan oleh pihak penjamin manajemen PT pegadaian untuk menyadarkan pihak nasabah debitur untuk melakukan kewajibannya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah sama-sama menggunakan penelitian deskriptif serta dalam pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu peneliti ini juga sama-sama meneliti tentang gadai emas di PT Pegadaian Syariah sedangkan perbedaannya peneliti ini meneliti tentang tunggakan pelunasan gadai emas di PT Pegadaian Syariah dan penelitian yang hendak diteliti tentang perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT Pegadaian Syariah di KC Jember.¹⁴

- b. Skripsi dari Andrik Setiawan “analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas Di PT Pegadaian Unit Patrang Jember”, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember 2021.

Tujuan penelitian ini ialah 1. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk tabungan emasn di PT.

¹⁴ Ana Magfiroh “Analisis Penetapan Denda Pada Tunggakan Pelunasan Gadai Emas Di PT.Pegadaian Syariah KC Jember”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

Pegadaian Unit Patrang Jember. 2. Untuk mengetahui apa saja yang mendorong nasabah untuk menabung emas di PT. Pegadaian Unit Patrang Jember.

Hasil penelitian ini menjelaskan produk tabungan emas menggunakan sistem pembelian emas dengan cara menabung, nasabah bisa langsung menabungkan uangnya ke rekening yang di miliknya. Setelah mencapai jumlah tertentu nasabah dapat menarik emas yang di miliki atau menjual kembali saat membutuhkan uang tunai.

Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan adalah sama-sama menggunakan penelitian deskriptif serta dalam pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, selain itu peneliti ini sama-sama meneliti tentang pegadaian. Perbedaannya terletak pada segi penelitiannya riset tersebut meneliti seberapa besar tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk tabungan emas serta strategi yang mendorong nasabah untuk menabung emas di PT. Pegadaian unit Patrang Jember, sedangkan riset yang akan dicoba yaitu meneliti perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.¹⁵

- c. Skripsi dari Vicky Roesmanto “Analisis Keunggulan Produk Gadai (KCA) Terhadap loyalitas Nasabah Pada Pt Pegadaian Unit Patrang Jember”, 2021, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

¹⁵ Andrik Setiawan ”Analisis Tingkat kepercayaan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas Di Pt Pegadaian Unit Patrang Jember”, (Skripsi Fakultas ekonomi Dan Bisnis Islam Univesitas Kiai haji Achmad Siddiq Jember, 2021).

Tujuan dari penelitian ini yakni 1. Untuk mengetahui keunggulan produk gadai KCA di PT. Unit Pegadaian Patrang Jember. 2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas terhadap nasabah di PT. Unit Pegadaian Patrang Jember.

Peneliti ini merupakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.

Hasil penelitian ini menggunakan analisis keunggulan produk gadai yang saat ini sama diminati oleh masyarakat. Salah satu pada pegadaian yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan pinjaman uang yang hanya dengan menyerahkan jaminan berbentuk barang.¹⁶

Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama meneliti tentang pegadaian. Perbedaannya dengan penelitian di atas membahas tentang loyalitas nasabah sedangkan peneliti membahas tentang perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

- d. Skripsi dari Dwi Indahsari “Analisis Kelayakan Pemberian Pembiayaan Produk Gadai Emas Pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember” (2021), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

¹⁶ Vicky Roesmanto, “Analisis Keunggulan Produk Gadai (KCA) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Pegadaian Unit Patrang Jember”, (Skripsi, IAIN Jember, 2021).

Tujuan dari penelitian ini yaitu 1. Untuk mengetahui dan memperdalam pengetahuan tentang prosedur dan mekanisme pemberian pembiayaan produk gadai emas di Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember. 2. Untuk mengetahui dan memperdalam pengetahuan tentang analisis kelayakan pembiayaan produk gadai emas di Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan, sifat penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini di mana nasabah melakukan transaksi gadai emas, ketika nasabah datang ke BPRS tersebut nasabah belum sepenuhnya mengerti dan memahami alur pembiayaan gadai emas mulai dari akad, prosedur dan mekanisme serta analisis kelayakan pembiayaan produk gadai emas¹⁷.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti yang hendak diteliti adalah sama-sama tentang produk gadai emas dan perbedaannya terletak pada tempat, peneliti ini bertempat di bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dan tempat yang hendak diteliti di PT. Pegadaian Syariah KC Jember.

- e. Skripsi dari Zul Ihsanuddin, “Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Pegadaian

¹⁷ Dwi Indahsari, “Analisis Kelayakan Pemberian Pembiayaan Produk gadai Emas Pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jember, 2021).

Syariah Cabang Kediri)” (2021), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Salah satu produk dari PT. Pegadaian yaitu tabungan emas. Pamor semakin mengkilau di tengah tekanan ekonomi akibat terjadi covid-19 para penjual mendapat berkah dari kenaikan harga logam mulia tersebut.¹⁸

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui langkah-langkah strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Kediri di era pandemi Covid-19 dalam memikat nasabah, untuk mengetahui factor-faktor penyebab para nasabah berminat investasi tabungan emas yang dimiliki investasi tabungan emas yang dimiliki oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Kediri pada era pandemi Covid-19.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan, sifat penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang analisis.

¹⁸ Zul Ihsanuddin, “Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Di Era Pandemi Covid-19”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021).

Perbedaannya terletak pada tujuan penelitiannya riset yang akan dicoba tujuannya untuk mengetahui strategi pemasaran yang diterapkan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kediri sedangkan fokus penelitian yang dikaji pada riset yang hendak dicoba adalah untuk mengetahui praktek dan perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

- f. Tesis dari Nova Purnama Sari, “Analisis Implementasi Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Ditinjau Dari Syariah Compliance (Studi Pada Pegadaian Syariah Kota Metro Dan Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kota Metro)” (2021), Pascasarjana Sarjana Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Gadai pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk konsep muamalah yang menerapkan sikap tolong menolong dan sikap amanah yang diperoleh dalam islam, pada dasarnya hakikat dan fungsi gadai dalam islam adalah semata-mata untuk memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan dengan memberikan jaminan.¹⁹

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menemukan dan me-*review* bagaimana implementasi gadai emas di Pegadaian Syariah dan bank syariah mandiri ditinjau dari Syariah *compliance*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan, sifat penelitian ini ialah penelitian deskriptif.

¹⁹ Nova Purnama Sari, “Analisis Implementasi Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Ditinjau Dari Syariah Compliance”, (Skripsi, Institut Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang gadai emas. akan tetapi fokus penelitiannya berbeda. Fokus penelitian yang dikaji pada riset tersebut adalah apa saja implementasi gadai emas pada Pegadaian Syariah dan Bank Syariah Mandiri sedangkan riset yang akan dicoba adalah perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas.

- g. Skripsi dari Rifatul Jannah Hariyanto, “Analisis Investasi Pada Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Jember” (2020), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember.

Investasi tabungan emas sebagai objek penelitian dengan alasan produk tabungan emas merupakan produk yang paling diunggulkan dan sedang gencar dipromosikan.²⁰

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana konsep akad investasi yang digunakan dalam produk tabungan emas, pola investasi pada tabungan emas, kelebihan dan kekurangan investasi pada produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Cabang Jember.

²⁰ Rifatul Jannah Hariyanto, “Analisis Investasi Pada Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Jember”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2020).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan, sifat penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang analisis.

Perbedaannya terletak pada jenis penelitian, peneliti tersebut menjelaskan tentang investasi pada tabungan sedangkan penelitian yang hendak diteliti tentang perilaku nasabah dalam melakukan gadai emas.

- h. Skripsi dari Elok Wulan Malida, “Analisis Besaran Nilai Taksiran Gadai Emas Terhadap Penentuan Pemberian Uang Pinjaman Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Bondowoso” (2019). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember.

Produk emas merupakan jasa yang memberikan solusi untuk memperoleh dana tunai dalam keperluan pemenuhan kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, dan aman.²¹

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai besaran taksiran barang gadai emas dan besaran uang pinjaman barang gadai

²¹ Elok Wulan Maulida, “Analisis Besaran Nilai Taksiran Gadai Emas Terhadap Penentuan Pemberian Uang Pinjaman Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Bondowoso”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019).

emas yang telah di taksir di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Bondowoso.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan, sifat penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang analisis.

Perbedaan terletak pada jenis penelitian, peneliti ini tentang analisis besaran nilai taksiran gadai emas terhadap penentuan pemberian uang pinjaman sedangkan penelitian yang hendak diteliti tentang perilaku nasabah melakukan transaksi gadai emas.

- i. Skripsi dari Eke Puspita Sari, “Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam” (2019), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

Perusahaan pegadaian ditengah masyarakat menjadi salah satu sumber alternatif bagi masyarakat untuk memecahkan masalah ekonomi yang mendesak karena pada dasarnya pegadaian itu sendiri

mempunyai fungsi sebagai upaya khusus untuk menumpas segala macam praktek pinjam-meminjam yang tidak diinginkan seperti ijon, rentenir, atau pihak lain yang memberikan pinjaman tidak wajar dengan bunga yang sangat tinggi dan merugikan rakyat kecil.²²

Tujuan dari penelitian ialah untuk mengetahui nasabah melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, untuk mengetahui alasan nasabah dalam melakukan gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dalam persepektif ekonomi Islam.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan, sifat penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang gadai emas, akan tetapi fokus penelitiannya berbeda. Fokus penelitian yang dikaji pada riset tersebut adalah keputusan nasabah dalam melakukan gadai

²² Eke Puspita Saru, "Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019).

emas sedangkan riset yang akan dicoba adalah perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas.

- j. Skripsi dari Rizki Arifiana, “Analisis Metode Penaksiran Jaminan Emas Di Pegadaian UPC Patrang Jember” (2019), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Tujuan dari penelitian ialah untuk mengetahui apa saja metode penaksiran jaminan emas dipegadain UPC Patrang Jember, untuk mengrtahui pelaksanaan metode penaksiran emas di pegadaian UPC Patrang Jember.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan, sifat penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat khususnya golongan menengah ke bawah mulai tertarik untuk memanfaatkan pegadaian sebagai salah satu tempat alternatif untuk mendapatkan dana pinjaman (kredit) disamping lapangan keuangan bank yang sudah banyak dikenal masyarakat.²³

Persamaan peneliti ini dengan yang hendak diteliti sama-sama meneliti tentang gadai emas dan tempatnya di PT. Pegadaian Jember dan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, fokus peneliti

²³ Rizki Arifiana, “Analisis Metode Penaksiran Jaminan Emas Di Pegadaian UPC Patrang Jember”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2019).

yang dikaji pada direset di atas adalah apa saja metode penaksiran jaminan emas di Pegadaian UPC Patrang Jember. Sedangkan fokus penelitian yang dikaji pada riset yang hendak dicoba adalah peraktek dan perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

Berikut mapping penelitian terdahulu :

Tabel 1.1
Mapping Persamaan dan Perbedaan

NO	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Ana Magfiroh (2022)	Analisis Penetapan Denda Pada Tunggakan Pelunasan Gadai Emas Di PT. Pegadaian Syariah KC.Jember	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah sama-sama menggunakan penelitian deskriptif serta dalam pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu peneliti ini juga sama-sama meneliti tentang gadai emas di PT Pegadaian Syariah	perbedaannya peneliti ini meneliti tentang tunggakan pelunasan gadai emas di PT Pegadaian Syariah dan penelitian yang hendak di teliti tentang perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT Pegadaian Syariah di KC Jember
2.	Andrik Setiawan (2021)	Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas Di PT Pegadaian Unit Patrang Jember	Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang di lakukan adalah sama-sama menggunakan penelitian deskriptif serta dalam pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, selain	Perbedaannya terletak pada segi penelitiannya riset tersebut meneliti seberapa besar tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk tabungan emas serta bagaimana strategi yang mendorong nasabah untuk menabung emang di

NO	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
			itu peneliti ini sama-sama meneliti tentang pegadaian	PT. Pegadaian unit patrang jember, sedangkan riset yang akan dicoba yaitu meneliti perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.
3.	Vicky Roesmanto (2021)	Analisis Keunggulan Produk Gadai (KCA) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian Unit Patrang Jember	Persamaan peneliti ini dengan peneliti yang dilakukan sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama meneliti tentang pegadaian.	perbedaannya dengan penelitian diatas membahas tentang loyalitas nasabah sedangkan peneliti membahas tentang perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.
4.	Dwi Indahsari (2021)	Analisis Kelayakan Pemberian Pembiayaan Produk Gadai Emas Pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember	Persamaan penelitian ini dengan peneliti yang hendak diteliti adalah sama-sama tentang produk gadai emas	perbedaannya terletak pada tempat, peneliti ini bertempat di bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dan tempat yang hendak diteliti di PT. Pegadaian Syariah KC Jember.
5.	Zul Ihsanuddin (2021)	Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Pegadaian Syariah Cabang Kediri)	Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif.	Perbedaannya terletak pada tujuan penelitiannya riset yang akan dicoba tujuannya untuk mengetahui strategi pemasaran yang diterapkan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kediri sedangkan fokus penelitian yang

NO	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
				dikajaji pada riset yang hendak di coba adalah untuk mengetahui praktek dan perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas
6.	Nova Purnama Sari (2021)	Analisis Implementasi Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Ditinjau Dari Shariah Compliance (Studi Pada Pegadaian Syariah Kota Metro Dan Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kota Metro)	Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang gadai emas.	akan tetapi fokus penelitiannya berbeda. Fokus penelitian yang dikaji pada riset tersebut adalah apa saja implementasi gadai emas pada Pegadain Syarian dan Bank Syariah Mandiri sedangkan riset yang akan dicoba adalah perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas
7.	Rifatul Jannah Hariyanto (2020)	Analisis Investasi Pada Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Jember	Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang analisis.	Perbedaannya terletak pada jenis penelitian, peneliti tersebut menjelaskan tentang investasi pada tabungan sedangkan penelitian yang hendak diteliti tentang perilaku nasabah dalam melakukan gadai emas

NO	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
8.	Elok Wulan Malida (2019)	Analisis Besaran Nilai Taksiran Gadai Emas Terhadap Penentuan Pemberian Uang Pinjaman Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Bondowoso	Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang analisis.	Perbedaan terletak pada jenis penelitian, peneliti ini tentang analisis besaran nilai taksiran gadai emas terhadap penentuan pemberian uang pinjaman sedangkan penelitian yang hendak diteliti tentang perilaku nasabah melakukan transaksi gadai emas.
9.	Eke Puspita Sari (2019)	Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Gadai Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kantor Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	Persamaannya penelitian sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dimana jenis pendekatannya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dan sama-sama menggunakan tentang gadai emas	fokus penelitiannya berbeda. Fokus penelitian yang dikaji pada riset tersebut adalah keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas sedangkan riset yang akan dicoba adalah perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas.
10.	Rizki Arifiana (2019)	Analisis Metode Penaksiran Jaminan Emas Di Pegadaian UPC Patrang	Persamaan peneliti ini dengan yang hendak di teliti sama-sama meneliti tentang gadai emas	perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, fokus peneliti yang dikaji pada direset diatas

NO	PENULIS	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		Jember	dan tempatnya di PT. Pegadaian Jember	adalah apa saja metode penaksiran jaminan emas di Pegadaian UPC Patrang Jember. Sedangkan fokus penelitian yang dikaji pada riset yang hendak dicoba adalah peraktek dan perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

Sumber Data: Diolah

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah pembahasan sebuah teori yang akan dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan suatu penelitian, dan membahas teori secara lebih jelas dan juga semakin memperdalam dengan sangat luas dalam wawasan suatu penelitian yang akan dikaji pada sebuah permasalahan yang akan dipecahkan untuk menanggulangi yang sesuai dengan rumusan masalah dalam fokus suatu kajian.²⁴

1. Perilaku Nasabah

a. Pengertian Perilaku Nasabah

Perilaku konsumen adalah sebagai tindakan yang langCsung terlibat dalam mendapatkan, konsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, dan termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan itu.²⁵

²⁴ Nur Solikin,dkk, *Pedoman Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 52.

²⁵ Damianti,dkk, *Perilaku Konsumen*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), 10.

Perilaku konsumen (nasabah) merupakan studi tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide.²⁶

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa perilaku nasabah merupakan kegiatan yang membahas bagaimana membuat keputusan baik individu maupun kelompok untuk menentukan keputusan-keputusan beli atau melakukan transaksi pembeli suatu produk dan mengkonsumsinya. Perilaku nasabah melihat dari perilaku yang ditunjukkan oleh individu maupun kelompok dalam membeli dan menggunakan barang atau jasa tersebut. Secara garis besar, perilaku nasabah mencakup aktivitas yang berkenaan dengan proses mendapatkan, mengonsumsi, dan menghentikan pemakaian produk, jasa, atau pengalaman tertentu.

b. Hal-Hal Yang Menentukan Perilaku Nasabah

1) Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk atau jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaannya. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan yang

²⁶ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 61.

lebih tinggi. Oleh karena itu para pemasar saat ini memandang tugas peningkatan kualitas produk dan jasa sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi pelanggan.²⁷

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁸

Pelayan merupakan syarat terpenting bagi kelangsungan hidup suatu perbankan. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan pada nasabah akan menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Karena jika pelayanan diberikan dengan baik dan benar merupakan daya tarik bagi calon nasabah atau nasabah untuk tetap menjadi nasabah, bahkan

pelayanan ini sangat menentukan organisasi mencapai sasaran,

Pelayanan yang baik dilakukan dengan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁹

Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat di wujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta

²⁷ Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (Aceh: Cv.Sefa Bumi Persada, 2019), 8.

²⁸ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Cv. Andi Offset, 2013), 99.

²⁹ Aliman Syahuri Zein, "Analisis Perilaku Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Dikabupaten Mandaling Natal", *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 4, No. 2 (2018), 225.

ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan dengan demikian kualitas pelayanan di pengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan pelanggan dan yang di rasakan pelanggan atas suatu pelayanan.³⁰

Adapun prinsip-prinsip kualitas layanan :

Setiap perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas layanan agar dapat menimbulkan citra yang baik bagi perusahaan serta dapat melaksanakan kualitas yang baik di atas konsumen. Enam prinsip kualitas pelayan meliputi :

a. Kepemimpinan

Kualitas perusahaan harus memiliki pemimpin untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

b. Pendidikan

Semua anggota perusahaan baik dari manajer sampai karyawan harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.

³⁰ Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (Aceh: Cv. Sefa Bumi Persada, 2019), 9.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang di pergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

d. Review

Merupakan satu-satunya alat paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.

e. Komunikasi

Harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan perusahaan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lainnya.

f. Penghargaan dan pengakuan

Merupakan aspek yang paling penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya diakui.³¹

Adapun indikator kualitas pelayanan terdapat 5 indikator yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

³¹ Ibid., 13.

- a. Kecermatan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

2. *Responsiveness* (daya tanggap), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

- a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan

cepat dan tepat

- c. Petugas atau aparatur yang melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

3. *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk *menunjukkan* kepercayaan dan keyakinan.

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 4. *Empathy* (empati), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petuga melayani dengan menghargai setiap pelanggan
- 5. *Tangibles* (bukti fisik/wujud), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
 - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan
 - e. Penggunaan alat bantu dan pelayanan³²

2) Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan

³² Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (Aceh: Cv. Sefa Bumi Persada, 2019), 18.

jangka panjang dengan nasabah yang akan dilayani. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyediaan jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Kredibilitas menunjukkan kepercayaan yang didapat dari pihak lain karena memiliki keahlian yang dikendaki untuk melakukan suatu tugas, dan kepercayaan yang didapat karena melakukan cara yang baik kepada pihak lain dalam suatu hubungan.³³

Kepercayaan merupakan sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan.³⁴

Adapun faktor-faktor mempengaruhi kepercayaan :

Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

a) Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian pelanggan atau masyarakat.

³³ Ibid., 20.

³⁴ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 115.

- b) Kecerdasan merupakan kemampuan perusahaan dalam mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan.³⁵

Adapun indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen yaitu:

1. Integritas (*Integrity*) merupakan persepsi konsumen bahwa perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, komunikasi kredibel atau komunikasi tidak kredibel suatu perusahaan pada kelompok lain, dan apakah tindakan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan janji atau kata-kata yang diucapkan perusahaan.
2. Kebaikan (*Benevolence*) yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi dan menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.
3. Kompetensi (*Competence*), merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan memenuhi segala keperluannya.³⁶

3) Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah suatu sikap

³⁵ Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (Aceh: Cv. Sefa Bumi Persada, 2019), 22.

³⁶ *Ibid.*, 23.

yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan konsumen sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataan yang diterima seseorang maka munculkan 2 kemungkinan yang pertama adalah bila penjual memberikan informasi yang berlebihan kepada konsumen maka konsumen akan mempunyai pengharapan yang terlalu tinggi, sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah apabila tidak dapat memenuhi informasi kepada konsumen, maka konsumen akan kurang tertarik (harapan rendah) pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi tidak akan terjadi.³⁷

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Kepuasan adalah sebagai evaluasi pascakonsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkatnya, alternatif tersebut setidaknya bekerja sebaik yang diharapkan.³⁸

Kepuasan konsumen (nasabah) adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh

³⁷ Ibid., 24.

³⁸ James F. Engel, dkk, *Perilaku Konsumen Edisi Keenam Jilid 2* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), 210.

konsumen sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, begitupun sebaliknya.³⁹

Adapun pengukuran kepuasan konsumen :

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- a) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada konsumennya.

³⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 197.

- e) Biaya konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas.⁴⁰

Adapun indikator kepuasan konsumen terdiri dari 5 indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- a) Kualitas jasa, pelanggan akan puas setelah menggunakan jasa tersebut, ternyata kualitas baik.
- b) Harga, untuk pelanggan sensitif biasanya harga murah adalah sumber keputusan yang penting karena akan mendapatkan value for money yang tinggi.
- c) *Service Quality*, sangat tergantung pada 3 hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Factor manusia memegang kontribusi sekitar 70% oleh karena itu kepuasan terhadap kualitas pelayanan sulit ditiru.
- d) *Emotional Factor*, yaitu rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, bagian dari kelompok orang penting, merupakan contoh emotional value yang mendasari kepuasan pelanggan.
- e) Kemudahan untuk mendapat jasa, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan pelayanan.⁴¹

4) Loyalitas

⁴⁰ Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (Aceh: Cv. Sefa Bumi Persada, 2019), 27.

⁴¹ Ibid., 29.

Loyalitas konsumen merupakan respon perilaku pembeli yang dapat terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternatif dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis. Loyalitas merupakan suatu sikap positif konsumen terhadap suatu jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.⁴²

Loyalitas konsumen adalah komitmen jangka panjang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen.⁴³

Adapun indikator loyalitas konsumen yaitu :

- a) Melakukan pembelian yang konsisten, konsumen membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b) Merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain, konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut pada orang lain.

⁴² Ibid., 30.

⁴³ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 217.

- c) Konsumen tidak akan beralih ke produk pesaing, konsumen tidak tertarik terhadap produk sejenis dari perusahaan lain.⁴⁴

2. Gadai Emas (Rahn)

a. Pengertian Gadai

Secara umum pengertian gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.⁴⁵

Gadai adalah harta sebagai jaminan atas hutang-piutang atau pinjam meminjam dimana harta tersebut sebagai penguat kepercayaan terhadap akad tersebut dimana terdapat pilihan mengembalikan atau mengambil barang tersebut. Jika hutang tidak dapat dilunasi setelah masa berakhir maka barang jaminan tersebut dapat diambil oleh si pemberi hutang tersebut.⁴⁶

Emas sering menjadi barang jaminan dalam transaksi gadai. Gadai emas syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak penguasaan secara fisik atas harta atau barang berharga

⁴⁴ Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (Aceh: Cv. Sefa Bumi Persada, 2019), 37.

⁴⁵ Asriani, *Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Gadai Emas Di Lembaga Keuangan* (Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2016), 41.

⁴⁶ Muhammad Yafiz dan Darwid Harahap, "Produk Gadai Emas Di Perbankan Syariah", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol.5 No.1 (2018), 121.

(berupa emas) dari nasabah (*alrahin*) kepada bank atau pegadaian (*al-murtahin*) untuk dikelola dengan prinsip *al-rahn* yaitu sebagai jaminan (*Al-Marhun bih*) atas peminjam (*Al-Marhun*) yang diberikan nasabah atau peminjaman tersebut. Pembiayaan gadai emas syariah adalah produk pembiayaan di mana lembaga keuangan syariah memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa emas dengan mengikuti prinsip gadai syariah, emas tersebut ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan pegadaian syariah dan atas pemeliharaan tersebut pegadaian syariah mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *Ijarah*.⁴⁷

b. Dasar Hukum Gadai

Boleh tidaknya transaksi gadai menurut Islam, diatur dalam Al-quran, Hadist, Ijma', Qiyas.

1) Al quran

Ayat al-quran bisa menjadikan dasar hukum sebuah perjanjian gadai yaitu terdapat pada surat Al-Baqarah ayat 283 Allah berfirman:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

⁴⁷ Nanda Safarida, "Gadai dan Investasi Emas: Antara Konsep dan Implementasi", *Jurnal Investasi Islam*, Vol.6 No.1 (2021), 81.

Artinya: “Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Baqarah : 283)⁴⁸

Para ulama setuju dan menyatakan jika *rahn* bisa dilakukan dalam suatu perjalanan dan dengan keadaan ada ditempat, dengan syarat barang jaminan itu dapat langsung dikuasai atau dipegang secara hukum oleh yang memberi hutang.⁴⁹

Pemahaman disini dimaksudkan karena tidak semua barang jaminan dipegang oleh yang memberi hutang secara langsung. Jadi harus ada sejenis pegangan yang bisa menjamin barang dalam status menjadi *marhun*.semisal barang tersebut berbentuk tanah, jadi yang dikuasai adalah surat jaminan tanah tersebut.

2) Hadist

Dalam sebuah HR Bukhari, kitab Ar-Rahn dikatakan bahwa:

⁴⁸ Al-Qur'an, 2:283.

⁴⁹ Yuyun Juwita Lestari dan Iza Hanifuddin, “Dasar Hukum Pegadaian Syariah dalam Fatwa DSN-MUI”, *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI)*, Vol.5 No.2 (2021), 157.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيَّ هِ وَسَلَّم مِنْ
يَهُودِيٍّ طَعَامًا وَرَهْنَهُ دِرْعَهُ

Artinya : “Dari Aisyah, sesungguhnya Nabi saw membeli makanan secara tidak tunai dari seorang Yahudi dengan menggadaikan baju besinya”. (HR. Bukhari)

Menurut kesepakatan pakar fiqh, peristiwa Rasul SAW. *Me-rahn-kan* baju besinya itu, adalah kasus *ar-rahn* pertama dalam islam dan dilakukan sendiri oleh Rasulullah saw. Berdasarkan ayat dan hadis-hadis diatas, para ulama fiqh sepakat mengatakan bahwa akad *ar-rahn* itu dibolehkan, karena banyak kemaslahatan yang terkandung di dalamnya dalam rangka hubungan antar sesama manusia.⁵⁰

3) Ijma'

Para ulama telah menyepakati bahwa *al-qardh* boleh dilakukan. Kesepakatan ulama ini didasari tabiat manusia yang tidak bisa hidup tanpa pertolongan dan bantuan saudaranya. Tidak ada seorang pun yang memiliki segala barang yang ia butuhkan. Oleh karena itu, pinjam-meminjam sudah menjadi satu bagian dari kehidupan di dunia ini. Islam adalah agama yang sangat memperhatikan segenap kebutuhan umatnya.⁵¹

⁵⁰ Yuyun Juwita Lestari dan Iza Hanifuddin, “Dasar Hukum Pegadaian Syariah dalam Fatwa DSN-MUI”, *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI)*, Vol.5 No.2 (2021), 157.

⁵¹ Muhammad Sholekul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Selemba Diniyah, 2003), 52.

4) Qiyas

Pada dasarnya para ulama' telah bersepakat bahwa gadai itu boleh. Para ulama' tidak pernah mempertentangkan kebolehananya demikian pula landasan hukumnya. Jumah ulama' berpendapat bahwa gadai disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian. Berdasarkan al-quran dan Hadits diatas menunjukkan bahwa transaksi atau perjanjian gadai dibenarkan dalam islam bahkan Nabi pernah melakukannya. Namun demikian perlu dilakukan pengkajian yang lebih mendalam dengan melakukan ijtihad.⁵²

5) Fatwa Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 25/DSNMUI/III/2002, tanggal 26 Juni 2002 dinyatakan bahwa, pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan hutang dalam bentuk *rahn* dibolehkan. Jumah ulama berpendapat bahwa *rahn* disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian.⁵³

c. Rukun Gadai

Tidak akan sah suatu akad tanpa adanya unsur-unsur yang menjadi rukun serta syarat sahnya, gadai sebagai sebuah

⁵² Yuyun Juwita Lestari dan Iza Hanifuddin, "Dasar Hukum Pegadaian Syariah dalam Fatwa DSN-MUI", *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI)*, Vol.5 No.2 (2021), 158.

⁵³ Muhammad Sholekul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Selemba Diniyah, 2003), 52.

akad perjanjian hutang piutang harus memenuhi hukum dan syarat-syarat tertentu. Adapun rukun gadai adalah :

- 1) *Ar-Rahin* yaitu orang yang menggadaikan.

Ar-Rahin disyaratkan merupakan orang yang sudah dewasa, berakal, dan memiliki barang yang digadaikan.

- 2) *Al-Murtahin* yaitu yang menerima gadai.

Al-Murtahin merupakan orang, bank atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai). Tentang *rahin* dan *murtahin* diisyaratkan keduanya merupakan orang yang cakap untuk melakukan sesuatu perbuatan hukum sesuai dengan ketentuan Syariat Islam yaitu berakal dan baligh.

- 3) *Al-Marhun* atau *rahn* yaitu barang digadaikan.

Marhun merupakan barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan uang. *Marhun* disyaratkan sebagaimana persyaratan barang dalam jual-beli, sehingga barang tersebut dapat dijual untuk memenuhi hak *murtahin*.

- 4) *Al-Marhun Bih* (utang) yakni sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.

- 5) *Sighat, Ijab* dan *Qabul* yaitu kesepakatan antara *rahin* dan *murtahin* dalam melakukan transaksi gadai.⁵⁴

d. Syarat Gadai

Agar amalan itu sah, maka diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

1. Syarat yang terkait dengan orang yang berakad adalah cakap bertindak hukum. Kecakapan bertindak hukum, menurut jumhur ulama adalah orang yang baligh dan berakal. Sedangkan menurut ulama Hanafiyah, kedua belah pihak yang berakad tidak disyaratkan baligh, tetapi cukup berakal saja. Oleh sebab itu, menurut mereka, anak kecil yang *mumayyiz* boleh melakukan akad *ar-rahn* (gadai),

dengan syarat akad gadai yang dilakukan anak kecil yang sudah *mumayyiz* ini mendapat persetujuan dari walinya.

2. Syarat *Shigat* (lafal). Menurut ulama Hanafiyah akad *ar-rahn* (gadai) itu tidak boleh dikaitkan dengan syarat tertentu atau dikaitkan dengan masa yang akan datang, karena akad gadai sama dengan akad jual beli. Apabila akad itu dibarengi dengan syarat tertentu atau dikaitkan dengan masa yang akan datang, maka syaratnya batal, sedangkan akadnya sah. Misalnya, orang yang berutang mensyaratkan apabila tenggang waktu utang telah habis

⁵⁴ Muhammad Turmudi, "Operational Pawn Islamic Economy Legal System", *Jurnal Al-Adl*, Vol.9 No.2 (2016), 165-166.

dan utang belum terbayar, maka gadai itu diperpanjang 1 bulan atau pemberi hutang mensyaratkan kita agunan itu boleh ia manfaatkan. Sementara ulama Malikiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah berpendapat bahwa apabila syarat itu mendukung kelancaran akad itu, maka syarat tersebut dibolehkan. Namun apabila syarat itu bertentangan dengan *tabi'at* akad gadai maka syaratnya batal. Sebagai contoh, orang yang berutang mensyaratkan apabila iya tidak dapat membayar hutang pada waktu yang telah ditentukan, maka barang jaminan tidak boleh dijual. Syarat yang demikian itu tidak saja membatalkan syarat *ar-rahn*, tetapi sekaligus membatalkan akad.

- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
3. Syarat *Al-Marhun Bih* (utang) adalah merupakan hak wajib yang harus dikembalikan kepada orang tempang, utang itu boleh (dapat) dilunasi dengan barang jaminan tersebut, dan utang itu jelas dan tertentu.
 4. Syarat *Al-Marhun* (barang yang dijadikan jaminan), menurut pakar fiqh adalah
 - a) Barang jaminan itu adalah barang yang dapat diperjualbelikan.
 - b) Barang jaminan adalah yang memiliki nilai ekonomis (mempunyai nilai harta secara hukum *syara'*).

- c) Barang yang dibolehkan oleh *syara'* mengambil manfaatnya, karenanya *khamar* tidak dapat dijadikan barang jaminan, disebabkan *khamar* tidak bernilai harta dan tidak bermanfaat dalam Islam.
- d) Diketahui secara jelas, baik bentuk jenis maupun nilainya.
- e) Barang jaminan itu milik sah orang yang berhutang.
- f) Tidak terkait dengan hak orang lain, seperti harta serikat.
- g) Barang jaminan itu merupakan harta yang utuh, tidak bertebaran dalam beberapa tempat.
- h) Nilai barang jaminan seimbang dengan besarnya utang atau lebih.⁵⁵

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

e. Praktek Gadai

Dalam perbankan syariah, *rahn* atau gadai diterapkan dalam dua bentuk, yakni sebagai produk lengkap dan sebagai produk tersendiri. Jika *rahn* sebagai produk pelengkap dari perbankan syariah, maka *rahn* merupakan akad tambahan terhadap produk lain dari perbankan syariah. Produk lain tersebut adalah *murabahah*, *salam* dan lain-lain. Sebagai produk pelengkap, bank menahan barang nasabah sebagai jaminan bagi pelaksanaan kewajiban nasabah yang timbul dari

⁵⁵ Fadllan, "Perspektif Fikih Muamalah dan Aplikasinya Dalam Perbankan", *Jurnal Iqtishadia*, Vol.1 No.1 (2014), 33-35.

akad yang dijalankan. Dalam hal ini, bank biasanya tidak menahan barang jaminan itu secara fisik. Akan tetapi, hanya surat-suratnya. Jika *rahn* merupakan produk sendiri maka bank menerima akad *rahn* sebagai jaminan atas utang nasabah yang timbul dari pembiayaan yang diberikan oleh bank. Besarnya nilai jaminan utang tersebut ditetapkan oleh bank. *Rahn* sebagai produk ini biasanya menjadi dasar untuk transaksi gadai, seperti gadai emas dan lainnya.

Gadai syariah atau gadai emas syariah adalah menahan salah satu harta milik nasabah sebagai barang jaminan atas utang atau pinjaman yang diterimanya dan barang tersebut memiliki nilai ekonomi, sehingga pihak yang menahan atau

menerima gadai memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh utang sebagai hutangnya. Sebenarnya utang itu lazim, seperti harga barang dagangan atau pengganti utang atau nilai yang hilang atau hutang itu menjadi lazim, seperti mengambil *rahn* dari pengusaha atau peminjam yang dikhawatirkan adanya waktu yang hilang, sehingga *rahn* menjadi nilai pada barang yang lazim. Pembiayaan gadai syariah juga sebagai pelancar roda perekonomian umat. Sebabnya, pembiayaan gadai syariah dianggap mampu menekan terjadinya inflasi karena tidak adanya ketetapan bunga yang harus dibayarkan ke bank. Selain itu, setidaknya

pembiayaan gadai syariah dapat merubah haluan kaum muslimin dalam setiap transaksi perdagangan dan keuangan yang sejalan dengan ajaran dan syariat Islam.

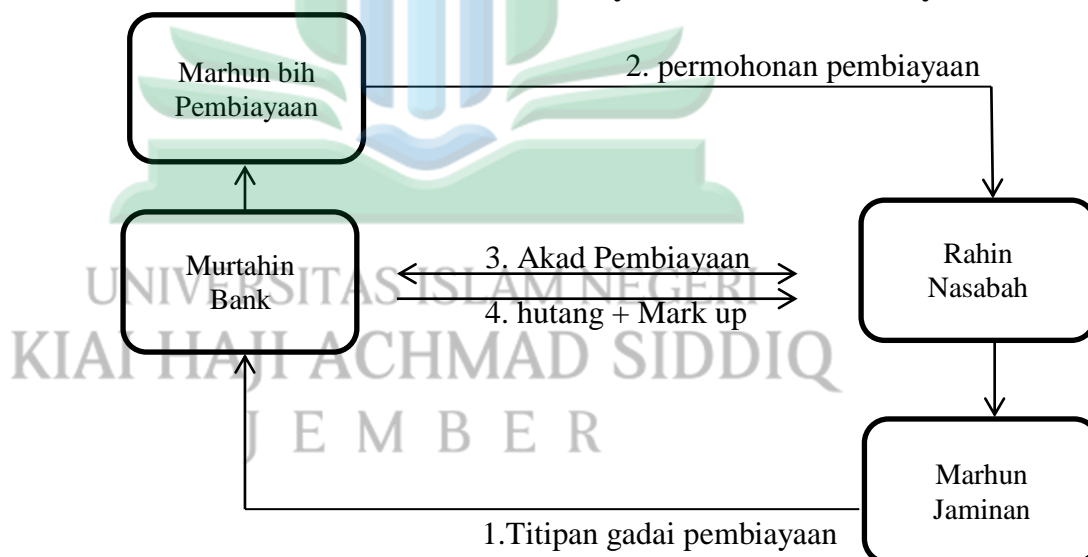
Dalam praktiknya diperbankan syariah, produk gadai yang berbentuk gadai emas merupakan salah satu produk yang sangat potensial untuk dikembangkan. Sebabnya, gadai diperbankan syariah dikategorikan sebagai salah satu produk pemberian pembiayaan dengan perjanjian utang piutang dimana kreditur harus menggadaikan barang jaminannya kepada nasabah (debitur). Oleh karenanya, produk gadai syariah memiliki kombinasi akad didalamnya berupa transaksi dimana satu pihak menerima pinjaman dengan akad (*qardh*) dengan

jaminan tertentu. Jaminan tersebut kemudian dipelihara pihak pemberi jaminan dengan menggunakan akad sewa menyewa (*ijarah*). Pihak pemelihara (*murtahin*) memungut keuntungan dari proses pemeliharaan.

Dengan demikian, dalam pelaksanaan gadai syariah, ada tiga transaksi yang terjadi, yakni pinjaman yang diberikan diikat dengan akad *qardh*, penyerahan jaminan emas diikat dengan akad *rahn* sebagai jaminan atas pinjaman yang telah diberikan dan atas penyimpanan emas tersebut diikat dengan akad *ijarah* atau sewa menyewa. Pembiayaan gadai syariah ini pun secara tidak langsung sebagai bentuk penolakan terhadap

sistem bunga yang diterapkan perbankan konvensional dalam mencari keuntungan. Pelarangan riba di tinjau dari ajaran Islam merupakan perbuatan riba yang diharamkan dalam Al-Quran dikarenakan larangan riba tersebut bukanlah meringankan beban orang yang dibantu yang dalam hal ini adalah nasabah (debitur) melainkan merupakan tindakan yang dapat memperlakukannya dan memakan harta orang lain,⁵⁶ seperti yang ditunjukkan di bawah.

Gambar 1. Skema Gadai Syariah di Perbankan Syariah



Dalam praktik, yang biasanya diserahkan secara *rahn* adalah benda-benda bergerak, khususnya emas dan kendaraan bermotor. *Rahn* dalam bank syariah juga biasanya diberikan sebagai jaminan atas *qardh* atau pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah. *rahn* juga dapat diperuntukkan bagi pembiayaan yang bersifat konsumtif seperti

⁵⁶ Dewi Kumala Sari Hasibuan dan Pani Akhiruddin Siregar, "Konsep Syariah Menurut Syafi'i Antoni", *Jurnal Penelitian Medan Agama*, Vol.11, No.1 (2020), 136-138.

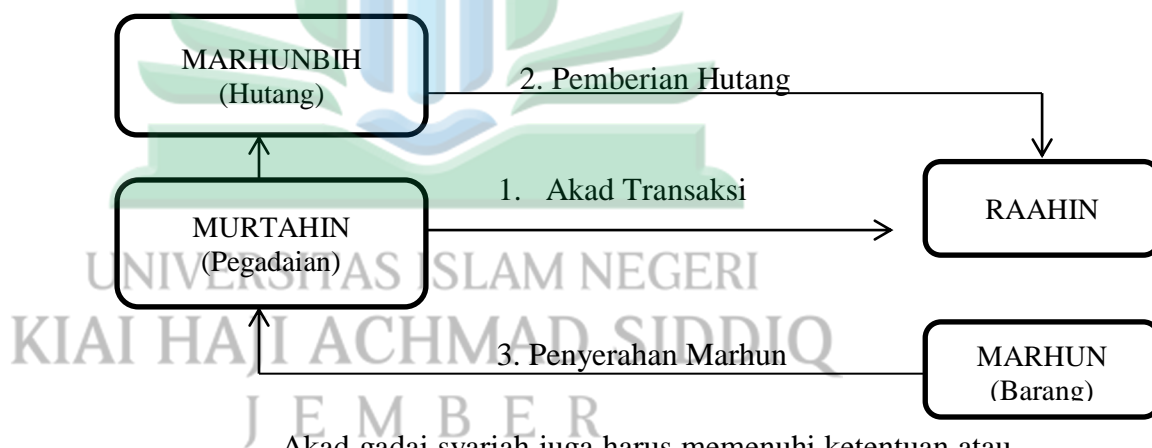
pembayaran uang sekolah, modal usaha dalam jangka pendek, untuk biaya pulang kampung pada waktu lebaran dan lain sebagainya. Jangka waktu yang pendek (biasanya 2 bulan) dan dapat diperpanjang atas permintaan nasabah. Akad *ar-rahn* dapat dikategorikan dalam akad *tabarru'*. Akad *tabarru'* adalah segala macam perjanjian yang menyangkut *not-for profit transaction* (transaksi nirlaba). Karena bank atau Lembaga keuangan tidak menarik manfaat apapun kecuali biaya pemeliharaan dan penaksiran barang yang digadaikan. Berbeda dengan pegadaian konvensional yang menggunakan sistem bunga. Namun tren dari perkembangan *ar-rahn* sebagai produk perbankan syariah belum begitu baik. Hal ini disebabkan oleh keberadaan komponen-komponen pendukung produk *ar-rahn* yang terbatas. Oleh karena itu, tidak semua bank mampu memfasilitasi *ar-rahn* ini. Tetapi jika keberadaan *ar-rahn* sangat dibutuhkan dalam sistem pembiayaan bank, maka bank tersebut memiliki ketentuan sendiri mengenai *ar-rahn*.⁵⁷

Mekanisme operasional pegadaian syariah melalui akad *rahn* di mana nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya ditempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang

⁵⁷ Hanna Masawayh Qatrunnada, Lailatul Choiriyah dan Nurul Fitriani, "Gadai Dalam Perspektif Kuhperdata dan Hukum Islam", *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Vol.8, No.2 (2018), 193-194.

meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya atas dasar ini dibenarkan bagi pegadaian mengenai biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Pegadaian syariah akan memperoleh keuntungan hanya dari bea sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman,⁵⁸ seperti ditunjukkan dalam gambar 2 dibawah ini.

Gambar 2. Skema Gadai Syariah di Pegadaian Syariah



Akad gadai syariah juga harus memenuhi ketentuan atau

persyaratan yang menyertainya meliputi:

1. Akad tidak mengandung syarat fasik/batil, seperti murtahin mensyaratkan barang jaminan dapat dimanfaatkan tanpa batas.
2. *Marhun bih* (pinjaman) merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin* dan bisa dilunasi dengan

⁵⁸ Dewi Kumala Sari Hasibuan dan Pani Akhiruddin Siregar, "Konsep Syariah Menurut Syafi'i Antoni", *Jurnal Penelitian Medan Agama*, Vol.11, No.1 (2020), 142.

barang yang di *rahn-kan* tersebut serta pinjaman itu jelas dan tertentu.

3. *Marhun* (barang yang di *rahn-kan*) bisa dijual dan nilainya seimbang dengan pinjaman, memiliki nilai, jelas ukurannya, milik sah penuh dari *rahn*, tidak terkait dengan hak orang lain dan bisa diserahkan baik materi maupun manfaatnya.
4. Jumlah maksimum dana *rahn* dan nilai likuidasi barang yang di *rahn-kan* serta jangka waktu *rahn* ditetapkan dalam prosedur.
5. *Rahn* dibebani jasa manajemen atas barang berupa biaya asuransi, biaya penyimpanan, biaya keamanan dan biaya pengelolaan serta administrasi.⁵⁹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁹ Dewi Kumala Sari Hasibuan dan Pani Akhiruddin Siregar, "Konsep Syariah Menurut Syafi'i Antoni", *Jurnal Penelitian Medan Agama*, Vol.11, No.1 (2020), 143.

BAB III

METOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, pendekatan ini digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, yang mana peneliti adalah sebagai kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁶⁰

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang lebih menekankan pada aspek proses suatu tindakan yang dilihat secara menyeluruh, dimana cara atau proses, waktu dan keadaan yang berkaitan dengan memakai metode survei yang dibatasi pada peneliti yang datanya dikumpulkan dari sampel untuk mewakili keseluruhan objek.⁶¹ Peneliti memilih pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC.Jember. Jenis penelitian yang digunakan adalah peneliti lapangan. Karena peneliti ini berdasarkan pada ketertarikan peneliti terhadap perilaku

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 9.

⁶¹ Ibid. 241.

nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah tempat yang akan dijadikan sebagai lapangan penelitian atau tempat di mana penelitian tersebut dilakukan. Peneliti harus melakukan pengamatan terlebih dahulu. Setelah melakukan pengamatan di lokasi penelitian maka menemukan permasalahan ditempat yang bersangkutan.

Adapun lokasi yang dijadikan tempat peneliti adalah Jl. Jendral Ahmad Yani No.768, Kebondalem, Kepatihan, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, Indonesia. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena beberapa lembaga pegadaian juga memiliki produk unggulan masing-masing salah satu lembaga pegadaian yang bertempat di PT. Pegadaian Syariah KC Jember dimana merupakan lembaga yang memiliki produk unggulan yaitu gadai emas. Produk unggulan gadai emas di PT Pegadaian Syariah KC Jember tentunya sangat beda atau mempunyai ciri khas tersendiri seperti sewa modal lebih ringan dibandingkan di pegadaian lainnya. Sewa modal di pegadaian Syariah KC Jember yaitu 0,7% sedangkan di kantor cabang lainnya yaitu 1,2%. Adapun mayoritas penduduk disekitar banyak yang memiliki emas atau perhiasan juga, produk gadai emas tersebut banyak diminati oleh nasabah.⁶²

⁶² Muhammad Ahmad, *wawancara*, Jember, 15 November 2023

C. Subjek Penelitian

Untuk menentukan subjek penelitian sebagai sumber informasi dalam peneliti ini, peneliti menggunakan teknik *purposive*, yaitu teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu tersebut misalnya, orang yang dijadikan sebagai informan adalah orang dianggap paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti.

Dalam peneliti ini digali dari beberapa informan, yang peneliti anggap memiliki kapasitas untuk memberikan informasi terkait dengan penelitian ini, oleh karena itu dalam hal ini peneliti mendapatkan informasi tambahan dari:

Adapun informan yang dipilih adalah sebagai berikut:

a. Pemimpin Cabang PT. Pegadaian Syariah

1. Muhammad Ahmad

b. Karyawan

1. Yogi Setiawan sebagai Manager Non Gadai
2. Muhammad Ikbal sebagai Pengelola Agunan
3. Amelia Siddiq sebagai Admin Kredit
4. Arica Malis sebagai Kasir
5. Agus Salman Al Farisi sebagai Penaksir
6. Miftahul Surur sebagai Account Officer

c. Nasabah

1. Ibu Dewinta

2. Ibu Fatimah
3. Ibu Izatul
4. Ibu Dian
5. Ibu Nadifah

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan penelitian. Ketika sudah berada di lapangan, penelitian kualitatif kebanyakan berurusan dengan fenomena, disini fenomena itu perlu di dekati oleh peneliti dengan terlibat langsung pada situasi riil, jadi tidak cukup meminta bantuan orang atau sebatas mendengarkan penuturan secara jarak jauh. Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data seperti, wawancara, observasi, dokumentasi, yang mana masing-masing proses tersebut mempunyai peran penting dalam upaya mendapatkan informasi yang akurat dan sebanyak-banyaknya.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam

menggunakan teknik observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti.⁶³

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif yang mana peneliti tidak ikut didalam kegiatan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat tentang kegiatan perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

b. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁶⁴ Adapun maksud dari wawancara adalah untuk memperoleh informasi tentang analisis perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Di KC. Jember.

Pada metode ini peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan data tentang:

- 1) Praktek gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember
- 2) Perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah KC Jember.

⁶³ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 123.

⁶⁴ Ibid., 137.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁶⁵ Adapun metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu mencatat hasil wawancara atau data-data yang berkaitan dengan ketentuan perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif menurut Sugiyono adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁶⁶

Adapun aktifitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Analisis data tersebut dilakukan setelah proses pengumpulan data.

⁶⁵ Ibid., 149.

⁶⁶ Ibid., 147.

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Reduksi data bisa diartikan proses analisis data setelah peneliti memasuki lapangan. Semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi. Setelah memperoleh data secara keseluruhan maka selanjutnya peneliti melakukan pemilihan data dari catatan tertulis yang diperoleh dari lapangan.

2. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *Flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Sebagaimana pernyataan Miles dan Huberman menjelaskan bahwa, dengan melakukan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya apa yang telah di pahami tersebut. Penyajian data ini dilakukan setelah

melakukan reduksi data. Data-data yang dirangkum kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian.⁶⁷

3. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penyajian dan analisis data maka langkah selanjutnya yaitu membuat kesimpulan dari data-data yang sudah disajikan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif 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.⁶⁸

F. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini, keabsahan data diperlukan untuk menetapkan bahwa apa yang akan diteliti oleh seorang peneliti sesuai dengan kondisi sesungguhnya yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber ialah teknik yang membandingkan dan memeriksa kembali suatu kepercayaan dan informasi yang didapatkan dari waktu yang berbeda. Adapun terkait langkah-langkah dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang akan dibicarakan orang di depan umum dengan apa yang dibicarakan secara pribadi.

⁶⁷ Ibid., 249.

⁶⁸ Ibid., 253.

3. Membandingkan terkait yang dibicarakan seseorang tentang keadaan penelitian dengan apa yang dibicarakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil yang didapat dari wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁶⁹

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Tahap pra lapangan atau persiapan
 - 1) Menyusun rancangan penelitian
 - 2) Memilih lapangan penelitian
 - 3) Mengurus perizinan
 - 4) Menentukan informan
 - 5) Menyiapkan mental diri dan perlengkapan penelitian
 - 6) Memahami etika penelitian
- b. Tahap pelaksanaan lapangan
 - 1) Memahami latar penelitian
 - 2) Memasuki lapangan penelitian
 - 3) Mengumpulkan data
 - 4) Menyempunakan data yang belum lengkap
- c. Tahap paska penelitian
 - 1) Menganalisis data yang diperoleh

⁶⁹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 331.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember

Pegadaian di Indonesia telah memiliki sejarah yang panjang. Misi pegadaian sebagai suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian masyarakat dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari pelaksanaan pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar, ditegaskan dalam keputusan menteri keuangan no. Keb-39/MK/6/1/1971 tanggal 20 Januari 1970 dengan pegadaian yaitu “ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan”. Dapat dikatakan bahwa sebenarnya pegadaian adalah sebuah lembaga di bidang keuangan yang mempunyai visi dan misi bagaimana masyarakat mendapat perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian, sedangkan legalitas atas PT Pegadaian (Persero) sesuai dengan keputusan menteri hukum dan hak asasi manusia yang ditandatangani oleh direktur Jenderal administrasi umum, Aidir Amin Daud yaitu, Perseroan nomor AHU-0029230. AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 04 April 2014.

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 berdiri di Jakarta yaitu nama unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika. Dibulan Januari sampai September tahun 2003, menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta. Ditahun 2003 empat kantor cabang pegadaian di Aceh dikonfersi menjadi Pegadaian Syariah. Layanan gadai syariah ini merupakan hasil dari kerja sama dengan PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip *rahn* yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedangkan bagi lembaga kegiatan tersebut PT. Pegadaian (Persero) membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula di bawah binaan Divisi Usaha Lain.

Sedangkan konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efektivitas, dan efisiensi yang dilaraskan dengan nilai Islam. Hadirnya pegadaian 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 pegadaian syariah Ahmad Yani Jember salah satunya

dilihat dari potensi pasar, yaitu dengan melihat keadaan lokasi yang ramai dikarenakan berdekatan dengan pasar dan penduduk yang mempunyai potensi yang tinggi terhadap kemajuan pegadaian. Cabang Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember saat ini melayani nasabah di kota/Kabupaten Jember dan memiliki 2 unit pelayanan syariah (UPC), yaitu UPC Pasar Tanjung dan UPC Karimata dengan total Outstanding Fund (OFC) per 31 Desember, sebesar 6,5 miliar dan jumlah rekening nasabah aktif sekitar 2385 rekening. Unit Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember didirikan pada bulan Januari tahun 2009.

Unit pegadaian syariah yang berada di Jalan Ahmad Yani Jember ini mempunyai peran bagi masyarakat, yaitu, memudahkan masyarakat/calon nasabah ketika membutuhkan dana cepat yaitu dengan menggadaikan barang bernilai miliknya. Pegadaian ini biasanya ramai ketika musim masuk sekolah, karena masyarakat lebih membutuhkan dana banyak untuk biaya pendidikan putra-putrinya.⁷⁰

2. Lokasi/Letak Geografis PT.Pegadaian Syariah KC Jember

PT. Pegadaian Syariah KC Jember terletak di JL. Ahmad Yani No.768, Kebondalem, Kepatihan, Kec.Kaliwates, Kab.Jember, Jawa Timur 68137. Yang termaksud kawasan strategis, karena berada di tengah-tengah perkotaan dan penduduk yang padat, secara rinci hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui dari letak geografis yaitu sebelah utara terdapat swalayan Golden Market (GM),

⁷⁰ Yogi Setiawan, *wawancara*, Sejarah Pegadaian Jember, 16 November 2023.

kemudian sebelah selatan terdapat rumah penduduk, sedangkan sebelah barat terdapat pasar, dan sebelah timur karena masih merupakan kawasan “jantung kota Jember” selain jalan raya, juga terdapat beberapa bangunan ruko/pertokoan.

3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah KC Jember

VISI

Visi dari unit Pegadaian Syariah A. Yani Jember adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *Market Leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk menyambut masyarakat menengah kebawah.

MISI

Sedangkan misi dari Unit Pegadaian Syariah A. Yani Jember antara lain:

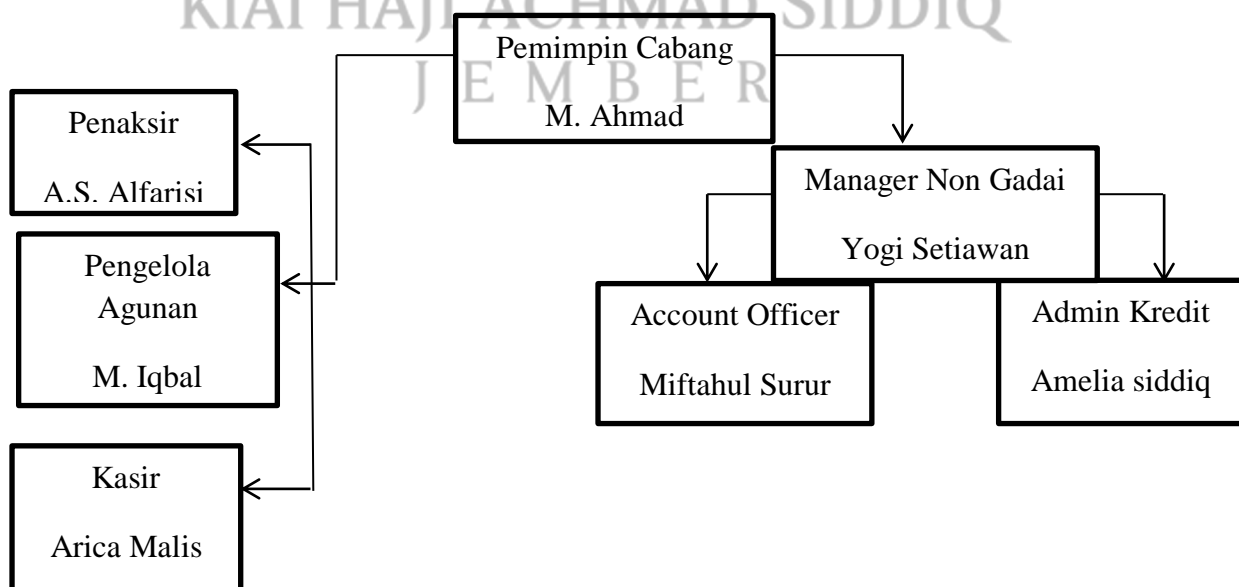
- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

- d. Menyalurkan pinjaman atas dasar hukum gadai syariah dengan pasal sasaran adalah masyarakat golongan sosial ekonomi lemah (kecil) dan dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat sesuai mottonya, “benar caranya, berkah hasilnya”.⁷¹

4. Struktur Organisasi

Untuk memaksimalkan kinerja dan pengembangan Pegadaian Syariah cabang A. Yani Jember agar lebih dapat dinikmati oleh masyarakat atau nasabah, dan mengefisiensi waktu dan menerapkan slogan yaitu, “cepat dan mudah”, maka diperlukan susunan personalia yang berakiatan erat dengan wewenang dan tugas dengan masing-masing bagian. Agar mampu berkerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan bersama. Adapun struktur organisasi unit Pegadaian

Syariah A. Yani Jember adalah sebagai berikut:



⁷¹ Yogi Setiawan, *wawancara*, Visi dan Misi Pegadaian A. Yani Jember, 16 November 2023

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis adalah bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa dengan data yang relevan sebagaimana telah dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk mendukung penelitian ini berdasarkan hasil penelitian maka akan diuraikan data-data tentang perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah di KC Jember. Secara berurutan akan disajikan dari data-data hasil penelitian yang mengacu pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Praktik Gadai Emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember

Gadai merupakan jaminan yang diserahkan oleh penghutang kepada yang memberi hutang dan gadai salah satu kegiatan yang paling diminati masyarakat hingga sekarang. Pemberi hutang mempunyai kuasa penuh untuk menjual barang jaminan tersebut apabila pihak penghutang tidak mampu lagi membayar hutangnya pada saat jatuh tempo. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang). Praktik seperti ini telah ada sejak zaman Rasulullah SAW, dan Rasulullah sendiri pernah melakukannya.

Data yang diperoleh peneliti dari wawancara yang sudah dilakukan, sebagaimana yang disampaikan oleh mas Ahmad sebagai direksi PT. Pegadaian Syariah KC Jember:

“langkah awal yang dilakukan nasabah dengan cara datang langsung dengan membawa barang jaminan, adapun barang jaminan yang dibawa seperti emas (perhiasan atau logam mulia), kendaraan (motor atau mobil), dan elektronik (handphone atau laptop) setelah itu nanti akan ditanya oleh CS (*customer service*) langsung dibawa kepada penaksir, nanti akan dinilai barang jaminan sesuai dengan harga pasar. Setelah diketahui harga jaminan tersebut akan disampaikan kepada nasabah dan ketika sama-sama setuju untuk nilai uang pinjamannya akan dicetakkan surat akadnya, setelah mendapatkan surat akad langsung dibawa ke kasir untuk pencairan, dalam pencairan ada 2 pilihan secara tunai dan rekening, dan ketika uang sudah masuk transaksi dinyatakan selesai”⁷²

Pernyataan ini juga disampaikan oleh Mas yogi sebagai karyawan dalam ungkapannya sebagai berikut:

“gadai emas di pegadaian syariah ini, nasabah hanya perlu membawa emas yang digadaikan, nantinya akan langsung di bawa ke penaksir untuk mengetahui harga jaminan emas tersebut, jika sama-sama setuju langsung dibawa kekasir untuk mencairkan dana tersebut, jika sudah cair artinya transaksi tersebut selesai”⁷³

Dari prosedur peminjaman diatas, terdapat prosedur akad ijab qobul diantara pihak pegadaian dengan nasabah. Adanya syarat-syarat yang harus ada dalam akad. Pertama, kedua belah pihak adalah pihak yang berwewenang dalam melakukan akad. Kedua, akad tersebut sesuai dengan ketentuan syarat gadai. Ketiga, masing-masing pihak menyadari dan menyetujui konsekuensi hukum akad yang telah mereka sepakati. Hal itu disimpulkan bahwasanya dalam praktik menunjukkan sifat ridha

⁷² Muhammad Ahmad, *wawancara*, Pemimpin Cabang, 25 Oktober 2023

⁷³ Yogi Setiawan, *wawancara*, Karyawan Jember, 25 Oktober 2023

antara pihak pegadaian dengan nasabah, ditunjukkan dengan sifat kesadaran saat menggadai, dengan pemenuhan syarat yang telah diajukan, yang relative mudah.

Dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan terhadap ibu dewinta, beliau mengatakan:

saya menggadaikan emas di pegadaian ini sudah lama dan sudah sering, karena prosesnya sangat mudah dan tidak menyusahkan, karena hanya menyiapkan emas dan KTP saya sudah mendapatkan pinjaman uang, dan untuk persoalan jumlahnya, pegadaian sendiri yang menyebutkan ke saya total pinjaman yang bisa saya dapatkan, dan jika saya setuju maka langsung di proses dan langsung cair⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu dewinta sebagai nasabah, faktor yang mempengaruhi ibu dewinta dalam melakukan transaksi gadai ialah mudahnya persyaratan yang diajukan dan tidak menyulitkan. Hal ini sejalan dengan sistem yang telah ditetapkan oleh pegadaian syariah yaitu pembiayaan *rahn* dalam pegadaian syariah adalah solusi yang tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Dengan prosesnya yang hanya dalam waktu 15 menit, dana nasabah yang diajukan bisa langsung cair. Calon nasabah hanya perlu membawa agunan berupa emas atau elektronik ke outlet pegadaian dan selanjutnya akan di proses dalam waktu singkat.

2. Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Gadai Emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember

Data yang diperoleh peneliti dari wawancara yang sudah dilakukan, sebagaimana yang disampaikan oleh mas Ahmad sebagai direksi PT.

⁷⁴ Ibu Dewinta, *wawancara*, Nasabah Jember, 25 Oktober 2023

Pegadaian Syariah KC Jember tentang perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Jember sebagai berikut:

a. Perilaku nasabah

Perilaku nasabah adalah studi tentang bagaimana individu atau kelompok serta organisasi memilih, membeli, menggunakan, serta bagaimana barang, jasa, ide serta pengalaman dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang terdiri dari kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas.

Mas Ahmad mengungkapkan bahwa:

di PT. Pegadaian Syariah KC Jember semua karyawan dan staf-staf harus mengerti mengenai perilaku nasabah yang terdiri dari kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas, dari tindakan nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai disini saya bisa melihat bagaimana nasabah percaya, puas dengan pelayanan disini, contohnya mas nasabah melakukan transaksi dengan mengikuti peraturan yang ada di PT. Pegadaian Syariah ini mas⁷⁵

Pernyataan ini juga disampaikan oleh mas Iqbal selaku

karyawan dalam untkannya sebagai berikut:

seperti yang disampaikan diatas oleh mas Ahmad, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas itu sangat penting karena jika nasabah puas dan percaya akan kembali lagi, sebab itu karyawan dan staf-staf wajib mengerti mengenai perilaku nasabah, dan saya sebagai karyawan melihat perilaku nasabah dari saat nasabah melakukan transaksi gadai disini⁷⁶

Pernyataan ini juga disampaikan oleh mbak Amel selaku

karyawan dalam untkannya sebagai berikut:

⁷⁵ Muhammad Ahmad, *wawancara*, Pemimpin Cabang, 26 Oktober 2023

⁷⁶ Muhammad Iqbal, *wawancara*, Karyawan Jember, 26 Oktober 2023

selama saya bekerja di sini, saya melihat perilaku nasabah tidak pernah tawar menawar dalam menggadaikan emasnya, jika patokan harganya sudah pas maka nasabah melanjutkan transaksinya mas⁷⁷

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku nasabah dapat dilihat dari tindakan nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas.

b. Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan syarat terpenting bagi kelangsungan hidup suatu perbankan. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah akan menentukan laju pertumbuhan suatu perusahaan, jika pelayanan diberikan dengan baik dan benar merupakan daya tarik bagi calon nasabah untuk tetap menjadi nasabah.

Mas Ahmad mengungkapkan bahwa:

suatu perusahaan tentunya mempunyai pelayanan tersendiri dalam pertumbuhan perusahaan mas, yang pertama kami melakukan ramah tamah kepada nasabah, adil, cepat, tepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan bagi yang melakukan transaksi gadai emas disini mas⁷⁸

Pernyataan ini juga disampaikan oleh mas yogi selaku karyawan dalam ungkapannya sebagai berikut:

seperti yang disampaikan diatas oleh mas ahmad, bahwa perusahaan mempunyai pelayanan yang baik akan memberi kepuasan kepada nasabah dan nasabah akan kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang ada di PT. Pegadaian

⁷⁷ Amelia Siddiq, *wawancara*, Karyawan Jember, 26 Oktober 2023

⁷⁸ Muhammad Ahmad, *wawancara*, Pemimpin Cabang, 27 Oktober 2023

Syariah, dan saya memberi respon yang baik kepada setiap nasabah⁷⁹

Pernyataan ini juga disampaikan oleh ibu Fatimah selaku nasabah baru dalam ungkapannya sebagai berikut:

saya sangat puas dengan pelayanan disini mas, karena saya diarahin saat melakukan gadai emas dari awal menggadaikan sampai transaksi selesai mas, dan karyawan disini sangat memberi empati, mendahulukan keperluan nasabah, maka dari itu saya akan menjadi nasabah tetap di pegadaian syariah ini karena pelayanannya sangat baik dan memuaskan⁸⁰

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan diatas memberikan etika yang baik, ramah tamah, cepat, tepat dan memberikan pelayanan nomer 1 kepada nasabah agar memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

c. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan.

Mas Ahmad mengungkapkan bahwa:

kita sebagai petugas pegadaian harus memberi kualitas hasil kerja yang memuaskan untuk nasabah agar nasabah dapat memberi kepercayaan penuh pada kita mas dan kita harus mempunyai kecerdasan dalam mengelola masalah yang terjadi di pegadaian agar nasabah makin percaya kepada kita kalau kita bisa menjaga emas yang digadaikan disini

⁷⁹ Yogi Setiawan, wawancara, Karyawan Jember, 27 Oktober 2023

⁸⁰ Ibu Fatimah, wawancara, Nasabah Jember 27 Oktober 2023

Pernyataan ini juga disampaikan oleh mbak ica sebagai karyawan dalam ungkapannya sebagai berikut:

kepercayaan yang kami berikan kepada nasabah kita harus mempunyai integritas, kompetensi, dan kebaikan mas, maksud saya disini integritas kami harus menepati janji kami kepada nasabah mas, dan kompetensi disini kita harus bisa memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah mas, dan yang terakhir kebaikan disini kami memberi penuh besarnya kepercayaan kemitraan kepada nasabah

Pernyataan ini juga disampaikan oleh ibu izatul sebagai nasabah dalam ungkapannya sebagai berikut:

saya sangat percaya kepada pegadaian mas, karena pegadaian disini bisa dipercaya dan diandalkan dalam memenuhi janjinya, contohnya saya melakukan transaksi disini jika sudah jatuh tempo kami masih bisa meminta perpanjangan waktu mas, makanya saya percaya pada pegadaian ini selain dari itu bisa menjaga emas saya mas

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah itu nomer 1, dari integritas, kompetensi dan kebaikan kepada nasabah.

d. Kepuasan

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen.

Mas Ahmad mengungkapkan bahwa:

kepuasan nasabah ini sangat penting mas, jika barang dan jasa yang dibeli oleh nasabah sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tersebut akan puas, begitupun sebaliknya mas⁸¹

⁸¹ Muhammad Ahmad, *wawancara*, Pemimpin Cabang, 30 Oktober 2023

Pernyataan ini juga disampaikan oleh bapak Faris selaku karyawan dalam ungapannya sebagai berikut:

seperti yang disampaikan diatas oleh Mas Ahmad bahwa kita melihat kepuasan nasabah dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya maksud dari semua itu kualitas produk yang kita miliki berkualitas mas, maksud dari kualitas pelayanan disini nasabah merasa puas bisa nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan, maksud dari emosional sendiri yaitu nasabah merasa bangga dan mendapatkan keyakinan, dan maksud dari harga disini mas produk yang dimiliki nasabah yang kualitasnya sama akan mendapatkan harga yang sama mas, dan maksud dari biaya yaitu nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan produknya kembali mas⁸²

Pernyataan ini juga disampaikan oleh ibu Dian selaku nasabah dalam ungapannya sebagai berikut:

saya merasa sangat puas mas dari kualitas jasa yang baik, harga yang pas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa mas, maka itu saya selalu kembali lagi ke pegadaian ini karena sangat puas mas⁸³

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah factor utama yang harus diperhatikan dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya nasabah.

e. Loyalitas

Loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk jasa.

Mas Ahmad mengungkapkan bahwa:

⁸² Agus Salman Alfarisi, *wawancara*, Karyawan Jember, 30 Oktober 2023

⁸³ Ibu Dian, *wawancara*, Nasabah Jember, 30 Oktober 2023

loyalitas itu sangat penting kalau kita memberikan loyal penuh kepada nasabah, nasabah akan kembali mas dan itu akan terus kembali mas, tidak akan ada cerita nasabah kabur tempat lain mas⁸⁴

Pernyataan ini juga disampaikan oleh bapak miftah selaku karyawan dalamungkapannya sebagai berikut:

seperti yang diungkapkan oleh mas ahmad diatas bahwa loyalitas penting juga untuk nasabah karena kalau kita tidak memberikan loyalitas dengan penuh nasabah akan kabur mas⁸⁵

Pernyataan ini juga diungkapkan oleh ibu nadifa selaku nasabah dalamungkapannya sebagai berikut:

kalau melihat loyalitas disini mas kami sangat puas mas karena pegadaian sini memberikan loyalitas penuh kepada kami mas, dan kami akan melakukan pembelian konsisten mas, dan merekomendasikan produk gadai emas kepada orang lain agar orang lain juga melakukan gadai emas di sini juga mas⁸⁶

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa memberikan loyalitas penuh kepada nasabah akan memberikan dampak baik kepada perusahaan, dan loyalitas nasabah akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk gadai emas kepada orang lain agar orang lain juga melakukan gadai emas.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang fokus masalah yang telah dirumuskan di bab 1 yaitu mengenai bagaimana praktek gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Jember, dan bagaimana perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember.

⁸⁴ Muhammad Ahmad, *wawancara*, Pemimpin Cabang, 31 Oktober 2023

⁸⁵ Miftahul Surur, *wawancara*, Karyawan Jember, 31 Oktober 2023

⁸⁶ Ibu Nadifa, *wawancara*, Nasabah Jember, 31 Oktober 2023

Pembahasan tersebut akan diuraikan sesuai dengan temuan penelitian sebagai berikut:

1. **Praktek Gadai Emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember**

Gadai syariah atau gadai emas syariah adalah menahan salah satu milik nasabah sebagai barang jaminan atas hutang atau pinjaman yang di terimanya dan barang tersebut memiliki nilai ekonomi, sehingga pihak yang menahan atau menerima gadai memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya.⁸⁷

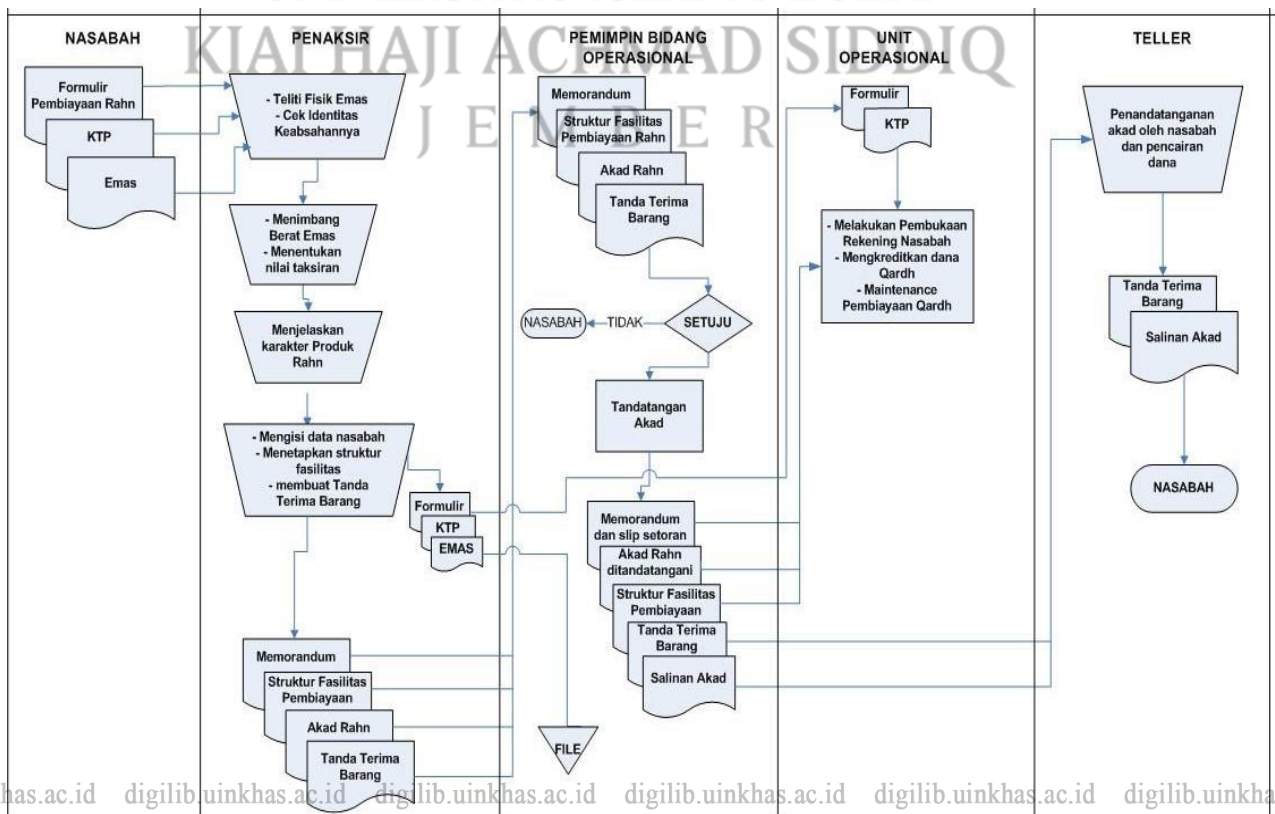
Dalam kegiatan ini, PT. Pegadaian Syariah KC Jember menerapkan langkah-langkah dalam melaksanakan praktek gadai emas. Dengan adanya langkah-langkah ini maka akan memunculkan praktek gadai emas yang diinginkan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi langkah-langkah yang digunakan oleh PT. Pegadaian Syariah KC Jember adalah langkah awal yang dilakukan nasabah dengan cara datang langsung dengan membawa barang jaminan, adapun barang jaminan yang dibawa seperti emas (perhiasan atau logam mulia), kendaraan (motor atau mobil), dan elektronik (*handphone* atau *laptop*) setelah itu nanti akan ditanya oleh CS (*customer service*) langsung dibawa kepada penaksir, nanti akan dinilai barang jaminan sesuai dengan harga pasar. Setelah diketahui harga jaminan tersebut akan disampaikan kepada nasabah dan ketika sama-sama setuju untuk nilai uang pinjamannya akan

⁸⁷ Dewi Kumala Sari dan Pani Akhiruddin Siregar, "Konsep Syariah Menurut Syafi'I Antoni", *Jurnal Penelitian Medan Agama*, Vol.11, No.1 (2020), 136-138

dicetak surat akadnya, setelah mendapatkan surat akad langsung dibawa ke kasir untuk pencairan, dalam pencairan ada 2 pilihan secara tunai dan rekening, dan ketika uang sudah masuk transaksi dinyatakan selesai. Dan memberikan layanan terbaik kepada nasabah agar nasabah tidak berpaling.

Kepuasan nasabah adalah hal yang sangat penting bagi kelangsungan perusahaan. Karena perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh nasabah. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh nasabah sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tersebut merasakan puas, begitupun sebaliknya.

**Gambar 3. Skema Pembiayaan Rahn Emas
PT. Pegadaian Syariah KC Jember**



Proses ini dimulai oleh calon nasabah pembiayaan rahn datang untuk menyampaikan permohonan pembiayaan *Rahn Qardh* dengan membawa kartu identitas dan mengisi formulir pembiayaan *Rahn*. Kemudian nasabah menyerahkan barang emas yang akan dijadikan agunan beserta bukti kepemilikannya kepada juru taksir. Emas (perhiasan/lantakan) yang diterima diteliti dahulu fisiknya dibandingkan dengan bukti kepemilikan demikian pula dengan kartu identitas nasabah dicek masa berlaku dan kerabsahannya oleh petugas juru taksir. Emas (perhiasan dan lantakan) selanjutnya di taksir berat dan keahliannya.⁸⁸

2. Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah KC Jember

Perilaku nasabah adalah sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, konsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, dan termaksud proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan itu.⁸⁹

Perilaku nasabah sangatlah penting dalam melaksanakan transaksi gadai emas. Karena itu termasuk tindakan dalam menggunakan produk transaksi gadai emas, sesuai hasil temuan yang dilakukan peneliti bahwasannya meliputi empat hal yaitu kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas.

⁸⁸ Yogi Setiawan, *wawancara*, Skema Jember Gadai Emas, 25 Oktober 2023

⁸⁹ Damiati,dkk, *Perilaku Konsumen*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), 10.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁹⁰ Berdasarkan hasil temuan dilapangan, PT. Pegadaian Syariah KC Jember menghasilkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas, dan terbukti bahwa nasabah jika membutuhkan uang kembali lagi pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember.

Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyediaan jasa bisa di percaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.⁹¹ Berdasarkan hasil temuan dilapangan, PT. Pegadaian Syariah KC Jember menghasilkan bahwa kepercayaan nasabah nomer I, dan harus diutamakan agar pelanggan tidak kabur dan merakan puas karena sudah bisa menjaga barang nasabah.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh

⁹⁰ Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (Aceh: Cv. Sefa Bumi Persada, 2019), 9.

⁹¹ *Ibid.*, 20.

konsumen.⁹² Berdasarkan hasil temuan dilapangan, PT. Pegadaian Syariah KC Jember menghasilkan bahwa kepuasan konsumen juga menjadi hal utama bagi perusahaan contohnya nasabah merasakan puas atas kinerja perusahaan yang memberikan hak penuh kepada nasabah.

Loyalitas dapat didefinisikan sebagai komitmen jangka panjang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang royal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen.⁹³ Berdasarkan hasil temuan dilapangan,

PT. Pegadaian Syariah KC Jember menghasilkan bahwa loyalitas yang penuh untuk nasabah juga penting untuk menghasilkan perusahaan tumbuh berkembang, dan memberikan loyalitas juga dapat memberikan kepuasan untuk nasabah.

⁹² Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 197.

⁹³ *Ibid.*, 217.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap analisis perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas yang sudah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Praktik gadai emas di PT. Pegadaian Syariah KC Jember yaitu memberikan beberapa langkah, langkah awal yang dilakukan nasabah dengan cara datang langsung dengan membawa barang jaminan, adapun barang jaminan yang dibawa seperti emas (perhiasan atau logam mulia), kendaraan (motor atau mobil), dan elektronik (handphone atau laptop) setelah itu nanti akan ditanya oleh CS (*customer service*) langsung dibawa kepada penaksir, nanti akan dinilai barang jaminan sesuai dengan harga pasar. Setelah diketahui harga jaminan tersebut akan disampaikan kepada nasabah dan ketika sama-sama setuju untuk nilai uang pinjamannya akan dicetak surat akadnya, setelah mendapatkan surat akad langsung dibawa ke kasir untuk pencairan, dalam pencairan ada 2 pilihan secara tunai dan rekening, dan ketika uang sudah masuk transaksi dinyatakan selesai. Dan memberikan layanan terbaik kepada nasabah agar nasabah tidak berpaling.
2. Perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas di PT Pegadaian Syariah KC Jember, yaitu tentang bagaimana individu atau kelompok serta organisasi memilih, membeli, menggunakan, serta

bagaimana barang, jasa, ide serta pengalaman dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang terdiri dari kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas dari hal tersebut perusahaan akan mengetahui perilaku nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai emas.

B. Saran

Praktik dan perilaku nasabah yang diterapkan PT. Pegadaian Syariah KC Jember, sudah berjalan dengan baik. Dalam mencapai tujuan yang optimal sesuai dengan keinginan perusahaan, maka penyusun menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan kemajuan lebih lanjut. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Terus meningkatkan dan memperbaiki langkah-langkah yang kurang sempurna, agar bisa terus meningkatkan jumlah nasabah dalam melaksanakan transaksi gadai.
2. Untuk mengetahui perilaku nasabah bukan dari kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas saja, akan tetapi perusahaan harus lebih mengembangkan lagi dalam melayani dan memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada nasabah.
3. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lebih lanjut atas topik yang sama. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah di paparkan dapat menimbulkan keingintahuan dan mengadakan penelitian lanjutan dengan mengadakan wawasan atau

DAFTAR PUSTAKA

- Asriani, *Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Gadai Emas Lembaga Keuangan* (Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2016)
- Kautsar Riza Salman, *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah* (Jakarta: PT. Indeks, 2017)
- Rokhmat Subagiyo, "Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (Rahn)", *Jurnal An-Nisbah*, Vol.01, No.01 (2014)
- Naufal Bachri, *Perilaku Nasabah Bank Syariah Dalam Menggadaikan Emas* (CV. Sefa Bumi Persada – Aceh, (2016)
- Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Totok Subianto, "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian", *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, Vol.3, No.3 (2007)
- Syahrul Ramadhan, "Produk Gadai Emas Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Lambaro", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, 2015).
- Nur Solikin, dkk, *Pedoman Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018)
- Damiati, dkk, *Perilaku Konsumen*, (Depok: Rajawali Pers, 2017)
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekditik Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Cv. Andi Offset, 2013)
- Aliman Syahuri Zein, "Analisis Perilaku Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Dikabupaten Mandaling Natal", *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 4, No. 2 (2018)
- James F. Engel, dkk, *Perilaku Konsumen Edisi Keenam Jilid 2* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995)
- Syahrul Ramadhan, "Produk Gadai Emas Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Lambaro", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, 2015).
- Muhammad Yafiz dan Darwid Harahap, "Produk Gadai Emas Di Perbankan Syariah", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol.5 No.1 (2018)
- Yuyun Juwita Lestari dan Iza Hanifuddin, "Dasar Hukum Pegadaian Syariah dalam Fatwa DSN-MUI", *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI)*, Vol.5 No.2 (2021)
- Muhammad Sholekul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Selemba Diniyah, 2003)

- Muhammad Turmudi, "Operational Pawn Islamic Economy Legal System", Jurnal Al-
‘Adl, Vol.9 No.2 (2016)
- Fadllan, "Perspektif Fikih Muamalah dan Aplikasinya Dalam Perbankan", Jurnal
Iqtishadia, Vol.1 No.1 (2014)
- Dewi Kumala Sari Hasibuan dan Pani Akhiruddin Siregar, "Konsep Syariah Menurut
Syafi’i Antoni", Jurnal Penelitian Medan Agama, Vol.11 No.1 (2020)
- Hanna Masawayh Qatrunnada, Lailatul Choiriyah dan Nurul Fitriani, "Gadai Dalam
Perspektif Kuhperdata dan Hukum Islam", Jurnal Hukum Bisnis Islam, Vol.8 No.2
(2018)
- Sugiyono, Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Hardani, dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu
Group, 2020)
- Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Khoironi
NIM : E20181099
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Lembaga : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul "*Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Di KC Jember*" adalah benar-benar karya asli tulisan saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya. Maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 29 Mei 2024
Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Muhammad Khoironi
NIM. E20181099

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Observasi

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan praktek gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember.

B. Pedoman Wawancara

Wawancara kepada direksi dan Karyawan PT. Pegadaian Syariah KC Jember

1. Bagaimana sejarah PT. Pegadaian Syariah?
2. Apa visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah disini?
3. Perlukah dalam suatu perusahaan pegadaian memiliki struktur organisasi? Jika perlu jelaskan!
4. Bagaimana praktek gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah ?
5. Bagaimana perilaku nasabah dalam melaksanakan gadai emas?
6. Dengan cara apa PT. Pegadaian Memberi Pelayanan kepada nasabah?
7. Bagaimana PT. Pegadaian memberi kepercayaan kepada nasabah agar melakukan transaksi di PT. Pegadaian Syariah?
8. Apakah kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan?
9. Apakah pentingnya loyalitas pada perusahaan?

Wawancara kepada nasabah PT. Pegadaian Syariah KC Jember

1. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada disini?
2. Apakah anda percaya telah menggadaikan emas disini?
3. Apakah anda puas dengan loyalitas dan bagaimana loyalitas disini?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-59/Un.22/7.a/PP.00.9/03/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

24 Maret 2023

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Syariah
Kantor Cabang Ahmad Yani Jember
Jl. Jendral Ahmad Yani No.76A, Kebondalem, Kapatihan, Kec. Kaliwates, Kab. Jember
Jawa Timur 68137

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Khoironi
NIM : E20181099
Semester : X (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Pada PT. Pegadaian syariah di KC Jember lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

M-

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : M. Ahmad
Jabatan : Pemimpin Cabang
Alamat : Jl. Jendral Ahmad Yani No.768, Kebondalem, Kepatihan, Kaliwates,
Kabupaten Jember, Jawa Timur

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Muhammad Khoironi
Nim : E20181099
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani alamat Jl. Jendral Ahmad Yani No.768, Kebondalem, Kepatihan, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur selama 30 (tiga puluh) hari, terhitung mulai tanggal 16 Oktober 2023 sampai dengan 16 November 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 15 November 2023

M. Ahmad
Pemimpin Cabang










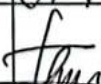
JURNAL KEGIATAN PENELITIAN




Nama : Muhammad Khoironi

Nim : E20181099

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Perilaku Nasabah Dalam Melaksanakan Transaksi Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah KC Jember

No	Tanggal	Kegiatan	Informan	paraf
1	24 Maret 2023	Observasi dan meminta izin untuk melakukan penelitian pada PT. Pegadaian Syariah	Bill Resmon	
2.	25 Oktober 2023	Wawancara kepada mas ahmad dan dokumentasi	Mas Ahmad	
3.	25 Oktober 2023	Wawancara kepada mas yogi sebagai karyawan	Mas yogi	
4.	25 Oktober 2023	Wawancara kepada ibu dewinta sebagai nasabah	Ibu Dewinta	
5.	26 Oktober 2023	Wawancara kepada Mas Ikbal sebagai karyawan	Mas Ikbal	
6.	26 Oktober 2023	Wawancara kepada Mbak Amel sebagai karyawan	Mbak Amel	
7.	27 Oktober 2023	Wawancara kepada Ibu Fatimah sebagai nasabah	Ibu Fatimah	
8.	27 Oktober 2023	Wawancara kepada Mbak Ica sebagai karyawan	Mbak ica	
9.	27 Oktober 2023	Wawancara kepada Ibu Izatul sebagai nasabah	Ibu Izatul	
10.	30 Oktober 2023	Wawancara kepada bapak faris sebagai	Bapak faris	

		karyawan		
11.	30 Oktober 2023	Wawancara kepada ibu Dian sebagai nasabah	Ibu Dian	
12.	31 Oktober 2023	Wawancara kepada bapak Miftah sebagai karyawan	Bapak Miftah	
13.	31 Oktober 2023	Wawancara kepada ibu Nadifah	Ibu Nadifah	

Peneliti



Muhammad Khoironi

Jember, 31 Oktober 2023
Direksi Pegadaian Syariah



Ahmad



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Mas Ahmad selaku Direksi Pegadaian Syariah



Wawancara dengan Mas Yogi selaku Karyawan Pegadaian Syariah



Foto bersama Bapak Eko selaku satpam Pegadaian Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



1. Identitas Diri

Nama : Muhammad Khoironi
NIM : E20181099
Tempat/Tgl Lahir : Jember, 01 Juli 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Sumber Bulus II Ledokombo
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Telp : 082229024642
Email : khoironim099@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

1. SDN Sumber Bulus II : (2006-2012)
2. SMPN 2 Ledokombo : (2012-2015)
3. SMAN "Plus" Sukowono : (2015-2018)
4. UIN Khas Jember : (2018-2024)