

**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP  
PENGUNAAN LAYANAN JASA PEGADAIAN  
SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN \***



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**TASYA AGUSTINA  
NIM. 17 401 00064**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP  
PENGUNAAN LAYANAN JASA PEGADAIAN  
SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**TASYA AGUSTINA  
NIM. 17 401 00064**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP  
PENGUNAAN LAYANAN JASA PEGADAIAN  
SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**TASYA AGUSTINA  
NIM. 17 401 00064**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M  
NIP. 19790720 201101 1 005**

**PEMBIMBING II**

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E  
NIP. 19930227 201903 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **TASYA AGUSTINA**

Padangsidempuan, 23 Januari 2024  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Universitas Islam Negeri Syekh  
Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidempuan  
di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **TASYA AGUSTINA** yang berjudul "*Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan*", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M**  
NIP. 19790720 201101 1 005

**PEMBIMBING II**



**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E.**  
NIP. 19930227 201903 1 008



## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TASYA AGUSTINA

NIM : 17 401 00064

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 23 Januari 2024

Saya yang Menyatakan,



**TASYA AGUSTINA**

**NIM. 17 401 00064**



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : TASYA AGUSTINA  
NIM : 17 401 00064  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 23 Januari 2024

Yang menyatakan,



**TASYA AGUSTINA**  
**NIM. 17 401 00064**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : TASYA AGUSTINA  
**NIM** : 17 401 00064  
**PROGRAM STUDI** : PERBANKAN SYARIAH  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
**JUDUL SKRIPSI** : DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19  
TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN JASA  
PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN BOLAK  
PADANGSIDIMPUAN.

Ketua

**Dr. Hj. Replita, M.Si.**  
**NIDN. 2026056902**

**Dr. Hj. Replita, M.Si.**  
**NIDN. 2026056902**

**Nofinawati, M.A.**  
**NIDN. 2016118202**

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di

Hari/ Tanggal

Pukul

Hasil/ Nilai

Sekretaris

**Samsuddin Muhammad, M.Si.**  
**NIDN. 0105128603**

**Samsuddin Muhammad, M.Si.**  
**NIDN. 0105128603**

**Adanan Murroh Nasution, M.A**  
**NIDN. 2104118301**

Anggota

: Padangsidimpuan

: Jumat /26 Januari 2024

: 09.00 s.d 12.00 WIB

: Lulus / 73 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP  
PENGUNAAN LAYANAN JASA PEGADAIAN SYARIAH  
ALAMAN BOLAK KC PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : TASYA AGUSTINA**  
**NIM : 17 401 00064**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 14 Maret 2024  
Dekan,



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si**  
NIP. 19780818 200901 1 015



## ABSTRAK

**Nama : Tasya Agustina**

**NIM : 17 401 00064**

**Judul : Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan**

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak lembaga keuangan bank maupun non bank yang hadir dengan tujuan membantu mensejahterakan ekonomi masyarakat luas. Salah satu diantaranya adalah Pegadaian Syariah. Pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan adalah salah satu kantor yang cukup populer di masyarakat. Namun rentang tahun 2020 awal sampai tahun 2022 awal telah terjadi pandemi covid-19 yang melanda Indonesia dan menyebabkan terganggunya hampir setiap sektor. Seperti sektor kesehatan, pendidikan, sosial dan ekonomi secara global. Pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan termasuk salah satu lembaga yang terdampak akibat kondisi tersebut. Terjadinya penurunan jumlah nasabah pada saat covid-19 menyebabkan pihak pegadaian syariah terus mengatur strategi demi meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya. Dengan mengganti beberapa sistem layanan jasa dan promosi dari *offline* menjadi *online* dan berbagai strategi lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak pasca pandemi covid-19 terhadap penggunaan layanan jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsisimpuan dan strategi yang digunakan Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsisimpuan dalam meningkatkan dan mempertahankan nasabahnya pasca pandemi covid-19. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah 2 pegawai Pegadaian Syariah dan 3 nasabah Pegadaian Syariah. Menggunakan teknik pengolahan data dengan aplikasi Nvivo 12. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jasa yang diberikan pegadaian syariah Alaman Bolak Padangsidempuan tergolong baik. Dampak yang ditimbulkan awal pandemi covid adalah penurunan jumlah nasabah, namun jumlah nasabah Kembali meningkat pasca covid-19. Strategi yang digunakan adalah meningkatkan Kembali pelayanan prima dengan mengarahkan para pegawai untuk selalu ramah dan juga sopan serta selalu membantu nasabah dalam banyak hal membuat nasabah merasa diperhatikan dan merasa senang. Pelayanan prima yang selalu diupayakan pihak pegadaian syariah nyatanya mampu menjadikan peningkatan jumlah nasabah yang cukup signifikan pasca covid-19.

**Kata Kunci : *Pandemi Covid-19, Nasabah, Pegadaian Syariah.***



## ***ABSTRACT***

**Name** : Tasya Agustina  
**Reg. Number** : 17 401 00064  
**Title** : **Post Covid-19 Pandemic Impact on Service Usage Services of *Pegadaian Syariah* Alaman Bolak KC Padangsidimpuan**

Over the years, many banks and non-depository financial institutions have emerged with the purpose of assisting the economic welfare of wider society. This includes *Pegadaian Syariah* (Sharia Pawnshops). The location of this pawnshop is in Alaman Bolak Padangsidimpuan which is considered to be one of the most popular offices in this society. But in 2020 and early 2022, there was a covid-19 pandemic sweeping Indonesia and causing disruption in almost every sector. Such as global health, education, social and economic sectors. So that, Islamic pawnshop created by this conditions. Due to the decline in the number of customers during covid-19, the Islamic pawnshop continues to organise strategies to increase and maintain the number of customers by replacing several service systems and promotions from offline to online and various other strategies. The purpose of this study is to investigate the post-pandemic impact of covid-19 on the use of Islamic Pawnshop services Alaman Bolak KC Padangsisimpuan and the strategies used in increasing and maintaining its customers after the covid-19 pandemic. This study is descriptive qualitative research. Subjects of this research were 2 employees of Sharia pawnshop and 3 customers. The data sources used are primary data and secondary data. The methods of data collection carried out are observation, interview, and documentation methods. Results showed that the services provided by *Pegadaian Syariah* Alaman Bolak Padangsidimpuan were classified as good. According to the results, the impact caused by the beginning of the covid pandemic was a decrease in the number of customers, but the number of customers increased after covid-19. The strategy used is to improve excellent service again by directing employees to always be friendly and polite and always help customers in many ways to make customers feel cared for and feel happy. Superfine service that is always pursued by the sharia pawnshop is in fact able to make a significant increase in the number of customers after covid-19.

**Keywords:** Covid-19 Pandemic, Customers, Islamic Pawnshops.



## خلاصة البحث

الاسم : ناشيا أغسطسينا  
رقم التسجيل : ١٧ ٤٠١ ٤٠٠٦٤  
عنوان البحث : تأثير جائحة ما بعد كوفيد-١٩ على استخدام الخدمات لمهرن الشريعة  
علمان بولاك مكتب فرعي بادانج سيديمبوان

مع مرور الوقت، توجد العديد من المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية بهدف المساعدة في تحسين الرخاء الاقتصادي للمجتمع الأوسع. أحد منها مهرن الشريعة. كان مهرن الشريعة علمان بولاك مكتب فرعي بادانج سيديمبوان من المكاتب التي تحظى بشعبية كبيرة في المجتمع. ومع ذلك، بين أوائل عام ٢٠٢٠ وأوائل عام ٢٠٢٢، ضربت جائحة كوفيد-١٩ إندونيسيا وعطلت كل القطاعات تقريبًا. مثل القطاعات الصحية والتعليمية والاجتماعية والاقتصادية على مستوى العالم. فمهرن الشريعة علمان بولاك مكتب فرعي بادانج سيديمبوان هو من المؤسسات المتضررة من هذه الحالة. أدى انخفاض عدد العملاء خلال كوفيد-١٩ إلى استمرار مكاتب الرهونات الشرعية في تطوير استراتيجيات لزيادة عدد العملاء والحفاظ عليه. من خلال تغيير العديد من أنظمة الخدمة والترويج من غير متصل بالإنترنت إلى متصل بالإنترنت والعديد من الاستراتيجيات الأخرى. أما الهدف من هذا البحث هو تحديد تأثير جائحة ما بعد كوفيد-١٩ على استخدام الخدمات لمهرن الشريعة علمان بولاك مكتب فرعي بادانج سيديمبوان والاستراتيجيات المستخدمة من قبل مهرن الشريعة علمان بولاك مكتب فرعي بادانج سيديمبوان في زيادة عملائه والاحتفاظ بهم بعد جائحة كوفيد-١٩. كان هذا البحث هو البحث النوعي والوصفي. و موضوع هذا البحث يتكون من الموظفين و ثلاثة عملاء من مهرن الشريعة. استخدام تقنية معالجة البيانات مع تطبيق نيفو ١٢ . أما مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وكانت طرق جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة والمقابلة والتوثيق. وتظهر نتائج البحث أن الخدمات التي يقدمها مهرن الشريعة علمان بولاك مكتب فرعي بادانج سيديمبوان تصنف على أنها جيدة. وكان التأثير الناتج عن بداية جائحة كوفيد هو انخفاض عدد العملاء، لكن عدد العملاء ارتفع مرة أخرى بعد كوفيد-١٩. تتمثل الإستراتيجية المستخدمة في تحسين الخدمة الممتازة مرة أخرى من خلال توجيه الموظفين ليكونوا دائمًا ودودين ومهذبين ويساعدون العملاء دائمًا بعدة طرق، مما يجعل العملاء يشعرون بالاهتمام والسعادة. إن الخدمة الممتازة التي تسعى مكاتب الرهونات الشرعية دائمًا لتحقيقها قادرة في الواقع على زيادة عدد العملاء بشكل كبير بعد جائحة كوفيد-١٩.

**الكلمات المفتاحية:** جائحة كوفيد-١٩، العملاء، مهرن الشريعة.



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan berbekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan rasa penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Ikhwanuddin, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.Hi, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, serta Ibu Dra. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Serta Bapak/Ibu dosen, staf dan seluruh Civitas Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd.,M.M., selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga menjadi amal baik dan mendapat balasan terbaik pula dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini. Serta segenap Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu



pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

6. Teristimewa kepada Ayahanda H. Suyono dan Ibunda Hj. Tumiem tercinta yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moriil dan materil demi kesuksesan studi peneliti sampai saat ini. Memberikan do'a yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan anak-anaknya. Serta Kakak tersayang Nike Elfrida AM.Keb, Devy Selvy S.Keb, Siti Nurjannah S.Pd dan segenap keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi dan studi peneliti. Semoga kita sukses dalam meraih cita-cita. Amiin.
7. Kepada sahabat saya yang saya sayangi Dian Sahpitri, Rizki Ananda, Annisa Anny Pane, Arbaina Lubis S.E, Endah Sulastri Tarigan S.E, Siti Nurhayani S.E, Yulva Sulistia S.E, Nazmi Darmawanti Hrp S.E, Bitu Nurhidayati S.E, Rina Febriana S.E, Indah Eka Lestari. terimakasih sebesar-besarnya karena telah membantu dan memberikan semangat, bantuan, dukungan dan motivasi yang tiada hentinya kepada saya dalam keberlangsungan penulisan penelitian ini. Semoga sukses selalu dalam mencapai cita-cita.
8. Terimakasih kepada kerabat dan seluruh rekan mahasiswa, terkhusus mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2017, teristimewa Perbankan Syariah 2 (PS-2) yang telah berjuang bersama-sama dalam meraih gelar S.E. dan mencapai cita-cita.

9. Semua pihak PT. Pegadaian Alaman Bolak KC Padangsidempuan yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya dengan segala kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Padangsidempuan, Januari 2024

Peneliti,

**TASYA AGUSTINA**  
**NIM. 17 401 00064**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	şad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	<i>Fathah</i>	A	A
—	<i>Kasrah</i>	I	I
—و	<i>Dommah</i>	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
...يْ	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
‘و....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u



### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ... اِ... اِ...	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
اِ... اِ...	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
اُ... اُ...	<i>ḍommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

### C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

#### 1. Ta marbutah hidup

*Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah/t/.

#### 2. Ta marbutah mati

*Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah/h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang

sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

##### 1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

##### 2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang



sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: *Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYAAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
ملخص البحث .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	10
C. Batasan Istilah .....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Kegunaan Penelitian .....	13
G. Sistematika Pembahasan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Dampak .....	16
a. Pengertian Dampak.....	16
b. Dampak Positif dan Negatif.....	16
c. Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Ekonomi.....	17
2. Pandemi Covid-19 .....	18
a. Pengertian Pandemi Covid-19 .....	18
b. Sejarah Covid-19 .....	18
c. Penyebaran Covid-19 Di Indonesia .....	19
3. Layanan Jasa.....	20

a. Pengertian Layanan Jasa .....	20
b. Jenis-jenis Layanan Jasa .....	21
C. Dimensi Kualitas Layanan Jasa .....	23
4. Pegadaian Syariah.....	26
a. Pengertian Gadai Syariah.....	26
b. Landasan Hukum Gadai Syariah .....	28
c. Ketentuan Gadai Syariah .....	31
d. Rukun dan Syarat Sah Gadai Syarih.....	33
e. Manfaat Gadai Syariah .....	34
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>B. Jenis Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>C. Subjek Penelitian.....</b>	<b>46</b>
<b>D. Sumber Data .....</b>	<b>46</b>
1. Data Primer.....	46
2. Data Sekunder.....	47
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>47</b>
1. Observasi .....	47
2. Wawancara .....	47
3. Dokumentasi.....	48
<b>F. Teknik Pengolahan dan Analisi Data.....</b>	<b>48</b>
1. Teknik Pengolahan Data .....	48
2. Teknik Analisis Data.....	50
<b>G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....</b>	<b>51</b>
1. Triangulasi Sumber.....	51
2. Triangulasi Metode.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
<b>A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Alaman Bolak         Padangsidimpun.....</b>	<b>52</b>
1. Sejarah Umum Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun.....	52
2. Visi dan Misi Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak .....	55
3. Produk-produk Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.....	55
4. Struktur Organisasi .....	57
5. Pembagian Jabatan dan Tugas .....	58
<b>B. Hasil Penelitian Wawancara dengan Karyawan dan Nasabah         Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun .....</b>	<b>62</b>
<b>C. Hasil Pengolahan Data dengan Nvivo .....</b>	<b>66</b>



<b>D. Hasil Pembahasan .....</b>	<b>70</b>
<b>E. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>73</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel IV.1 Hasil Uji Wawancara Pegawai Pegadaian.....	77
Tabel IV.2 Hasil Uji Wawancara Nasabah Pegadaian.....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.....	65
Gambar IV.2 Hasil Uji Wawancara Pegawai Pegadaian .....	76
Gambar IV.3 Hasil Uji Wawancara Nasabah Pegadaian.....	78



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Daftar Pernyataan Pembimbing Skripsi

Lampiran 3 : Permohonan Surat Izin Riset

Lampiran 4 : Balasan Persetujuan Riset

Lampiran 5 : Instrumen Wawancara

Lampiran 6 : Hasil dan Dokumentasi Wawancara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun kebelakang khususnya tahun akhir tahun 2019 sampai awal tahun 2022 Indonesia dihadapkan pada bencana nasional berupa pandemi covid-19. Pandemi covid-19 sendiri adalah peristiwa menyebarnya penyakit *corona virus dissasae* yang terjadi pertama kali pada tahun 2019 yang kemudian disingkat menjadi covid-19. Pandemi ini melanda hampir seluruh penjuru dunia dan menjadi perhatian serius di beberapa negara termasuk Indonesia. Penyebaran covid-19 tercatat sangat cepat dan masif di Indonesia, pandemi ini awalnya diperkirakan hanya akan menyerang sektor kesehatan. Namun pada kenyataannya seiring berjalannya waktu pandemi covid-19 mampu menyerang sektor pendidikan, sosial dan ekonomi secara global, tak terkecuali di Indonesia.<sup>1</sup>

Menanggapi hal tersebut, menteri keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa covid-19 akan memperburuk ekonomi Indonesia, bahkan pertumbuhan ekonomi diprediksi bakal tumbuh hanya sebesar 2,5% bahkan bisa mencapai 0%.<sup>2</sup>

Keadaan ini tentu menjadi pekerjaan rumah yang besar bagi pemerintah untuk memulihkan kembali keadaan perekonomian di Indonesia. Berbagai kebijakan terus dikaji untuk mengatasi dan mengantisipasi kemungkinan terburuk dari pandemi ini. Kebijakan-kebijakan tersebut antara lain Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diikuti kebijakan adaptasi Kebiasaan Baru (*New*

---

<sup>1</sup>Iswahyuni, "Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Perbankan Syariah," *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Ekonomi Widya Balina* Vol.6 No.1 (4 Desember 2021): hlm. 42.

<sup>2</sup>Agus Waluyo, "Virus Corona Selama 6 Bulan Membuat Daya Beli Masyarakat Menurun," (Merdeka.com, 2 September 2020), hlm 4.

*Normal*) dengan harapan dapat menekan penyebaran virus Covid-19 pada masa itu. Kebijakan ini menuntut masyarakat untuk membatasi diri melakukan aktivitas di ruang terbuka yang langsung bertemu dengan orang lain. Namun, tidak bisa dipungkiri sebagai makhluk sosial manusia harus tetap memenuhi kebutuhannya yang beragam dimana kebutuhan ini tidak akan bisa ditunda apalagi ditiadakan.<sup>3</sup>

Sektor perekonomian yang terkena dampak covid-19 tidak lain selalu berhubungan pihak-pihak pelaku ekonomi seperti UMKM, perusahaan di bidang perbankan dan lembaga keuangan lainnya. Lembaga-lembaga keuangan tersebut baik syariah maupun konvensional merasakan dampak yang sangat besar baik positif maupun negatif. Terjadinya fluktuasi jumlah nasabah yang tidak dapat di prediksi membuat pihak perusahaan harus mencari akal untuk tetap mempertahankan perusahaannya.

Sebagai salah satu lembaga keuangan yang berada ditengah-tengah masyarakat, Pegadaian Syariah termasuk lembaga keuangan yang terdampak pasca tersebarnya virus covid-19. Hal ini dikarenakan pegadaian syariah memiliki bidang usaha yaitu segala sesuatu yang menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan termasuk diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah. Lembaga keuangan non bank yang pembinaan dan pengawasannya sekarang sudah berada di bawah naungan OJK dengan penerbitan POJK Nomor 31/pojk.05/2016 tentang usaha pegadaian. Didalamnya OJK

---

<sup>3</sup>Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, *Dampak Covid-19 Terhadap Penggunaan Digital Syariah Banking* (Suka Bumi: Farha Pustaka, 2022), hlm. 1.



mengizinkan perusahaan pegadaian untuk memiliki badan hukum perusahaan terbuka ataupun koperasi, baik konvensional maupun syariah

Pada praktiknya di lapangan terdapat beberapa fakta tentang pegadaian syariah. Pada saat pandemi covid-19 melanda Indonesia pegadaian Syariah menjadi salah satu pilihan andalan nasabah ketika membutuhkan dana cepat. Hal ini dapat ditandai dengan lonjakan transaksi yang terjadi di pegadaian syariah selama covid-19 berlangsung. Nasabah di pegadaian syariah meningkat, terutama pada produk gadai emas yang merupakan produk jasa andalan bagi nasabah. Jenis emas yang digadaikan pun bervariasi mulai dari emas batangan maupun perhiasan emas.

Keadaan ini juga terjadi di salah satu kantor Pegadaian Syariah yaitu Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan. Terjadinya peningkatan jumlah nasabah pada saat covid-19 berlangsung dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1**

**Pertumbuhan Jumlah Nasabah Gadai di PT. Pegadaian Syariah  
Alaman Bolak KC Padangsidempuan Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2019	1.391
2020	1.363
2021	1.476
2022	2.411
2023	2.508

*Sumber Data PT Pegaadain Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan sejak tahun 2019 sampai dengan tahun 2022. Fakta ini peneliti dapatkan berdasarkan hasil observasi awal di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan.

Kemudian berdasarkan fakta yang peneliti temukan di lapangan setelah melakukan wawancara awal dengan salah satu pegawai pegadaian syariah Alaman Bolak Ibu Lila Santi Hasibuan sebagai Relation Officer menyatakan bahwa:

Pandemi covid-19 yang terjadi dan marak-maraknya sekitar tahun 2020an membuat peningkatan jumlah nasabah yang terjadi secara signifikan. Hal ini dikarenakan banyak nasabah yang mata pencahariannya terhambat sehingga memilih untuk menjadi nasabah pegadaian dengan jalan menggadaikan aset yang dimiliki<sup>4</sup>

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa peningkatan jumlah nasabah pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan dipengaruhi keadaan ekonomi masyarakat yang menurun namun kebutuhan tetap sama sehingga mengambil jalan untuk menggadaikan aset yang dimiliki.

Kemudian wawancara dengan Ibu Rahmi Fadilla selaku CRO menyatakan bahwa :

Jenis produk yang juga banyak diminati pada masa covid-19 adalah tabungan emas. Sebagian besar masyarakat memilih menyimpan asetnya

---

<sup>4</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan, Bagian Relationship Officer di Pegadaian Syariah KCP Alaman Bolak, Senin 17 Juli 2023 pukul 15:12 WIB.

dengan bentuk tabungan emas dikarenakan sebagian besar dari mereka merasa efektif apabila menabung dalam bentuk emas batangan. Sebagiannya lagi merasa penasaran dengan produk tabungan emas ini kemudian memutuskan untuk menggunakan produknya.<sup>5</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Irwan Efendi Rangkuti sebagai satpam pegadaian syariah menyatakan bahwa :

Pihak pegadaian syariah menanggapi peningkatan jumlah nasabah saat ini sebagai bentuk keberhasilan tim. Selain itu peningkatan yang cukup signifikan ini juga dianggap sebagai tantangan dan tanggung jawab yang lebih besar lagi ke depannya. Hal ini dikarenakan pihak pegadaian syariah harus mampu mempertahankan jumlah nasabah dan terus meningkatkannya untuk tahun-tahun berikutnya.<sup>6</sup>

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa peningkatan jumlah nasabah pegadaian syariah juga menjadi tantangan besar bagi pihak pegadaian. Karena mempertahankan nasabah membutuhkan usaha yang lebih maksimal lagi.

Wawancara dengan Bapak Andi Syahputra Siregar menyatakan bahwa “Beliau telah menjadi nasabah pegadaian syariah sejak awal tahun 2020 sekitar

---

<sup>5</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Fadilla Rahmi, Bagian CRO di Pegadaian Syariah KCP Alaman Bolak, Senin 25 September 2023 pukul 11:07 WIB.

<sup>6</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Irwan Efendi Rangkuti, Sebagai Satpam di Pegadaian Syariah KCP Alaman Bolak, Senin 17 Juli 2023 pukul 16:45 WIB.

bulan februari. Hal ini dikarenakan usaha beliau semakin meningkat sehingga beliau ingin menabung emas.”<sup>7</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Lanniari Ritonga selaku nasabah bank syariah menyatakan bahwa :

Saya telah menjadi nasabah pegadaian syariah sejak tahun 2017. Saya menjadi salah satu nasabah tabungan haji. Saya memilih ikut program tabungan haji karena disini terbilang relatif mudah dan murah transaksinya. Anak saya juga telah menjadi nasabah pegadaian syariah dengan menabung emas disini.<sup>8</sup>

Wawancara dengan Nurkumala Indah Hasibuaan selaku nasabah pegadaian syariah menyatakan :

Pandemi covid-19 memiliki pengaruh yang cukup besar dalam perekonomiannya. Pemberlakuan peraturan-peraturan baru yang terjadi era covid-19 membuat ekerjaannya sebagai penjual pakaian di pasar jadi terganggu. Omset yang didapatkan dari berdagang awalnya menurun. Namun semenjak beralih menjual di salah satu platform digital penghasilannya bertambah sehingga mampu menabung aset di pegadaian syariah.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Andi Syahputra Siregar, Nasabah di Pegadaian Syariah KCP Alaman Bolak, Selasa 27 September 2023 pukul 16:05 WIB.

<sup>8</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Lanniari Ritonga, Nasabah di Pegadaian Syariah KCP Alaman Bolak, 26 September 2023 pukul 11:56 WIB .

<sup>9</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Nurkumala Indah, Nasabah di Pegadaian Syariah KCP Alaman Bolak, Selasa 27 September 2023 pukul 15:59 WIB.



Wawancara dengan Ibu Hasnah Sirait nasabah pegadaian syariah menyatakan bahwa :

Beliau menjadi nasabah pegadaian sejak tahun 2019, pada masa itu tetangga beliau yang mengajak untuk menjadi nasabah pegadaian syariah. Pada masa terjadinya pandemi covid-19 beliau juga masih senantiasa menggunakan produk-produk perbankan syariah. Sampai saat ini beliau juga masih menjadi nasabah pegadaian syariah.<sup>10</sup>

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas dapat dilihat bahwa nasabah pegadaian syariah Alaman Bolak mengalami peningkatan pada saat terjadinya covid-19. Namun berbagai macam upaya juga harus dilakukan pihak pegadaian syariah untuk tetap mempertahankan nasabahnya.

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai dampak pandemi covid-19 dengan penggunaan layanan jasa pegadaian syariah yang pernah dilakukan dan sebagai penganut penelitian ini adalah Anggun salsabila dengan judul, dampak pandemic covid-19 terhadap pengguna layanan jasa pegadaian pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah menyatakan bahwa:

Hasil penelitian pandemi covid-19 telah membawa dampak negatif besar terhadap perekonomian indonesia terutama pada layanan pegadaian di PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh dimana terjadi

---

<sup>10</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Hasnah Sirait, Nasabah di Pegadaian Syariah, Selasa 27 September 2023 pukul 14:00 WIB.

kecenderungan peningkatan layanan dan jasa nasabah dimasa covid-19. Kecenderungan ini dapat terlihat dari produk yang paling diminati oleh nasabah yaitu produk rahn, produk amanah dan rahn haji.<sup>11</sup>

Dalam jurnal Rizal Fatalbar yang berjudul “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) Di BPRS Amanah Ummah” menyatakan bahwa:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi covid-19 menyebabkan penurunan jumlah nasabah. Data nasabah gadai emas dihitung dari sebelum dan sesudah covid-19 dinyatakan ditahun 2019-2020 total nasabah gadai sebanyak 7068 dan tahun 2020-2021 sebanyak 6960 ada penurunan 108 nasabah gadai emas.<sup>12</sup>

Dalam jurnal Lukmanul Hakim yang berjudul “Dampak Pandemi Terhadap Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Karanganyar” menyatakan bahwa:

“Hasil penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah pada pegadaian syariah cabang karanganyar dari tahun 2018 sampai dengan 2021, dimasa pandemic covid-19 khususnya pada tahun 2020-2021 jumlah nasabah bertambah banyak.”<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Anggun Salsabila, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pengguna Layanan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh Ditinjau Menurut Salsabila.

<sup>12</sup>Rizal Fatalbari, “Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah,” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 12 Januari 2021, hlm.235.

<sup>13</sup>Lukmanul Hakim dan Berliana Febrian Prabandari, “Dampak Pandemi Terhadap Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Karanganyar,” *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 15 Maret 2021, hlm.231.

Dalam jurnal Qurrotu Aini dkk, yang berjudul “Analisis Pengaruh Pendapatan Kontribusi Di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah” Menyatakan bahwa:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapatan kontribusi tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap laba perusahaan di era pandemic covid-19 dan variabel pendapatan kontribusi hanya menjelaskan sebesar 4,4% dari variabel yang diteliti.<sup>14</sup>

Dalam jurnal Reza Abid Ramadan dkk, yang berjudul “Pengaruh Minat Masyarakat Terhadap Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19” menyatakan bahwa:

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya beberapa faktor yang memengaruhi minat masyarakat terhadap produk pegadaian syariah antara lain faktor ekonomi, faktor pelayanan, dan faktor syariah.<sup>15</sup>

Dalam jurnal Ghina Wahyuningsih dkk, yang berjudul “Dampak Pandemi Corona Virus Diase 19 (Covid-19) Terhadap Produk Arrum Haji Di PT. Pegadaian (PERSERO)” menyatakan bahwa:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masuknya virus Covid-19 menghambat berbagai kegiatan tak terkecuali dengan pegadaian, Covid-19 berhasil

---

<sup>14</sup>Qurrotu Aini dkk, “Analisis Pengaruh Pendapatan Kontribusi Di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Jiwa dan Syariah, “*Jurnal Syar’insurance (Sijas)*, Vol.9 No.1. hlm.36.

<sup>15</sup>Reza Abid Ramadhan dkk, “Pengaruh Minat Masyarakat Terhadap Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, Vol.8 No.2, 22 Agustus 2022, hlm. 30.

melemahkan perekonomian masyarakat termasuk nasabah Arrum Haji sehingga pegadaian memberikan keringanan angsuran terhadap produk arum haji.<sup>16</sup>

Berangkat dari hasil observasi awal peneliti yang menunjukkan bahwasanya terdapat kenaikan jumlah nasabah pegadaian syariah pasca covid-19 ditengah-tengah keadaan perekonomian yang dapat dikatakan masih belum stabil membuat peneliti tertarik untuk mengembangkan hasil tersebut menjadi lebih akurat. Selain itu berdasarkan fenomena diatas, menunjukkan adanya hasil penelitian yang tidak konsisten dan berbeda-beda, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan maksud untuk mengembangkan studi dari penelitian sebelumnya.

Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti sejauh pandemi covid-19 Islam memberikan dampak terhadap penggunaan layanan jasa pegadaian syariah. Hal ini bertujuan untuk lebih meningkatkan kinerja pegadaian syariah, sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan yang lainnya (konvensional dan syariah), dan diharapkan mampu meningkatkan *market share* pegadaian syariah.

Berdasarkan uraian yang tertera di latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan”**.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah diatas maka peneliti memultuskan untuk membuat batasan masalah. Batasan masalah bertujuan untuk

---

<sup>16</sup>Ghina Wahyuningsih dkk, “Dampak Pandemi Corona Virus Diase 19 (Covid-19) Terhadap Produk Arrum Haji Di PT. Pegadaian (Persero).” *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, Vol.3 No.1 Agustus 2021, hlm. 652.

membatasi atau menajamkan pokok permasalahan agar kajian tidak terlalu luas sehingga dapat mencapai tujuan hasil penelitian. dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan di teliti yaitu Dampak Pasca Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.

### C. Batasan Istilah

1. Dampak adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat (baik positif maupun negatif). Benturan yang cukup hebat antara dua benda sehingga menyebabkan perubahan yang berarti dan momentum (puas) sistem memahami benturan itu.<sup>17</sup> Dampak dalam penelitian ini bermakna suatu akibat baik maupun buruk yang ditimbulkan pasca pandemi covid-19 terhadap penggunaan layanan jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.
2. Pandemi adalah wabah yang menjangkit secara serempak di mana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir diseluruh negara atau benua. Hal ini biasanya dapat mengenai banyak orang.<sup>18</sup> Pandemi dalam penelitian ini adalah penyebaran wabah penyakit yang cukup luas yang mampu memengaruhi kondisi nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.
3. Covid-19 adalah *World Health Organization (WHO)* menjelaskan bahwa *Coronaviruses (Cov)* adalah virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona ini menular dengan cepat melalui

---

<sup>17</sup>Veronika Nugraheni dan Sri Lestari, *Deteksi Dini Amdal Dengan Early Warning System Berbasis Aplikasi* (CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm50.

<sup>18</sup>Dinkes DIY, "Mengenal Istilah Penyakit Endemi, Pandemi, dan darurat Corona pada tanggal 3 september 2021 pukul 09.00 wib.," [labkes.jogjaprovo.go.id/berita/5](http://labkes.jogjaprovo.go.id/berita/5), 3 September 2021.



berbagai cara, seperti melalui udara, air liur, jabat tangan, mulut ataupun benda-benda yang tersentuh seorang penderita Covid-19.<sup>19</sup> Covid-19 dalam penelitian ini adalah salah satu jenis virus yang menginfeksi nasabah ataupun calon nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan sehingga menimbulkan dampak terhadap penggunaan layanan jasa.

4. Layanan Jasa adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan benda-benda hak milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.<sup>20</sup> Layanan jasa dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan pihak pegadaian pada nasabah yang menggunakan (memiliki) tabungan pasca covid-19.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana dampak pasca pandemi covid-19 terhadap penggunaan layanan jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?
2. Bagaimana Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan meningkatkan dan mempertahankan nasabah pasca covid-19?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>19</sup>Siti Nuzul Laila Nalini, "Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah," *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (JESYA)* Vol.4, No.1 (1 Januari 2021): hlm.4.

<sup>20</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hlm.34.

1. Untuk mengetahui dampak pasca pandemi covid-19 terhadap penggunaan layanan jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsisimpuan.
2. Untuk mengetahui strategi yang dilaksanakan Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan dalam meningkatkan dan mempertahankan nasabahnya pasca covid-19.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan aspek kegunaan, penelitian ini diharapkan dapat berguna pihak-pihak yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang dimaksud adalah:

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan referensi untuk penelitian dan menambah wawasan khususnya dalam bidang pemasaran serta pengetahuan peneliti tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang pegadaian syariah.

##### 2. Bagi UIN SYAHADA Padangsidimpuan

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terkhusus dibidang perbankan syariah khususnya mengenai informasi tentang lembaga keuangan non bank yaitu pegadaian syariah. Bagaimana penerapan segmentasi pasar untuk meningkatkan jumlah nasabah. Manfaat lain yang dapat diberikan adalah sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### 3. Bagi Pegadaian Syariah

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi kembali oleh pihak internal pegadaian syariah dengan harapan akan adanya peningkatan

kemampuan perusahaan dalam meningkatkan strategi pemasaran yang lebih baik kedepannya.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami materi terutama yang berkaitan dengan pemasaran dan segmentasi pasar.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Demi memberikan kemudahan dalam penulisan penelitian ini, maka disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Bab ini merupakan suatu pengantar dan penjelasan mengenai latar belakang masalah yang diangkat dalam penelitian, identifikasi masalah, batasan istilah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, Bab ini berisi tentang teori-teori serta penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian ini. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka akan terbentuk suatu penelitian ilmiah yang baru.

BAB III Metode Penelitian, bab ini berisi metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi yang terdiri dari lokasi dan waktu, memuat tentang lokasi penelitian dan waktu penelitian yang akan dilakukan. Jenis penelitian, berisi tentang penjelasan dari jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data, merupakan penjelasan mengenai data yang akan digunakan dan cara pengumpulan data oleh peneliti. Teknik pengecekan keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat.

BAB IV Hasil Penelitian, bab ini berisi tentang deskripsi data penelitian, hasil analisis penelitian dan pembahasan penelitian. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang hasil penelitian. Mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam bab III sehingga diperoleh hasil analisa yang dilakukan dan membahas tentang hasil yang telah diperoleh.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Dampak

###### a. Pengetian Dampak

Dampak adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat (baik positif maupun negatif).<sup>21</sup> Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.<sup>22</sup>

###### b. Dampak Positif dan Negatif

Dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, memengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginan yang baik. Dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, memengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>Veronika Nugraheni dan Sri Lestari, *Deteksi Dini Amdal Dengan Early Warning System Berbasis Aplikasi* (CV. Jakad Media Publishing, 2020).

<sup>22</sup> <https://repository.widyatama.ac.id/>, (diakses pada 19 Juni 2014 pukul 19:40 WIB).

<sup>23</sup>Junierissa Marpaung, "Pengaruh Penggunaan Gadget Dalam Kehidupan," *Jurnal Kopasta* Vol.5, No.2, (24 September 2018), hlm.4.



### c. Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Ekonomi

Dampak pandemi COVID-19 menyebabkan rendahnya sentimen investor terhadap pasar yang pada akhirnya membawa pasar ke arah cenderung negatif. Langkah-langkah strategis terkait fiskal dan moneter sangat dibutuhkan untuk memberikan rangsangan ekonomi. Seiring berkembangnya kasus pandemi COVID-19, pasar lebih berfluktuasi ke arah yang negatif. Tidak hanya itu saja, lambatnya kegiatan ekspor Indonesia ke China juga memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Lambatnya ekonomi global saat ini sangat berdampak terhadap pertumbuhan perekonomian Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat pada analisis sensitivitas terhadap perekonomian Indonesia.<sup>24</sup>

Berdasarkan analisis sensitivitas ditemukan bahwa ketika terjadi pelambatan 1 % pada ekonomi China, maka akan mempengaruhi dan memiliki dampak pada laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia yaitu sebesar -0,09 %. Sejalan juga dengan analisis sensitivitas lanjutan dimana, setiap 1 % perlambatan ekonomi Uni Eropa akan memiliki dampak pada laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia yaitu sebesar -0,07 %, India (-0,02 %), Jepang (-0,05 %) dan Amerika Serikat (-0,06 %). Gambaran yang sama juga terjadi pada sebagian besar komoditas, yaitu setiap terjadi penurunan 10 % harga minyak sawit mentah (CPO) akan memiliki dampak

---

<sup>24</sup> Dito Aditia Darma Nasution, dkk., "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia" dalam *Jurnal Benefita* Vol.5 No.5, 2020, hlm.212.

terhadap ekonomi Indonesia sebesar 0,08 %, minyak positif yaitu 0,02 %, dan batu bara adalah sebesar -0,07 %.

## **2. Pandemi Covid-19**

### **a. Pengertian Pandemi Covid-19**

Pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir diseluruh negara atau benua. *World Health Organization (WHO)* menjelaskan bahwa *Coronaviruses (Cov)* adalah virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut COVID19. Virus Corona menyebabkan penyakit flu biasa sampai penyakit yang lebih parah seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS-CoV) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS-CoV). Virus ini menular dengan cepat dan telah menyebar ke beberapa negara, termasuk Indonesia. Seseorang dapat tertular COVID-19 melalui berbagai cara, yaitu: 1. Tidak sengaja menghirup percikan ludah dari bersin atau batuk penderita COVID-19 2. Memegang mulut atau hidung tanpa mencuci tangan terlebih dulu setelah menyentuh benda yang terkena cipratan air liur penderita COVID-19 3. Kontak jarak dekat dengan penderita COVID-19, misalnya bersentuhan atau berjabat.

### **b. Sejarah Covid-19**

Sejarah virus corona pada manusia dimulai tahun 1965, saat DA Tyrrell dan ML Bynoe dari Rumah Sakit Harvard, Inggris, mengisolasi virus dari saluran pernapasan orang dewasa dengan flu biasa. Selanjutnya

akhir tahun 1960-an, Tyrrell memimpin sekelompok ahli virologi meneliti strain virus pada manusia dan sejumlah binatang. Virus itu antara lain, virus bronkitis, virus hepatitis pada tikus, virus penyebab radang lambung pada babi. Semua virus itu secara morfologi mirip jika dilihat dengan mikroskop elektron. Kelompok virus tersebut lantas dinamakan virus corona berdasarkan bentuk permukaan yang mirip mahkota. Lebih lanjut, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyebutkan, virus korona SARS (SARS-CoV) yang diidentifikasi pada 2003 diyakini dari hewan. Sumbernya diperkirakan kelelawar yang menular ke luwak lantas menginfeksi manusia pertama kali di Provinsi Guangdong, China, pada 2002. Sedangkan wabah terbaru virus corona terjadi sejak akhir tahun 2019, bermula di Wuhan, Provinsi Hubei, China. Virus diduga bersumber dari kelelawar yang menular ke hewan lain sebelum ke manusia. Meski bentuknya mirip, virus ini memiliki perbedaan karakter sehingga dinamakan SARS-CoV-2 yang menyebabkan Covid-19

### **c. Penyebaran Virus Covid-19 di Indonesia**

Di Indonesia, penyebaran virus ini dimulai sejak tanggal 02 Maret 2020, diduga berawal dari salah satu warga negara Indonesia yang melakukan kontak langsung dengan warga negara asing. Seiring dengan berjalannya waktu, penyebaran covid-19 telah mengalami peningkatan yang signifikan. Dari data yang diperoleh kita dapat melihat penyebaran covid-19 terbesar berada di pulau Jawa terutama di daerah Surabaya dan Jakarta disini bisa kita lihat bahwa kurangnya kesadaran masyarakat

dalam menyikapi pandemi atau covid-19 yang terjadi pada masa itu. Hal ini disebabkan banyaknya masyarakat yang mengabaikan himbauan pemerintah sehingga masih banyak orang yang tidak menggunakan masker, masih berkumpul di keramaian, dan tidak melakukan *social distancing* yang berakibat pada percepatan tersebarnya virus covid-19 tersebut.

Virus corona memberikan dampak yang cukup luas terhadap kegiatan yang dilakukan masyarakat, salah satunya adalah dampak dalam aktifitas kesehatan, pendidikan dan perekonomian.

### **3. Layanan Jasa**

#### **a. Pengertian Layanan Jasa**

Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>25</sup> Produksi layanan bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Layanan jasa biasanya dilakukan dengan memberikan kualitas terbaik dan pada akhirnya memiliki tujuan meraih kepuasan nasabah dengan kualitas jasa yang diberikan. Dengan demikian maka layanan jasa dalam pegadaian syariah adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan manfaat dalam bidang jasa kepada nasabah dengan tetap memerhatikan kualitas dan tujuan dari layanan jasa tersebut.

---

<sup>25</sup>Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.) hlm. 171.

## **b. Jenis-Jenis Layanan Jasa Pegadaian Syariah**

Terdapat beberapa produk yang ada di kantor pegadaian syariah cabang Alaman Bolak, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

### 1) *Rahn* (Gadai Syariah)

Pembiayaan gadai dengan sistem syariah, jaminan berupa emas, berlian, mobil, sepeda motor, laptop, *handphone*, dan barang elektronik lainnya, dengan proses mudah cepat dan aman.

### 2) *Arrum* (Pembiayaan Usaha Mikro Berprinsip Syariah)

Pembiayaan usaha dengan sistem angsuran bulanan, agunan berupa emas atau BPKP kendaraan bermotor jangka waktu sampai 36 bulan.

### 3) Amanah (Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor dengan prinsip syariah untuk karyawan tetap.

### 4) Mulia (Investasi Emas Batangan)

Penjualan logam mulia tunai maupun angsuran baik perorangan maupun arisan dengan pilihan berat mulai dari 1gram sampai 100 gram.

### 5) *Remittance* (Solusi Mudah Pengiriman atau Penerimaan Uang)

Layanan pengiriman atau penerimaan uang dari dalam dan luar negeri, bekerjasama dengan Western Union, Delima, dan BNI Smart.



6) Multi Pembayaran Online (MPO)

Layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa *handphone*, TV berlangganan, dan Suzuki finance.

7) *Arrum* Emas

Memberikan pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas atau berlian). Pinjaman mulai dari Rp. 1. 000. 000 sampai dengan Rp. 500. 000. 000 dengan jangka waktu 12, 18, 24, dan 36 bulan.

8) *Arrum* Haji

Produk pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji. Nasabah hanya menyerahkan logam mulia senilai 3,5 gram atau 5 gram logam mulia, langsung mendapat pinjaman Rp. 25.000.000,- yang digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji di Kementerian Agama.

9) Tabungan Emas

Layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Biaya administrasi dan pengelolaan pada tabungan emas lebih ringan. Nasabah juga dapat melakukan transfer ke rekening Tabungan Emas mulai dari 0,1 gram, melakukan

pembelian Tabungan Emas (Tup Up) mulai dari 0,01 gram serta melakukan *buyback* mulai dari 1 gram.<sup>26</sup>

### c. Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Kualitas jasa tentu saja berbanding lurus dengan kualitas layanan jasa yang diberlakukan dalam suatu perusahaan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Reliability* (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan

---

<sup>26</sup> Brosur Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

- penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
- 3) *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
  - 4) *Empathy* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap nasabah seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
  - 5) *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Adanya dimensi-dimensi kualitas layanan jasa menimbulkan konsep kepuasan nasabah yang artinya tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya.

Dalam hal ini kepuasan nasabah merupakan evaluasi setelah menggunakan jasa yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.

Harapan nasabah merupakan keyakinan nasabah sebelum mencoba atau membeli sesuatu produk layanan jasa, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Pada umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila ia menggunakan suatu produk jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah daya tanggap nasabah terhadap apa yang diterima setelah menggunakan suatu produk jasa.

Harapan nasabah dibentuk dan didasari oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman masa lalu, opini teman dan kerabat serta informasi dan janji-janji perusahaan dan pesaing. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, semakin meningkatnya kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut menegaskan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Ukuran kualitas pelayanan yang diterima adalah tingkat perbandingan dari apa yang diharapkan oleh nasabah dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan ukuran kepuasan adalah evaluasi nasabah tersebut terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan

kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan nasabah (konsumen) dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas dengan kepuasan nasabah.

#### **4. Pegadaian Syariah**

##### **a. Pengertian Gadai Syariah**

Secara bahasa rahn berarti tsubut wa dawam (tetap dan lama). Ada sebagian yang menyatakan bahwa kata rahn bermakna tertahan. Sedangkan secara istilah rahn berarti menjadikan sebuah barang sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayar apabila tidak bisa membayar utang. Hal ini berarti sama dengan borg yakni sesuatu yang digadaikan oleh orang yang berhutang tersebut tidak bisa membayar utangnya.<sup>27</sup> Pegadaian syariah dalam istilah fikih disebut dengan rahn. Rahn yaitu penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan.<sup>28</sup> Secara istilah ada beberapa definisi yang dikemukakan oleh dalam literatur yaitu:<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup>Yadi Janwari, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Rosdakarya, 2015), hlm 102.

<sup>28</sup>Mardani, *Hukum Bisnis Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm 202.

<sup>29</sup>Andri Soemitra, *Andri Soemitra, Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm. 139 (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm 139.

- 1) Ulama Malikiyah, gadai adalah sesuatu yang bernilai yang di ambil dari pemiliknya untuk dijadikan pengikat atas utang tetap.
- 2) Ulama Hanafiyah, gadai adalah menjadikan sesuatu barang (marhun) sebagai jaminan terhadap hak piutang (*marhun bih*) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak piutang (marhun bih) tersebut baik seluruhnya maupun sebagiannya.
- 3) Ulama Hanabilah, gadai adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan suatu utang untuk dipenuhi dari harganya bila yang berhutang tidak sanggup membayarnya.
- 4) Ulama Syafiyah, gadai adalah menjadikan suatu barang yang bisa dijual sebagai jaminan utang dipenuhi dari harganya bila yang berhutang tidak sanggup membayar utangnya.
- 5) Ensiklopedia Fiqh Muamalah, gadai adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utang itu dilunasi atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikan utang.
- 6) Fatwa DSN MUI No 25/DSN MUI/III/2002, gadai adalah menahan barang sebagai jaminan atas utang.

Dari sejumlah pengertian konsep gadai merupakan suatu bentuk akad pinjaman dengan menahan suatu benda atau hak yang bernilai menurut pandangan *syara'* sebagai jaminan utang (anggunan) untuk penguat kepercayaan sehingga dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu pihak penerima gadai dapat menerima bayaran seluruh atau sebagian utangnya secara sempurna.



## b. Landasan Hukum Gadai Syariah

Gadai syariah hukumnya boleh (jaiz). Kebolehan bertransaksi dengan sistem gadai dapat dilihat dalam Al-Qur'an, Sunnah, Ijma' (keepakatan para ulama), dan Fatwa Dewan Syariah Nasional.

a) QS. Al-Baqarah ayat 283

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



Artinya: *Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan teta jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Al-Baqarah : 283).*<sup>30</sup>

Dalam ayat ini, walaupun disebutkan “dalam perjalanan”,

namun tetap menunjukkan keumumannya. Yakni, baik dalam

<sup>30</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), hlm. 38.

perjalanan maupun tidak dalam perjalanan. Kata “dalam perjalanan” pada ayat ini hanya menunjukkan keadaan yang biasa membutuhkan sistem tersebut. Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)”. Dalam dunia finansial, barang tanggungan bisa dikenal sebagai jaminan (*collateral*) atau objek pegadaian.

b) Sunnah

Artinya: “*Aisyah r.a. berkata bahwa Rasulullah membeli makanan dari seorang Yahudi dan menjaminkan kepadanya baju besi.*” (HR. Bukhari No. 1926, Kitab al-Buyu, dan Muslim).<sup>31</sup>

Abu Hurairah r.a. meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “*Barang yang digadaikan itu tidak boleh ditutup dari pemilik yang menggadaikannya. Baginya adalah keuntungan dan tanggung jawabnya ialah bila ada kerugian (atau biaya)*”. (HR. Syafi’i dan Daruquthni).<sup>32</sup>

Berdasarkan hadist di atas jumhur ulama menafsirkan sepakat mengenai kebolehan hukum rahn. Hal dimaksud, didasarkan pada kisah Rasulullah Saw yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari orang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang kaya kepada

---

<sup>31</sup>Iwan Permana, *Hadits Ahkam Ekonomi* (Jakarta: Imprint Bumi Aksara, 2020). hlm. 101.

<sup>32</sup>M. Habiburrahim dan dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Cet. Ke-1 (Jakarta: Penerbit Kuwais, 2012). hlm. 89.

seorang Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi yang tidak mau memberatkan para sahabat. Mereka biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi. Mayoritas ulama berpendapat bahwa rahn tidak saja disyariatkan pada waktu tidak bepergian. Hadis-hadis di atas dijadikan argumentasi untuk pendapat tersebut. Transaksi gadai tidak hanya dilakukan pada masa perjalanan, akan tetapi dapat dilakukan juga padamasa tidak bepergian.<sup>33</sup>

Dari hadits dapat dipahami, bahwa bermuamalah dibenarkan juga jika dilakukan dengan orang yang non muslim dan juga harus memiliki barang jaminan, agar tidak ada kekhawatiran bagi yang memberikan pinjaman atau hutang.

#### c) Ijma' Ulama

Para ulama telah sepakat bahwa gadai hukumnya boleh. Para ulama tidak pernah mempertentangkan kebolehnya, demikian pula landasan hukumnya. Jumhur ulama berpendapat bahwa gadai disyari'atkan pada waktu tidak bepergian ataupun pada waktu bepergian.<sup>34</sup>

Perjanjian gadai yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadits itu dalam pengembangan selanjutnya dilakukan oleh para *fuqaha* dengan jalan *ijtihad*.

---

<sup>33</sup>Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hlm. 5.

<sup>34</sup>Iwan Permana, *Hadits Ahkam Ekonomi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 104.

d) Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menjadi salah satu rujukan yang berkenaan gadai syariah.

Diantaranya dikemukakan sebagai berikut:

- a) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 25/DSNMUI/III/2002 tentang *Rahn*.
- b) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 26/DSNMUI/III/2002 tentang *Rahn* emas.
- c) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 09/DSNMUI/IV/2000 tentang Pembiayaan *Ijarah*.
- d) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 10/DSNMUI/IV/2000 tentang *Wakalah*.
- e) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 43/DSNMUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi.<sup>35</sup>

**c. Ketentuan Gadai Syariah**

1) Ketentuan Umum

*Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.

*Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* selain

---

<sup>35</sup>Andrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2011) hlm 120.

seizin *rahin* dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatan itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya.

Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin* sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*. Besar biaya administrasi dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

Penjualan *marhun* apabila jatuh tempo *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya. Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya maka *marhun* di jual paksa/ dieksekusi. Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

b) Ketentuan penutup

Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika dikemudian hari

terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.<sup>36</sup>

#### d. Rukun dan Syarat Sah Gadai Syariah

##### 1) Rukun Gadai

- a) *Shigat* adalah ucapan yang berupa *ijab* dan *qabul*.
- b) Orang yang berakad, yaitu orang yang menggadaikan (*rahin*) dan orang yang menerima gadai (*murtahin*).
- c) Harta atau barang yang akan dijadikan jaminan (*marhun*).
- d) Utang (*marhun Bih*).

##### 2) Syarat Sah Gadai

- (a) *Shigat*. Syarat *shigat* tidak boleh terikat dengan ketentuan syarat tertentu dan dengan masa yang akan datang
- (b) Orang yang berakad. Baik *rahin* maupun *murtahin* harus cakap dalam melakukan tindakan hukum, baligh dan berakal sehat serta mampu melakukan akad.
- (c) *Marhun Bih*. Harus merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin* merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak dapat dimanfaatkan maka tidak sah barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.
- (d) *Marhun*. Harus berupa harta yang bisa dijual dan nilainya seimbang dengan *marhun Bih*, *marhun* harus mempunyai nilai

---

<sup>36</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm 359 .

dan dapat dimanfaatkan, harus jelas dan spesifik. *Marhun* itu secara sah dimiliki oleh *rahn* merupakan harta yang utuh tidak bertebaran dalam beberapa tempat.<sup>37</sup>

**e. Manfaat Gadai (*Ar-Rahn*)**

Manfaat yang dapat diambil oleh bank dari prinsip *ar-rah*n adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga kemungkinan nasabah untuk lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank.
- 2) Memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposit bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu aset atau barang (*marhun*) yang dipegang oleh bank.
- 3) Jika *rahn* ditetapkan dalam mekanisme pegadaian, sudah barang tentu akan sangat membantu saudara kita yang kesulitan dana, terutama di daerah-daerah.

Adapun manfaat yang langsung didapat oleh bank adalah biaya-biaya konkret yang harus dibayar oleh nasabah untuk pemeliharaan dan keamanan aset tersebut. Jika penahanan aset berdasarkan *fidusia* (penahanan barang bergerak sebagai jaminan pembayaran), nasabah juga harus membayar biaya asuransi yang besarnya sesuai dengan yang berlaku secara umum.

---

<sup>37</sup>Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 45.

## B. Penelitian Terdahulu

### 1. Dampak Covid-19 Terhadap Dunia Pegadaian Syariah

Dampak adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat (baik positif maupun negatif).<sup>38</sup> Dampak juga dapat dikatakan sebagai akibat yang timbul karena terjadinya suatu peristiwa.

Covid-19 atau *Coronaviruses (Cov)* adalah virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut COVID19. Virus Corona menyebabkan penyakit flu biasa sampai penyakit yang lebih parah seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS-CoV) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS-CoV)

Gadai merupakan suatu bentuk akad pinjaman dengan menahan suatu benda atau hak yang bernilai menurut pandangan *syara'* sebagai jaminan utang (anggunan) untuk penguat kepercayaan sehingga dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu pihak penerima gadai dapat menerima bayaran seluruh atau sebagian utangnya secara sempurna.

Virus corona memberikan dampak yang cukup luas terhadap kegiatan yang dilakukan masyarakat, salah satunya adalah dampak dalam kegiatan perekonomian dalam lembaga keuangan baik dalam konvensional maupun syariah. Kegiatan perekonomian adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh manusia dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya. Definisi kegiatan ekonomi dapat juga diartikan sebagai upaya yang dilakukan manusia untuk

---

<sup>38</sup>Nugraheni dan Lestari, *Deteksi Dini Amdal Dengan Early Warning System Berbasis Aplikasi* (20 Desember 2020), hlm 50.



mencapai suatu tingkatan kesejahteraan atau kemakmuran dalam hidup. Dalam karya ilmiah ini penulis akan memaparkan bagaimana dampak yang disebabkan oleh virus corona terhadap lembaga keuangan syariah. Eksistensi suatu Lembaga Keuangan Syariah dalam beberapa tahun terakhir menjadi alternatif lembaga keuangan untuk masyarakat yang sangat penting dalam memajukan sektor rill.

Adanya Dampak Pandemi covid-19 terhadap pegadaian syariah yaitu meningkatkan layanan digital yang memudahkan nasabah bertransaksi di pegadaian syariah yang akan menambah minat nasabah bertransaksi. Pegadaian Syariah berperan sebagai penyalur dana tanpa membebankan pihak peminjam. Pegadaian syariah juga memfokuskan terhadap pembiayaan yang lingkupannya kecil, sehingga masyarakat yang membutuhkan pinjaman dapat memperolehnya dalam jangka waktu yang pendek dengan margin yang rendah.

Menurut Penelitian dari Ahmad Syathiri dkk dalam jurnal berjudul “Peningkatan Pemahaman Produk dan Jasa Pegadaian Syariah Bagi UMKM di kecamatan ilir barat II kota Palembang” menyatakan bahwa: Kurangnya pemahaman umkm di kecamatan ilir barat II kota Palembang tentang produk dan jasa pegadaian syariah, penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta tentang produk dan jasa pegadaian dengan prinsip syariah.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup>Ahmad Syathiri, dkk., “Peningkatan Pemahaman Produk dan Jasa Pegadaian Syariah Bagi UMKM di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang,” *Jurnal Universitas Sriwijaya*, 14 Oktober 2020, hlm.43.

Menurut penelitian Mardhiyaturrositaningsih dkk dengan judul “Dampak pandemic covid-19 terhadap manajemen industri perbankan syariah” menyatakan bahwa

Semua bank mengalami gejolak pada fungsi intermediasinya yang cenderung menurun, kemudian pembatasan layanan melalui tatap muka langsung, memberikan kebijakan restrukturasi kepada nasabah yang berdampak dan pemanfaatan aplikasi digital.<sup>40</sup>

Menurut penelitian Siti Nuzul Laila Nalini dengan judul “Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah” menyatakan bahwa:

Sinergi antara kebijakan makro pemerintah dengan kebijakan mikro perusahaan diharapkan dapat membantu UMKM dalam mengatasi tantangan menghadapi krisis Pandemi Covid-19.<sup>41</sup>

Menurut penelitian Alvira Prasuti kurnia dengan judul “Dampak Covid-19 Terhadap Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia KCP Manado Kairagi” menyatakan bahwa:

Gambaran umum terhadap dampak covid-19 pada produk gadai emas di bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu manado kairagi menunjukkan jika produk tersebut menjadi solusi untuk pemenuhan kebutuhan ditengah pandemic covid-19 secara cepat, akan tetapi terdapat banyak nasabah yang menggadaikan emas dan tidak menebusnya.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup>Mardhiyaturrositaningsih dkk, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah,” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12 Januari 2020, hlm.4.

<sup>41</sup>Siti Nuzullaila Nalini, “Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.” *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 1, Januari 2021, hlm 67.

<sup>42</sup>Alvira Prastuti Kurnia, “Dampak Covid-19 Terhadap Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia KCP Manado Kairagi”, *Skripsi IAIN Manado*, (15 juli 2021), hlm 58.

Pada penelitian ini dampak covid-19 terhadap penggunaan layanan jasa pegadaian syariah cukup beragam. Hasil sementara yang dapat di lihat adalah terjadinya fluktuasi jumlah nasabah di pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan. Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk mengurangi aktivitas diluar rumah nyatanya berdampak pula pada sisitem layanan jasa pegdaian syariah yang awalnya semua dilakukan secara manual berganti menjadi layanan digital. Hal ini tentunya menjadi alternatif baru yang membutuhkan penyesuaian lagi kepada masyarakat terutama nasabah pegadaian syariah sendiri.

## **2. Pengertian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu sebelum penelitian ini. Hasil dari penelitian tersebut adalah hal yang dijadikan dasar atau referensi dalam penelitian ini, yang dapat berupa asumsi-asumsi yang relevan dari hasil penelitian tersebut. Penelitian terdahulu dibutuhkan untuk menjadi rujukan dari penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang sengaja digunakan untuk memperkuat penelitian ini adalah dengan judul sebagai berikut:

**Tabel II**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Qurrotu Aini dan Ria Rahmawati, Jurnal (2023)	Analisis Pengaruh Pendapatan Kontribusi Di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapatan kontribusi tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap laba perusahaan di era pandemi covid-19 dan variabel pendapatan kontribusi hanya menjelaskan sebesar 4,4% dari variabel yang diteliti. <sup>43</sup>
2.	Reza, Abid Ramadhan, dan Ahmad Suardi, Jurnal (2022)	Pengaruh Minat Masyarakat Terhadap Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19.	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya beberapa faktor yang memengaruhi minat masyarakat terhadap produk pegadaian syariah antara lain faktor ekonomi, faktor pelayanan, dan faktor syariah. <sup>44</sup>
3.	Ghina Wahyuningsih, Fitri Noer Janah, Muhammad Roy, Purwanto, Jurnal (2021)	Dampak Pandemi Corona Virus Disease 19 (Covid-19) Terhadap Produk Arrum Haji Di PT. Pegadaian (PERSERO)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masuknya virus Covid-19 menghambat berbagai kegiatan tak terkecuali dengan pegadaian, covid-19 berhasil melemahkan perekonomian masyarakat termasuk nasabah Arrum Haji sehingga pegadaian memberikan inisiatif terhadap nasabah dengan memberikan keringanan

<sup>43</sup>Qurrotu Aini dan Ria Rahmawati, "Analisis Pengaruh Pendapatan Kontribusi Di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah," *Jurnal Syar'insurance (Sijas)* Vol.9 No.1 (28 Januari 2023), hlm.36.

<sup>44</sup>Reza dkk., "Pengaruh Minat Masyarakat Terhadap Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi* Vol.8 No.2 (22 Agustus 2022): hlm.30.

			angsuran terhadap produk arrum haji. <sup>45</sup>
4.	Lukmanul Hakim dan Berliana Febrian Prabandari, Jurnal (2021)	Dampak Pandemi Terhadap Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Karanganyar	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pegadaian syariah cabang karanganyar memberikan solusi berupa kebijakan khusus yaitu penjadwalan ulang waktu pembayaran angsuran dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk mempermudah melakukan transaksi di masa pandemi Covid-19. <sup>46</sup>
5.	Siti Nuzul Laila Nalini, Jurnal (2021)	Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sinergi antara kebijakan makro pemerintah dengan kebijakan mikro perusahaan diharapkan dapat membantu UMKM dalam mengatasi tantangan menghadapi krisis pandemi Covid-19. <sup>47</sup>
6.	Rizal Fatalbar, M.K hoili Nawawi, Sutisna, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Ibn Khaldun Bogor)	Dampak Covid-19 terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemic covid-19 menyebabkan penurunan jumlah nasabah. Data nasabah gadai emas dihitung dari sebelum dan sesudah covid-19 dinyatakan tahun 2019-2020 total nasabah gadai sebanyak 7068 dan tahun

<sup>45</sup>Ghina Wahyuningsih dkk, "Dampak Pandemi Corona Virus Diase 19 (Covid-19)", jurnal Universitas Islam Indonesia, Vol.3 No. 1, Agustus 2021), hlm 652.

<sup>46</sup>Lukmanul Hakim dan Febrian Prabandari, "Dampak Pandemi Terhadap Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Karanganyar", *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 15 Maret 2021, hlm. 231.

<sup>47</sup>Siti Nuzul Siti Nuzul Laila Nalini, "Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah," *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (JESYA)* Vol.4, No.1 (1 Januari 2021): hlm.4., *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 1, Januari 2021, hlm 67.

			2020-2021 swbanyak 6960 ada penurunan 108 nasabah gadai emas. <sup>48</sup>
7.	Anggun salsabila, Skripsi, (2021)	Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi covid-19 telah membawa dampak negatif yang sangat besar terhadap perekonomian Indonesia terutama pada layanan pegadaian pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh dimana terjadi kecenderungan peningkatan layanan dan jasa nasabah dimasa covid-19. <sup>49</sup>
8.	Ahmad Syathiri, dkk, (jurnal fakultas ekonomi, Universitas Sriwijaya).	Peningkatan Pemahaman Produk dan Jasa Pegadaian Syariah Bagi UMKM di kecamatan ilir barat II kota Palembang	Kurangnya pemahaman umkm di kecamatan ilir barat II kota Palembang tentang produk dan jasa pegadaian syariah, penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta tentang produk dan jasa pegadaian dengan prinsip syariah.. <sup>50</sup>

<sup>48</sup>Rizal Fatalbari, "Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 12 Januari 2021, hlm.235

<sup>49</sup>Anggun Salsabila, "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pengguna Layanan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah", *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasiem Riau*, Tahun 2021, hlm 54.

<sup>50</sup>Ahmad Syathiri, dkk., "Peningkatan Pemahaman Produk dan Jasa Pegadaian Syariah Bagi UMKM di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang," *Jurnal Universitas Sriwijaya*, 14 Oktober 2020, hlm.43

9.	Mardhiyaturr ositaningsih, dkk,( jurnal ekonomi dan manajemen)	Dampak pandemic covid-19 terhadap manajemen industri perbankan syariah	Semua bank mengalami gejolak pada fungsi intermediasinya yang cenderung menurun, kemudian pembatasan layanan melalui tatap muka langsung, memberikan kebijakan restrukturasi kepada nasabah yang berdampak dan pemanfaatan aplikasi digital. <sup>51</sup>
10.	Alvira Prastuti Kurnia Domili, Skripsi, (2018)	Dampak Covid-19 Terhadap Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manado Kairagi	Berdasarkan hasil penelitian bahwa gambaran umum terhadap dampak covid-19 pada produk gadai emas di bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu manado kairagi menunjukkan jika produk tersebut menjadi solusi untuk pemenuhan kebutuhan ditengah pandemi covid-19 secara cepat. Akan tetapi, terdapat banyak nasabah yang menggadaikan emas dan tidak menebusnya. <sup>52</sup>

Dari tabel diatas terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini, yaitu:

- a. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Qurrotu Aini dan Ria Rahmawati adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

<sup>51</sup>dkk, "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah."

<sup>52</sup>Alvira Prastuti Kurnia Domili, "Dampak Covid-19 Terhadap Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manado Kairagi," *Skripsi IAIN Manado*, (15 Juli 2021), hlm.58.

- b. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza, Abid Ramadhan, dan Ahmad Suardi adalah jenis penelitian dan beberapa teori yang digunakan. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.
- c. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Ghina Wahyuningsih, Fitri Noer Janah, Muhammad Roy, Purwanto dapat dilihat variabel X yaitu Dampak Covid-19 terhadap Pegadaian Syariah. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat pada objek penelitian, Ghina Wahyuningsih, dkk., berfokus pada tabungan *Ar-rum Haji* sedangkan peneliti fokusnya pada seluruh jenis produk pegadaian syariah.
- d. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lukmanul Hakim dan Berliana Febrian Prabandari adalah jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari lokasi penelitian.
- e. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nuzul Laila Nalini adalah jenis penelitian yang sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian.
- f. Persamaan penelitian yang dilakukan Rizal Fatalbar dengan peneliti yaitu sama sama menggunakan metode kualitatif, perbedaannya Rizal Fatalbar lebih spesifik ke produk gadai emas.
- g. Persamaan penelitian yang di lakukan Anggun salsabila dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, kemudian sama-sama membahas Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Penggunaan Layanan Jasa



Pegadaian Syariah, Perbedaannya Anggun Salsabila ditinjau menurut ekonomi syariah.

- h. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Syathiri adalah jenis penelitian yang sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian.
- i. Persamaan Penelitian Mardhiyaturrositaningsih dengan peneliti sama-sama menggunakan metode kualitatif, kemudian sama-sama membahas dampak pandemi Covid-19 Perbedaannya bada objek penelitian dan menggunakan analisis komparatif.
- j. Persamaan penelitian yang dilakukan Alvira Prasusti dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif, kemudian sama-sama membahas Dampak Pandemi Covid-19, Perbedaannya Alvira Prastuti lebih spesifikasi terhadap gadai emas.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang bertempat di di Jl. Sermalian Kosong No.28E Alaman Bolak Padangsidempuan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari-November 2023.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat fenomenologi serta cenderung memakai analisis. Riset kualitatif merupakan riset yang bermaksud untuk menguasai fenomena tentang apa yang dirasakan oleh subjek riset misalnya sikap, anggapan, motivasi, aksi, dll. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode baru karena popularitasnya belum lama, metode ini juga dinamakan postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat post positisme, serta sebagai metode artistik karena proses penelitian lebih bersifat (kurang terpola), dan disebut metode interpretasi terhadap data yang digunakan di lapangan.<sup>53</sup>

Riset kualitatif ialah suatu riset yang hasil riset nya tidak melalui prosedur statistik ataupun tata cara kuantifikasi yang lain. Hingga bisa disimpulkan jika riset kualitatif adalah pengumpulan informasi pada sesuatu latar alamiah dengan iktikad menafsirkan fenomena yang terjalin dimana periset

---

<sup>53</sup>Budi Gautama Siregar Dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Grup, 2021), hlm. 60.

merupakan selaku instrumen kunci.<sup>54</sup> Adapun metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.<sup>55</sup>

### **C. Subjek Penelitian**

Subjek riset merupakan orang yang membagikan reaksi atas sesuatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Dalam golongan periset kualitatif, sebutan responden ataupun subjek riset disebut dengan sebutan informan, ialah orang yang berikan data tentang informasi yang di inginkan periset yang berkaitan dengan riset yang lagi dilaksanakan.

Adapun sebagai subjek riset ini merupakan 3 pegawai dan 4 nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan untuk dapat mendeskripsikan Dampak Pasca Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.

### **D. Sumber Data**

Sumber data penelitian dibedakan menjadi dua macam yakni:

#### **1. Data Primer**

Sumber data primer ialah sumber data yang pertama dari subyek atau objek penelitian data penelitian langsung. Adapun menjadi data primer pada penelitian ini didapatkan melalui penyebaran angket atau kuisisioner secara langsung maupun kepada responden.

---

<sup>54</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm.38.

<sup>55</sup>Moh. Nazir, *Metode Peneltian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 43.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder bisa diambil dari pihak mana saja yang memberikan data guna melengkapi kekurangan dari data yang diperoleh melalui sumber data primer. Data sekunder dalam penelitian ini dokumen, laporan-laporan, buku skripsi, jurnal, brosur yang berkaitan dengan judul peneliti.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Observasi

Secara umum, observasi merupakan cara atau metode menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan. Observasi sangat diperlukan apabila seorang observer belum memiliki banyak keterangan tentang masalah yang diselidikinya. Sehingga observer dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalahnya serta petunjuk-petunjuk cara memecahkannya.

#### 2. Wawancara

Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal. Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data, dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden (pihak yang

terkait langsung dengan objek penulisan), sehingga dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Tanya jawab dilakukan kepada bagian- bagian yang terkait dengan tema yang diangkat di Pegadaian Syariah.

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah antara lain yaitu:

- a. Fluktuasi jumlah nasabah Pegadaian Syariah pasca covid-19.
- b. Strategi yang dilakukan pihak pegadaian syariah dalam meningkatkan dan mempertahankan nasabahnya pasca covid-19.
- c. Produk pegadaian syariah yang peminatnya cukup banyak pasca pandemi covid-19.
- d. Kendala yang dihadapi oleh pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah.

### 3. Dokumentasi

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip, buku, arsip-arsip, brosur dan sebagainya yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### 1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam menemukan dan mengatur secara sistematis data yang diperoleh, lalu

mengerjakan unit, memilih data yang digunakan dalam menentukan kesimpulan yang dimengerti oleh peneliti dan orang lainnya. Penganalisisan data akan memproses data yang diperoleh dengan menggabungkan variabel-variabel dalam penelitian dan menyederhanakan data tersebut agar mengarah kepada pemahaman struktural yang lebih dimengerti oleh semua pihak.<sup>56</sup> Untuk menganalisis data, maka perlu digunakan pengolahan data dengan menggunakan NVivo.

NVivo adalah program yang mendukung penelitian kualitatif dan campuran. Ini dirancang untuk membantu pengguna mengatur, menganalisis, dan menemukan wawasan dalam data tidak terstruktur atau kualitatif seperti: wawancara, tanggapan survei terbuka, artikel, media sosial, dan konten web. NVivo menyediakan alat-alat yang berguna untuk membantu apa yang kita ingin kerjakan.<sup>57</sup> Sebagai alat bantu penelitian kualitatif, NVivo mempermudah pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan manajemen dan analisis data. Lingkup tugas manajemen dan analisis data, antara lain meliputi pekerjaan mengoreksi data, pekerjaan mencari informasi yang digali dari sumber data, pekerjaan menghubungkan data, pekerjaan menganalisis isi teks, dan pekerjaan mengembangkan konsep-konsep dan teori-teori yang bersumber dari studi literatur dan dari data empirik lapangan.

---

<sup>56</sup>Elidawat Purba, *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021).

<sup>57</sup> Ariesto Hadi Sutopo, *Analisis Kualitatif Dengan Nvivo Fenomena Ibadah Masa Depan Di Metaverse* (Banten: Topazart, 2022).

## 2. Teknik Analisis Data

Analisis informasi kualitatif merupakan suatu proses mencari serta menyusun, mengendalikan urutan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi dengan mengorganisasikan informasi ke dalam pola, memilah mana yang sangat berarti serta membuat kesimpulan sehingga mudah dimengerti oleh diri sendiri ataupun orang lain. Secara universal proses analisis informasinya mencakup reduksi informasi, penyajian informasi, serta penarikan kesimpulan.

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang berarti, dicari tema serta memilahnya dan membuang yang tidak perlu.

### b. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian ini, dipaparkan bersifat teks dan bersifat deskriptif atau penjelasan.

### c. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Dalam riset ini kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara serta akan berganti apabila ditemui bukti-bukti yang kokoh yang menunjang pada sesi pengumpulan informasi selanjutnya. Namun apabila kesimpulan yang hendak dikemukakan pada sesi awal didukung oleh bukti yang valid serta tidak berubah-ubah disaat riset kembali

kelengkapan hingga kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibel.<sup>58</sup>

### **G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Pada penelitian ini untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan dengan teknik triangulasi, ketekunan, pengamatan.

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dari sumber data yang telah ada. Adapun triangulasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>59</sup> Seperti membandingkan data dengan hasil pengamatan melalui wawancara, yakni membandingkan data apa yang dilakukan secara pribadi atau secara umum.

#### **2. Triangulasi Metode**

Triangulasi metode berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi.<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup>Ervan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyatuti, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gava Media, 2007).

<sup>59</sup>Dewi Hangrain, *Strategi Bisnis Manajemen Resiko Dalam Pengembangan UMKM di Indonesia* (Bogor: IPB Press, 2021).

<sup>60</sup>ABD. Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 100. (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

##### 1. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pegadaian adalah suatu lembaga perkreditan dengan sistem gadai. Awal mula perkembangan lembaga seperti ini dipelopori oleh negara Italia. Beberapa waktu kemudian sistem ini juga mulai diadopsi dan dipraktekkan di negara-negara Eropa lainnya seperti Belanda, Inggris dan Jerman. Sedangkan di Indonesia sendiri, sistem tersebut dibawa dan dikembangkan orang-orang Belanda.

Sejarah terbentuknya pegadaian di Indonesia awalnya dilaksanakan oleh pihak swasta, kemudian Tahun 1901 melalui *Staatsblad* No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur Pegadaian sebagai monopoli Pemerintah Belanda. Kemudian pada tanggal 1 April 1901 didirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia-Belanda) pertama di Sukabumi, Jawa Barat.<sup>61</sup>

Pada sekitar tahun 1960 pemerintah melalui peraturan pemerintah pengganti Undang-undang No. 9 Tahun 1960 mengeluarkan suatu kebijakan yang berkaitan dengan sistem gadai. Pada intinya bahwa semua perusahaan yang modalnya berasal dari pemerintah harus dijadikan perusahaan Negara, maka dari itu demi terwujudnya kebijakan tersebut Pemerintah mengeluarkan DP RI Tahun 1961 No. 178 tanggal 3 Mei 1961 Pegadaian

---

<sup>61</sup>Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan, Kebijakan Moneter dan Perbankan Edisi Kelima*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), hlm. 743.

menjadi Perusahaan Negara (PN). Pemerintah kembali membuat kebijakan baru yaitu merubah Perusahaan Negara menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 7 Tahun 1969. Seiring dengan diadakannya perubahan tersebut pegadaian semakin bertumbuh dengan pesat dalam skala yang besar. Atas kepopuleran ini maka turut diberikan pula keleluasaan bagi pengelola dalam mengembangkan usahanya, hingga pada akhirnya Pemerintah meningkatkan status Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum) dengan peraturan Pemerintah No. 10 Tanggal 10 April 1990 sejak saat itu Pegadaian menjadi Perusahaan yang mandiri.

Fondasi sejarah bagi seluruh insan pegadaian terjadi pada tanggal 1 April 2012. Hal ini dikarenakan pada tanggal tersebut, perusahaan resmi berubah status badan hukum dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Perusahaan tersebut tidak sekedar perubahan struktur modal namun mempengaruhi mekanisme pengelolaan Perusahaan.

Sedangkan latar belakang didirikannya Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak di kota Padangsidimpuan dikarenakan tingginya antusiasme dan minat masyarakat sehingga menjadikan tingginya potensi dari pasar itu sendiri. Dapat dijelaskan dengan kata lain bahwasanya minat dari penduduk Tapanuli Selatan sangat tinggi sehingga menjadi peluang bagi pihak pegadaian dalam membangun perusahaannya di lokasi ini.

Seiring berjalannya waktu pihak manajemen pegadaian merencanakan bahwasanya potensi pasar yang tinggi ini harus mampu

menjadi terobosan baru untuk membuka cabang lagi yaitu Cabang Syariah Alaman Bolak yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat kecil serta untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tanggal 15 November 2005 Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak resmi berdiri dan mulai membuka unitnya di Sadabuan, Sapirook, dan Sibuhuan.

Tujuan didirikannya beberapacabang pegadaian syariah adalah untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah, aman dan mengefisienkan waktu. Kemudian pada 14 November 2016 dengan usaha ijin No. KEP-91/D.5/2016 PT. Pegadaian Cabang Syraiah Alaman Bolak pindah ke Jalan Serma Lian Kosong/ex Sudirman 2 8 E.<sup>62</sup> Adapun batas-batas wilayah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak adalah sebagai berikut:

- a. Sebalah Timur berbatasan dengan Bank Mandiri
- b. Sebelah Barat berbatasan dengan Kantor Kejaksaan
- c. Sebelah Utara berbatasan dengan SPBU
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kampung Marancar.

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Subhan, (12 Oktober 2022, pukul 0.13 WIB)

## 2. Visi dan Misi Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak<sup>63</sup>

### a. Visi Pegadaian Syariah

Adapun visi dari pegadaian cabang syariah Alaman Bolak adalah “Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *marketing leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”.

### b. Misi Pegadaian Syariah

- 1) Memberikan pembiayaan yang cepat, mudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan insfrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri untuk menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

## 3. Produk-produk Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak

Terdapat beberapa produk yang ada di kantor pegadaian syariah cabang Alaman Bolak, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

---

<sup>63</sup> [www.pegadaiansyariah.co.id](http://www.pegadaiansyariah.co.id).diakses pada hari senin 10 Oktober, pukul 22.49 WIB.

10) *Rahn* (Gadai Syariah)

Pembiayaan gadai dengan sistem syariah, jaminan berupa emas, berlian, mobil, sepeda motor, laptop, *handphone*, dan barang elektronik lainnya, dengan proses mudah cepat dan aman.

11) *Arrum* (Pembiayaan Usaha Mikro Berprinsip Syariah)

Pembiayaan usaha dengan sistem angsuran bulanan, agunan berupa emas atau BPKP kendaraan bermotor jangka waktu sampai 36 bulan.

12) Amanah (Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor dengan prinsip syariah untuk karyawan tetap.

13) Mulia (Investasi Emas Batangan)

Penjualan logam mulia tunai maupun angsuran baik perorangan maupun arisan dengan pilihan berat mulai dari 1 gram sampai 100 gram.

14) *Remittance* (Solusi Mudah Pengiriman atau Penerimaan Uang)

Layanan pengiriman atau penerimaan uang dari dalam dan luar negeri, bekerjasama dengan Western Union, Delima, dan BNI Smart.

15) Multi Pembayaran Online (MPO)

Layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa *handphone*, TV berlangganan, dan Suzuki finance.

#### 16) *Arrum* Emas

Memberikan pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas atau berlian). Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 500.000.000 dengan jangka waktu 12, 18, 24, dan 36 bulan.

#### 17) *Arrum* Haji

Produk pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji. Nasabah hanya menyerahkan logam mulia senilai 3,5 gram atau 5 gram logam mulia, langsung mendapat pinjaman Rp. 25.000.000,- yang digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji di Kementerian Agama.

#### 18) Tabungan Emas

Layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Biaya administrasi dan pengelolaan pada tabungan emas lebih ringan. Nasabah juga dapat melakukan transfer ke rekening Tabungan Emas mulai dari 0,1 gram, melakukan pembelian Tabungan Emas (Tup Up) mulai dari 0,01 gram serta melakukan *buyback* mulai dari 1 gram.<sup>64</sup>

### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu sistem formal yang mengatur tentang hubungan tugas dan wewenang yang akan mengendalikan bagaimana setiap individu mampu bekerjasama dalam mengelola sumber daya yang tersedia demi mewujudkan tujuan organisasi.<sup>65</sup> Struktur

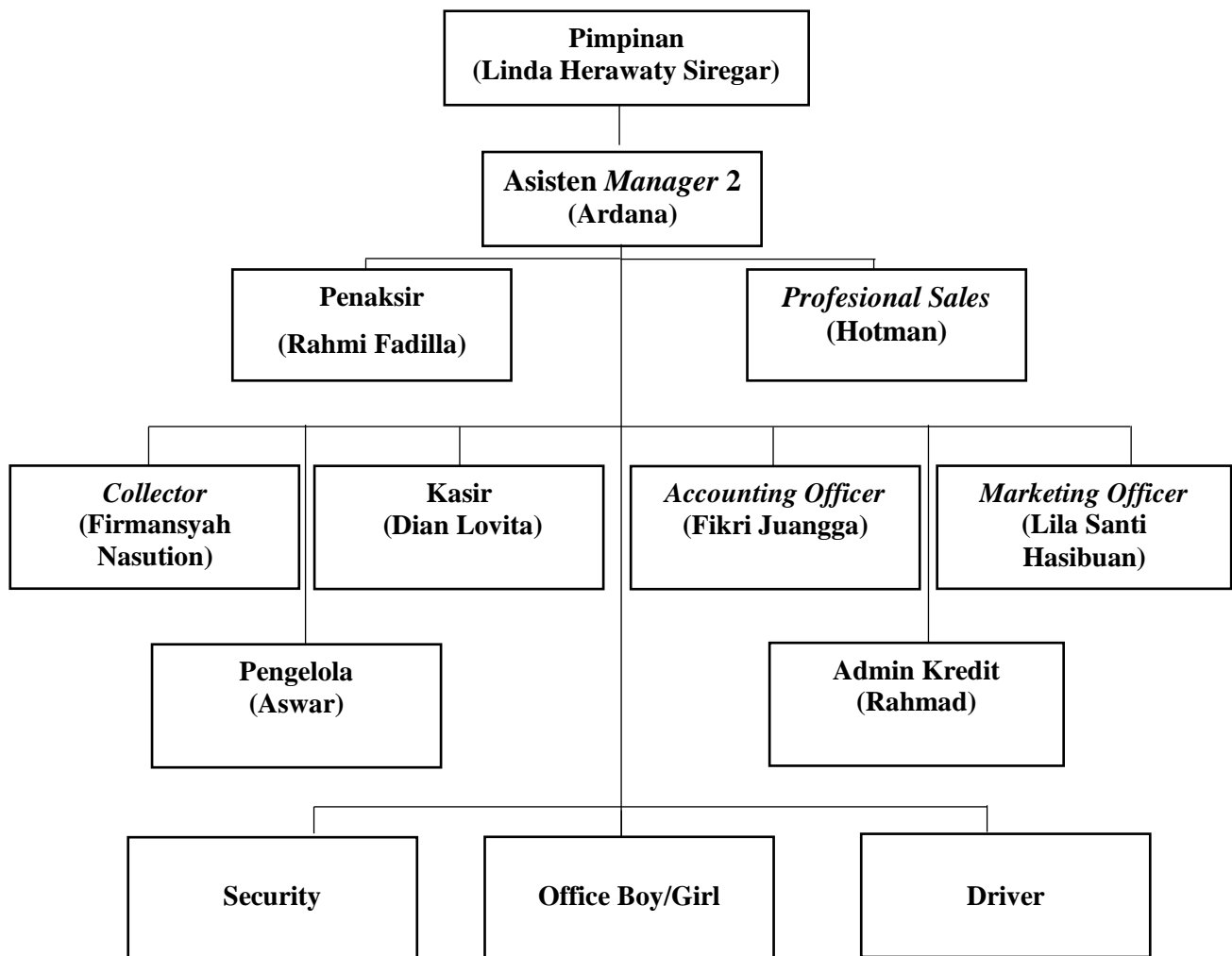
---

<sup>64</sup> Brosur Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak.

<sup>65</sup> Dicky Wisnu, *Teori Organisasi (Struktur dan Desain)*, (Malang : UMM Press, 2019), hlm.8

organisasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

**Gambar IV.1**



## 5. Pembagian Jabatan dan Tugas

### a. Pimpinan

Adapun tugas pimpinan adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja serta anggaran kantor cabang dan UPC.
- 2) Merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan operasional UPC dan penatausahaan barang jaminan bermasalah.

- 3) Merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan operasional usaha gadai dan usaha lain.
- 4) Merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan pengelolaan modal kerja dan pemasaran pelayanan konsumen.
- 5) Merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.

b. Manager

Adapun tugas manager adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja operasional cabang agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan penaksiran *marhun* berdasarkan peraturan yang berlaku.
- 3) Mengkoordinasikan penyaluran *marhun bih*.
- 4) Mengkoordinasikan pengelolaan *murabahah* dan *rahn* sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka pengembangan asset secara professional.

c. Penaksir

Adapun tugas penaksir adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat, mudah, dan aman.
- 2) Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



- 3) Memberikan perhitungan kepada pimpinan cabang penggunaan pinjam gadai oleh *rahin* berkaitan dengan biaya administrasi dan jasa pinjam.
- 4) Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Kasir

Adapun tugas kasir adalah sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan peralatan dan perlengkapan kerja.
- 2) Menerima modal kerja harian dari atasan.
- 3) Menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- 4) Menyiapkan penerimaan pelunasan *marhun bih* dari *marhun*.

e. Penyimpan Barang

Adapun tugas penyimpan barang adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pengeluaran serta pembukuan *marhun*.
- 2) Menerima *marhun* selain barang kantong untuk disimpan digudang.
- 3) Secara berkala memeriksa keadaan gudang penyimpanan *marhun*.
- 4) Menyusun sesuai dengan urutan nomor Surat Bukti *Rahn* (SBR).

f. *Sales Profesional*

Adapun tugas *sales profesional* adalah sebagai berikut:

- 1) Memasarkan produk dan jasa.
- 2) Merencanakan promosi.

- 3) Mencari target sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan.
- 4) Merencanakan proses distribusi.

g. *Relationship Officer*

Adapun tugas *relationship officer* adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan layanan dan total solusi kepada nasabah.
- 2) Melakukan pengembangan hubungan dengan nasabah.
- 3) Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait lainnya.

h. BPO Mikro

Adapun tugas BPO mikro adalah sebagai berikut:

- 1) Menawarkan produk dan jasa pegadaian.
- 2) Membantu penagihan kepada nasabah.
- 3) Melakukan survey awal kepada nasabah yang ingin mengajukan pinjaman kepada pegadaian.

i. *Cleaning Service*

Adapun tugas *cleaning service* adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.
- 2) Menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan yang berada di kantor.
- 3) Menyediakan minum bila ada tamu yang datang ke kantor.
- 4) Pembantu umum.
- 5) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi serta perlengkapan kantor.

j. *Driver*

Adapun tugas *driver* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengantar dan menjemput karyawan yang sedang menjalankan tugasnya.
- 2) Menjaga serta merawat transformasi perusahaan agar selalu dalam keadaan baik.

k. *Security*

Adapun tugas *security* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengamankan harta perusahaan dan *rahin* dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.
- 2) Melakukan atau melaksanakan ketertiban dilingkungan kantor dan sekitarnya.

**B. Hasil Penelitian Wawancara dengan Pegawai dan Nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan**

1. Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan

Fluktuasi jumlah nasabah, produk yang diminati pasca covid-19 serta strategi dan kendala dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pasca covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan selaku *Marketing Officer* di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan mengatakan bahwa :

Jumlah nasabah pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan mengalami fluktuasi semenjak terjadinya

pandemi covid-19. Pada awal wabah virus covid-19 melanda Indonesia, kantor kami turut menerima pengaruh yang cukup besar karena menurunnya jumlah nasabah saat itu. Banyaknya aktifitas yang dibatasi menjadi salah satu alasan berkurangnya nasabah. Namun terjadi peningkatan yang cukup baik pasca pandemi covid-19 tersebut. Hal ini dikarenakan pihak kami terus memikirkan strategi yang terbaik demi meningkatkan jumlah nasabah dengan cara gencar mempromosikan produk melalui media *online*. Kesungguhan tersebut membuahkan hasil ketika pandemi dinyatakan berakhir. Beberapa produk dan jasa yang ditawarkan mulai kembali banyak diminati masyarakat seperti gadai, *ar-rum* BPKP, dan tabungan emas. Perubahan sistem pemasaran produk dari *offline* menjadi *online* mengalami beberapa kendala baru. Kendala-kendala yang muncul biasanya disebabkan oleh karakter nasabah yang cukup beragam contohnya banyaknya nasabah yang melakukan pinjaman *online* dan menyebabkan nama nasabah tersebut cacat di OJK sehingga beberapa pengajuan nasabah tidak dapat kami teruskan. Namun sampai saat ini pihak kami masih terus berusaha meningkatkan kualitas layanan demi memberikan yang terbaik agar terciptanya kepuasan nasabah.<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahmi Fadilah selaku Penaksir di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Fluktuasi jumlah nasabah yang menurun semasa covid-19 memengaruhi profit perusahaan yang mengakibatkan perubahan pada insentif dan tunjangan karyawan. Salah satu yang menjadi alasan nasabah malas mendatangi kantor adalah karena ketatnya peraturan mengenai protokol kesehatan. Namun pasca covid-19 hal ini justru berbanding terbalik, meningkatnya jumlah nasabah menjadikan profit yang didapat juga lebih tinggi. Nasabah yang menggunakan produk dan jasa kami merasa pelayanan yang diberikan lebih baik dan mudah dibanding pada saat covid-19. Kami terus melakukan strategi *cross selling* pada setiap nasabah dan calon nasabah yang datang dengan cara menawarkan produk yang berbeda setelah nasabah tersebut memilih satu produk terlebih dahulu. Seperti halnya kami selalu menawarkan tabungan emas setelah nasabah memilih produk

---

<sup>66</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan sebagai *Marketing Officer* di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Selasa 12 Desember 2023 Pukul 10.19 WIB.

yang mereka butuhkan terlebih dahulu. Karena tabungan emas merupakan salah satu produk yang cukup unggul dan mudah untuk dipasarkan. Dalam hal menarik minat nasabah kami biasanya menjelaskan secara rinci keunggulan dan kekurangan produk kami.<sup>67</sup>

## 2. Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.

Pengetahuan tentang produk, manfaat yang diterima nasabah dan kualitas layanan pasca covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Ananda selaku nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Informasi tentang pegadaian syariah pertama kali saya dapatkan pada saat melaksanakan kegiatan magang (*internship*) di perusahaan tersebut. Karena sebuah kebutuhan penelitian pada tahun 2023 awal saya memutuskan untuk menjadi nasabah di pegadaian tersebut. Produk yang saya gunakan adalah produk tabungan emas. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah tabungan emas dikarenakan pihak *marketing* saat itu sangat profesional dalam menjelaskan dan memaparkan keunggulan produk kemudian saya tertarik. Saat melakukan kegiatan membuka tabungan emas saya dilayani dengan sangat baik dan ramah. Hal tersebut yang kemudian membuat saya menyukai menjadi nasabah pegadaian syariah.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurkumala Sari selaku nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Pertama kali mendapatkan informasi tentang pegadaian syariah adalah dengan melihat dan membaca brosur-brosur yang

---

<sup>67</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Rahmi Fadilah sebagai Penaksir di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Selasa 12 Desember 2023 Pukul 11.03 WIB.

<sup>68</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Rizki Ananda sebagai nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Rabu, 13 Desember 2023 Pukul 10.33 WIB.

dibagikan pihak pegadaian syariah pada saat promosi. Salah satu alasan menjadi nasabah pegadaian adalah karena adanya keperluan yang mendesak sehingga mengharuskan saya menggadaikan perhiasan emas saya. Hal ini saya lakukan karena proses pencairan dana di pegadaian syariah cukup mudah dan tidak bertele-tele. Para pegawai yang sangat sopan dan ramah membuat saya merasa nyaman untuk melakukan transaksi di sana. Para pegawai terlihat sangat profesional melayani nasabah mulai dari *security* sampai dengan pegawai lainnya sangat ramah dan mau membantu. Selain itu, jika terjadi kendala ketika sudah jatuh tempo masa pembayaran tetapi saya belum punya uang pihak pegadaian memberikan keringanan untuk dapat memperpanjang masa pembayaran. Hal ini membuat saya pribadi sangat merasa tertolong, khususnya karena pada saat saya menggadaikan barang sedang terjadi PSBB akibat dari pandemi covid-19.<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Irawati Piliang selaku nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

Pegadaian syariah cukup terkenal dikalangan masyarakat. Saya pertama kali mengetahui tentang pegadaian syariah pada saat saya dan teman berjalan ke pasar dan melihat kantor pegadaian. Kemudian secara spontan saya dan teman saya mengobrol tentang pegadaian syariah. Pada saat itu yang terlintas di benak saya adalah tempat menggadaikan barang berharga. Namun sejak tahun 2021 saya memutuskan untuk menggadaikan barang ke pegadaian syariah karena jika meminjam ke orang lain takut merepotkan. Sejak saat itu saya mulai paham tentang beberapa produk pegadaian syariah karena pada saat di kantor pegawainya dengan telaten menjelaskan kepada saya tentang produk mereka. Namun pada saat saya disana, kantor cukup antre dan lumayan banyak nasabah.<sup>70</sup>

---

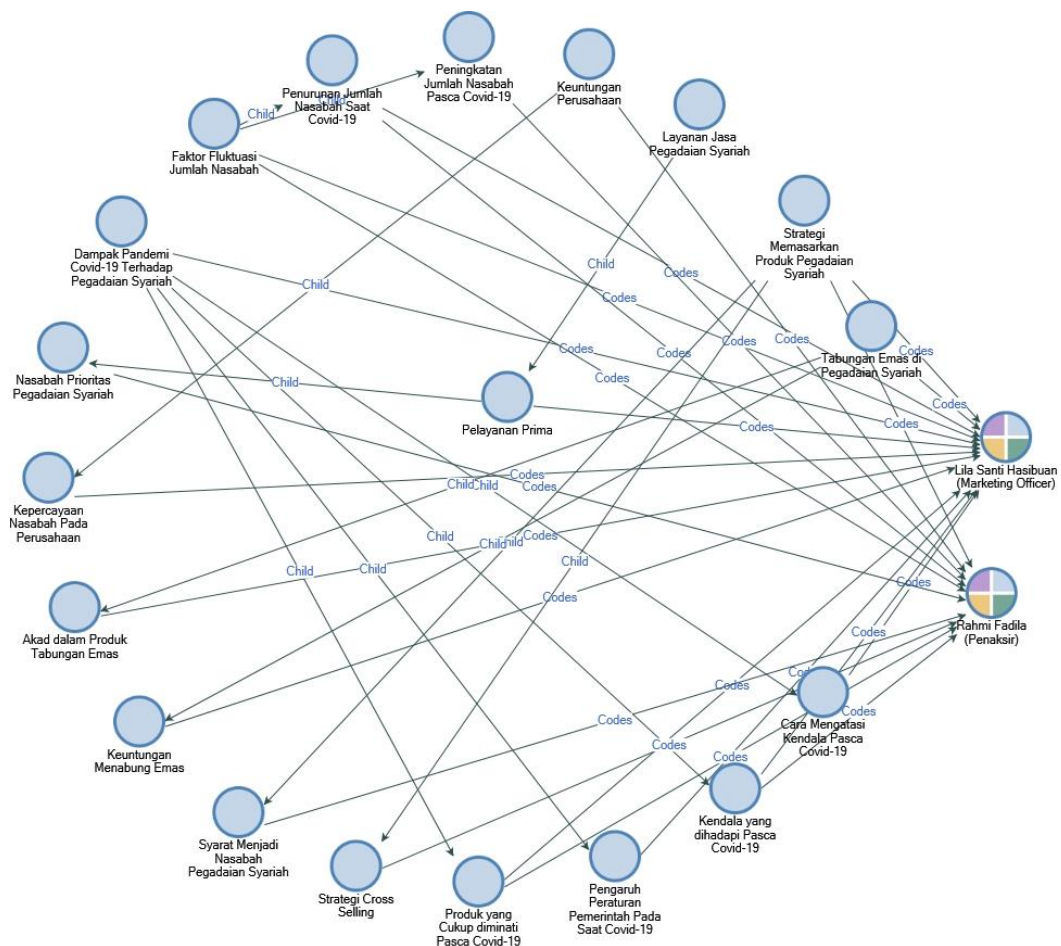
<sup>69</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Nurkumala Sari sebagai nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan, Rabu, 13 Desember 2023 Pukul 09.33 WIB.

<sup>70</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Irawati Piliang sebagai nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan, Rabu, 13 Desember 2023 Pukul 08.12 WIB.

## C. Hasil Pengolahan Data dengan Nvivo

1. Hasil Pengolahan Data Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Wawancara Pegawai Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan**



Sumber : Hasil Uji Data dengan Nvivo 12

Penjelasan dan keterangan gambar IV.2

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Wawancara Pegadaian Syariah**

Hasil Wawancara	Informan
Faktor fluktuasi jumlah nasabah	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>
Penurunan jumlah nasabah saat covid-19	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>
Peningkatan jumlah nasabah pasca covid-19	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>

Strategi memasarkan produk pegadaian syariah	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>
Strategi <i>cross selling</i>	Penaksir
Syarat menjadi nasabah pegadaian syariah	Penaksir
Tabungan emas di pegadaian syariah	<i>Marketing Officer</i>
Keuntungan menabung emas	<i>Marketing Officer</i>
Akad dalam produk tabungan emas	<i>Marketing Officer</i>
Produk yang cukup banyak diminati pasca covid-19	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>
Pengaruh peraturan pemerintah pada saat covid-19	<i>Marketing Officer</i>
Kendala yang dihadapi pasca covid-19	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>
Cara mengatasi kendala yang dihadapi pasca covid-19	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>
Kepercayaan nasabah kepada Perusahaan	<i>Marketing Officer</i>
Keuntungan perusahaan	Penaksir
Layanan jasa pegadaian syariah	<i>Marketing Officer</i>
Nasabah prioritas pegadaian syariah	Penaksir
Pelayanan prima	<i>Marketing Officer</i>
Dampak pasca pandemi covid-19 terhadap pegadaian syariah	Penaksir dan <i>Marketing Officer</i>

Tabel diatas menunjukkan bahwa sumber informasi yang didapatkan peneliti adalah pegawai pegadaian syariah. Kolom hasil wawancara menunjukkan sub-sub dari butir pertanyaan secara umum yang ditujukan pada pegawai, sedangkan kolom sebelah kanan menunjukkan pegawai dengan divisi mana yang mendapat pertanyaan tersebut.

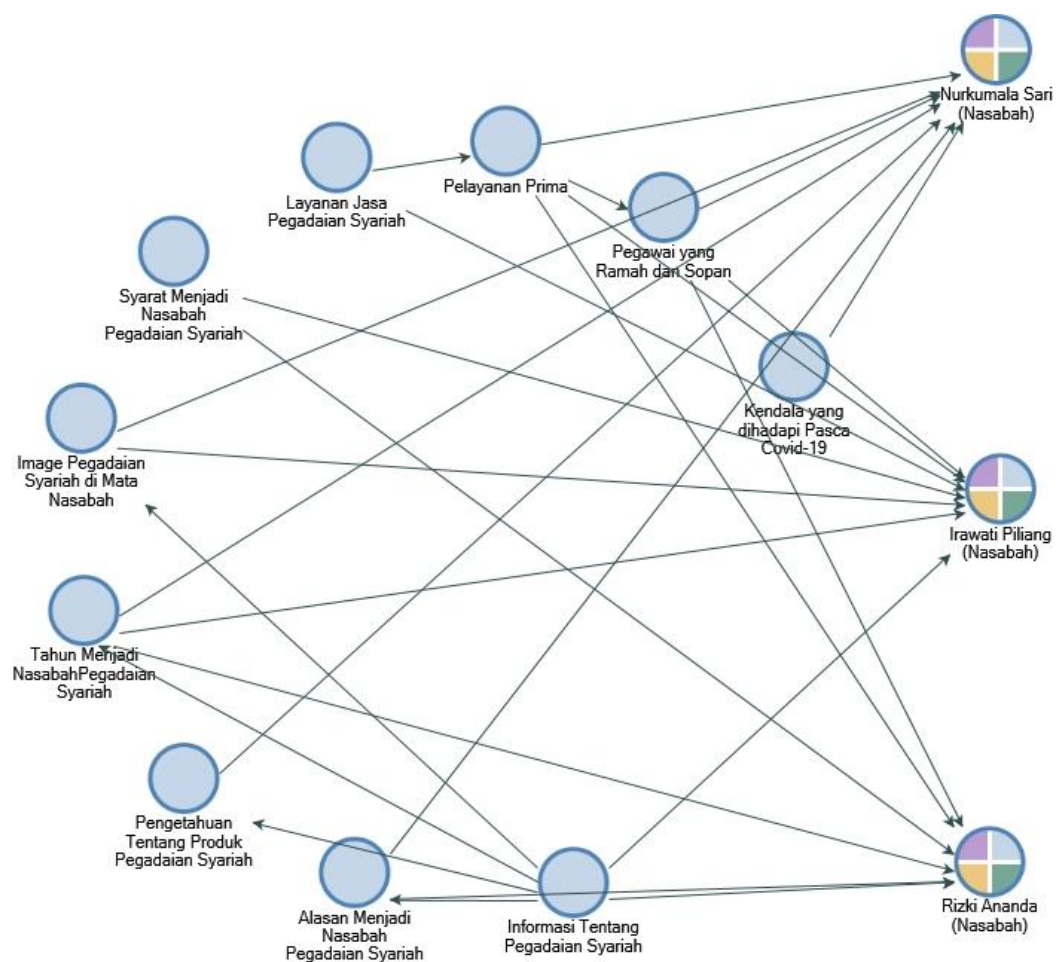
Berdasarkan hasil uji wawancara dari tabel IV. 1 dapat diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah pada saat pandemi covid-19 melanda. Kemudian dengan berbagai strategi yang dilakukan pegadaian syariah mampu mendongkrak lagi jumlah nasabah pasca covid-19. Strategi yang dilakukan antara lain memberikan pelayanan prima dan bersikap baik



terhadap nasabah. Layanan jasa pegadaian syariah juga banyak berubah dari bentuk *offline* menjadi *online* sesuai dengan perkembangan zaman.

## 2. Hasil Pengolahan Data Wawancara Nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan

**Gambar IV.3**  
**Hasil Uji Wawancara Nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan**



Sumber : Hasil Uji Data dengan Nvivo 12  
Penjelasan dan keterangan gambar IV.3

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Wawancara Nasabah Pegadaian Syariah**

<b>Hasil Wawancara</b>	<b>Informan</b>
Informasi tentang pegadaian syariah	3 nasabah
Alasan menjadi nasabah pegadaian syariah	2 nasabah
Pengetahuan tentang produk pegadaian syariah	1 nasabah
Tahun menjadi nasabah pegadaian syariah	3 nasabah
<i>Image</i> pegadaian syariah dimata nasabah	2 nasabah
Syarat menjadi nasabah pegadaia syariah	2 nasabah
Layanan jasa pegadaian syariah	2 nasabah
Pelayanan prima	3 nasabah
Pelayanan yang ramah dan sopan	3 nasabah
Kendala yang dihadapi pasca covid-19	1 nasabah

Tabel diatas menunjukkan bahwa sumber informasi yang didapatkan peneliti adalah nasabah. Kolom hasil wawancara menunjukkan butir-butir pertanyaan secara umum yang ditujukan pada nasabah, sedangkan kolom sebelah kanan menunjukkan jumlah nasabah yang mendapat pertanyaan seputar lingkup materi tersebut.

Berdasarkan hasil uji wawancara dari tabel IV. 2 dapat dilihat bahwa para nasabah dan calon nasabah memiliki alasan yang cukup beragam saat ingin menjadi nasabah pegadaian syariah. Pada awalnya nasabah pegadaian syariah memiliki beragam kebutuhan ekonomi yang berbeda dan kemudian menemukan pegadaian syariah sebagai jalan terbaik mengatasi masalah keuangan mereka. Layanan jasa yang diberikan pegadaian syariah Alaman Bolak Padangsidempuan tergolong baik. Para pegawai yang ramah dan juga sopan selalu membantu nasabah dalam

banyak hal sehingga nasabah merasa diperhatikan dan merasa senang. Pelayanan prima yang selalu diupayakan pihak pegadaian syariah nyatanya mampu meningkatkan jumlah nasabah pasca covid-19.

#### **D. Hasil Pembahasan**

##### **1. Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.**

Pandemi covid-19 yang melanda hampir setiap negara didunia sangat berdampak terhadap perekonomian nasional bahkan internasional. Di Indonesia sendiri penyebaran covid-19 tercatat sangat cepat dan masif. Pandemi ini awalnya diperkirakan hanya akan menyerang sektor kesehatan. Namun pada kenyataannya seiring berjalannya waktu pandemi covid-19 mampu menyerang sektor pendidikan, sosial dan ekonomi secara global.

Pegadaian Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang berada ditengah-tengah masyarakat, termasuk lembaga keuangan yang terdampak pasca tersebarnya virus covid-19. Hal ini dikarenakan pegadaian syariah memiliki bidang usaha yaitu segala sesuatu yang menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan termasuk diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal Fatalbari yang menyatakan bahwa pegadaian syariah termasuk salah satu lembaga keuangan yang terdampak pandemi covid-19 dan menyebabkan penurunan

jumlah nasabah.<sup>71</sup> Dimana hal ini juga dialami oleh Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan yang juga termasuk salah satu kantor lembaga keuangan yang terdampak akibat pandemi covid-19. Dampak yang cukup terlihat adalah penurunan jumlah nasabah yang cukup drastis. Hal ini dikarenakan pada awal persebaran pandemi covid-19 pihak pegadaian syariah tidak menyangka akan terjadinya penurunan jumlah nasabah yang cukup drastis. Rentang awal tahun 2020 sampai pertengahan tahun 2021 menjadi tahun yang cukup sulit dilalui oleh pegadaian syariah. Peraturan pemerintah dan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) nyatanya menimbulkan berbagai reaksi di masyarakat. Salah satu reaksi yang sangat besar adalah Masyarakat yang memilih malas untuk keluar rumah pada akhirnya memutuskan untuk tidak menggunakan layanan jasa pegadaian syariah.

Keadaan ini membuat pihak pegadaian syariah mulai merancang kembali strategi untuk menstabilkan kondisi perusahaan. Strategi yang dimaksud antara lain adalah pelayanan prima yang semakin ditingkatkan, strategi *cross selling* dan strategi lainnya. Dengan kata lain, untuk tetap membuat perusahaan mendapatkan keuntungan. Berbagai kendala yang dihadapi nyatanya mampu diatasi dengan baik sehingga pasca berakhirnya covid-19 justru jumlah nasabah kembali meningkat secara perlahan dan signifikan.

---

<sup>71</sup>Rizal Fatalbari, "Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 12 Januari 2021, hlm.235.

## **2. Strategi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan Meningkatkan Dan Mempertahankan Nasabah Pasca Covid-19**

Ketakutan masyarakat yang besar akan tertular virus covid-19 menyebabkan banyak masyarakat yang enggan untuk keluar rumah. Hal ini tentu menyebabkan interaksi sosial antara masyarakat berkurang. Kecenderungan masyarakat untuk melakukan segala aktifitas dari rumah membuat pihak pegadaian syariah terus memikirkan strategi bagaimana menarik kembali minat nasabah untuk menggunakan layanan jasa mereka.

Strategi-strategi yang dilakukan adalah seperti membuat iklan di media sosial *Instagram* dan *facebook*, memasarkan produk dengan sistem *cross selling* yaitu menawarkan produk lainnya setelah nasabah memilih 1 produk , meningkatkan kualitas layanan jasa dengan memberikan pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah agar nasabah tersebut merasa terpuaskan sehingga tetap bertahan dan loyal pada perusahaan.

Kemudian didukung oleh penelitian yang dilakukan Sudaryono dkk., menyatakan bahwa promosi lewat media sosial adalah salah satu strategi memasarkan produk yang cukup efektif demi meningkatkan jumlah nasabah.<sup>72</sup> Seiring berjalannya waktu dan mulai pulihnya kondisi negara pasca covid-19 nyatanya membawa angin segar untuk pegadaian syariah. Perlahan namun pasti, strategi dan upaya yang terus dilakukan membuahkan hasil. Pulihnya kondisi ekonomi masyarakat membuat

---

<sup>72</sup>Sudaryono, dkk., “E-Commerce Dorong Perekonomian Indonesia Selama Pandemi Covid-19 Sebagai Entrepreneur Modern dan Pengaruhnya Terhadap Bisnis Offline”, dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Jumanis)* Vol.2 No.2, tahun 2020, hlm.17

masyarakat kembali mencoba melihat peluang-peluang lain dalam meningkatkan kondisi keuangan mereka. Pegadaian syariah adalah salah satu perusahaan yang banyak di lirik masyarakat untuk melakukan penggadaian barang maupun investasi. Hal ini menjadikan peningkatan jumlah nasabah yang cukup signifikan pasca covid-19.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Setelah melakukan penelitian selama beberapa waktu. Berdasarkan pada pengalaman yang peneliti dapatkan dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang terjadi dilapangan yang disebabkan oleh beberapa factor. Kemudian hal ini dapat dijadikan pembelajaran untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang selanjutnya agar lebih mampu menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki banyak kekurangan yang perlu untuk terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut antara lain:

1. Terdapat keterbatasan penelitian karena terbatasnya metode yang digunakan. Kemudian terkadang kejujuran informan dalam memberikan jawabannya tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Beberapa informan terkadang tidak bersedia untuk melakukan wawancara dengan alasan tidak mau direkam atau di videokan dan mereka juga tidak berani mengemukakan pendapat mereka.
3. Untuk melakukan wawancara dengan pihak Pegadaian Syariah membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus menunggu jadwal panggilan terlebih dahulu.

4. Hasil penelitian ini sangat jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dalam hal pengetahuan, waktu dan finansial. Di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pekajian teori, pengamatan, dan pengolahan data.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dampak pasca pandemi covid-19 terhadap layanan jasa pegadaian syariah adalah terjadinya fluktuasi jumlah nasabah. Fluktuasi jumlah nasabah adalah perubahan jumlah nasabah yang tidak menetap. Pandemi covid-19 mendatangkan banyak perubahan sistem pelayanan, baik produk maupun jasa. Sistem pelayanan di pegadaian syariah banyak yang berubah dari fitur *offline* menjadi *online* seperti pendaftaran dan beberapa fitur lainnya. Perubahan ini otomatis turut juga merubah beberapa cara pelayanan yang harus dilakukan pegawai pegadaian syariah. Namun demikian pelayanan prima tetap dilaksanakan oleh para pegawai pegadaian syariah demi mencapai kepuasan nasabah dan kemudian akan berdampak pada loyalitas nasabah.
2. Beberapa strategi pemasaran telah dilaksanakan oleh para pegawai pegadaian syariah baik dari jajaran paling atas sampai pada jajaran terbawah. Salah satu strategi pemasaran yang gencar dilakukan oleh para pegawai dalam meningkatkan dan mempertahankan nasabah adalah promosi lewat media sosial dan media cetak. Kemudian biasanya para pegawai pegadaian syariah akan melakukan strategi *cross selling*. Strategi ini dilaksanakan dengan cara menawarkan produk yang lain



kepada nasabah pada saat nasabah telah menentukan pilihan pada satu produk sebelumnya. Selain kedua strategi diatas para pegawai pegadaian syariah juga terus-menerus mengupayakan peningkatan layanan dengan tetap menjelaskan kepada nasabah tentang produk-produk yang ada di pegadaian syariah. Menerapkan prinsip keramah-tamahan kepada nasabah dan calon nasabah dengan tetap memperhatikan standar operasional perusahaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

### **1. Bagi Pegawai Pegadaian Syariah**

Memberikan lebih banyak upaya pelayanan prima kepada nasabah. Meningkatkan ketepatan dan kesesuaian produk pada saat merekomendasikan suatu produk yang dibutuhkan nasabah. Terus selalu mengutamakan etika dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Semua ini dilakukan agar nasabah merasa pelayanan yang diberikan pegadaian syariah sudah bisa memuaskan nasabah dan sesuai dengan ekspektasi nasabah.

### **2. Bagi Nasabah**

Sebagai masyarakat sudah seharusnya kita tetap mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi atau digitalisasi. Mampu mengambil sisi baik dari perubahan dan digitalisasi tersebut. Belajar dari tahun-tahun sebelumnya, telah terjadi banyak perubahan sistem yang

terus berkembang setiap saat seperti beberapa sistem *offline* yang telah berkembang menjadi *online*. Nasabah harus mampu berusaha lebih memahami arti dari kemajuan teknologi ini demi optimalisasi pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- ABD. Rahman Rahim. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Ariesto Hadi Sutopo,. *Analisis Kualitatif Dengan Nvivo Fenomena Ibadah Masa Depan Di Metaverse*. Banten: Topazart, 2022.
- Budi Gautama Siregar Dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Grup, 2021
- Dewi Hangrain. *Strategi Bisnis Manajemen Resiko Dalam Pengembangan UMKM di Indonesia*. Bogor: IPB Press, 2021.
- Elidawat Purba. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Fahmi, Irham. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Janwari, Yadi. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Rosdakarya, 2015.
- M. Habiburrahim, dan dkk. *Mengenal Pegadaian Syariah*. Cet. Ke-1. Jakarta: Penerbit Kuwais, 2012.
- Mardani. *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Prenada Media, 2017.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Nugraheni, Veronika, dan Sri Lestari. *Deteksi Dini Amdal Dengan Early Warning System Berbasis Aplikasi*. CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Permana, Iwan. *Hadits Ahkam Ekonomi*. Jakarta: Imprint Bumi Aksara, 2020.
- Purwanto, Ervan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyatuti. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gava Media, 2007.
- R. Hutagalung, Muhammad Wandisyah. *Dampak Covid-19 Terhadap Penggunaan Digital Syariah Banking*. Suka Bumi: Farha Pustaka, 2022.

Soemitra, Andri, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.

Sutedi, Andrian. *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.

Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

V Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.

### **Sumber Jurnal :**

Aini, Qurrotu, dan Ria Rahmawati. “Analisis Pengaruh Pendapatan Kontribusi Di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah.” *Jurnal Syar’insurance (Sijas)* Vol.9 No.1 (2023)

dkk, Mardhiyaturrositaningsih. “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah.” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, (2020)

dkk., Reza. “Pengaruh Minat Masyarakat Terhadap Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi* Vol.8 No.2 (2022)

Fatalbari, Rizal. “Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) di BPRS Amanah Ummah.” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* (2021)

Hakim, Lukmanul, dan Berliana Febrian Prabandari. “Dampak Pandemi Terhadap Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Karanganyar.” *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, (2021)

Hasan dkk., Hurriah Ali. “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Pada Bank Syariah.” *EL-DINAR (Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah)* Vol.9 No. (2021)

Ika Fitiani, dkk.,. “Strategi Manajemen Bisnis Pasca Pandemi Covid-19.” *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities* Vol.1 No.2 (2020).

Iswahyuni. "Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Perbankan Syariah." *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Ekonomi Widya Balina* Vol.6 No.1 (2021).

Laila Nalini, Siti Nuzul. "Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah." *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (JESYA)* Vol.4, No.1 (2021)

Marpaung, Junierissa. "Pengaruh Penggunaan Gadget Dalam Kehidupan." *Jurnal Kopasta* Vol.5, No.2 (2018)

Syathiri, dkk., Ahmad. "Peningkatan Pemahaman Produk dan Jasa Pegadaian Syariah Bagi UMKM di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang." *Jurnal Universitas Sriwijaya*, (2020).

#### **Sumber Skripsi :**

Alvira Prastuti Kurnia Domili,. "Dampak Covid-19 Terhadap Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manado Kairagi." *Skripsi IAIN Manado*, (2021)

Salsabila, Anggun. "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pengguna Layanan Jasa Pegadaian Pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Benteng Payakumbuh Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah." *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, (2020)

#### **Sumber Lainnya :**

Agama RI, Depaartemen. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005.

DIY, Dinkes. "Mengenal Istilah Penyakit Endemi, Pandemi, dan darurat Corona pada tanggal 3 september 2021 pukul 09.00 wib." [labkes.jogjaprovo.go.id/berita/5](http://labkes.jogjaprovo.go.id/berita/5), 3 September 2021.

Hasil Wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan, bagian *Relationship Officer* Pegadaian Syariah Alaman Bolak KCP Padangsidimpuan, 17 Juli 2023

Hasil Wawancara dengan Ibu Nurkumala Indah sebagai Nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KCP Padangsidimpuan 17 Juli 2023

Hasil Wawancara dengan Ibu Rahmi Fadilla, bagian CRO di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KCP Padangsidempuan 14 Juli 2023

Hasil Wawancara dengan Bapak Irwan Effendi Rangkuti, bagian Keamanan di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KCP Padangsidempuan 17 Juli 2023

Hasil Wawancara dengan Ibu Lanniari Ritonga sebagai Nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KCP Padangsidempuan, 17 Juli 2023

Hasil Wawancara dengan Ibu Hasnah Sirait sebagai Nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KCP Padangsidempuan, 14 Juli 2023

Hasil Wawancara dengan Bapak Andi Syahputra Siregar sebagai Nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KCP Padangsidempuan, 17 Juli 2023

“<https://repository.widyatama.ac.id>,” 19 Juni 2014.

Waluyo, Agus. “Virus Corona Selama 6 Bulan Membuat Daya Beli Masyarakat Menurun.” Merdeka.com, 2 September 2020.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Tasya Agustina

NIM : 17 401 00064

Tempat, Tanggal Lahir: Pernantian, 08 Agustus 1999

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Anak ke : 4 dari 4 bersaudara

Alamat Lengkap : Desa Binanga Dua, Kecamatan Silangkitang,  
Kabupaten Labuhan Batu Selatan

No. Hp dan Email : 0812-6917-5025 dan agustinatasya27@gmail.com

Kewarganegaraan : Indonesia

### **DATA ORANG TUA / WALI**

Nama Ayah : H. Suyono

Pekerjaan : Petani

Nama Ibu : Hj. Tumiem

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2005-2011 : MIN 3 Labusel

Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 1 Silangkitang

Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Silangkitang

Tahun 2017-Sekarang: UIN SYAHADA Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN  
LAYANAN JASA PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN**

**Daftar Pertanyaan Pihak Pegadaian**

**Nama :Lila Santi Hasibuan**

**No.Informan :01**

**Jenis Kelamin :Perempuan**

**Usia :28 Tahun**

**Jabatan :Marketing Officer**

1. Fluktuasi jumlah nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan pasca covid-19.

a. Apakah pertumbuhan nasabah tetap atau beragam setiap tahun?

Jawaban: Pertumbuhan nasabah setiap tahun beragam apalagi pada saat covid-19 menurun dikarenakan banyak yang kehilangan pekerjaan, usahanya tutup, jadi banyak nasabah lebih memilih jual barang mereka dibanding di gadai, dan pada saat pasca covid meningkat.

b. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah sebelum dan pascanya terjadinya covid-19?

Jawaban: Perkembangan jumlah nasabah sebelum covid menurun kemudian pasca covid-19 meningkat.

c. Apakah pandemi covid-19 berdampak terhadap pertumbuhan nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?



Jawaban: Sangat berdampak, contohnya gadai pada saat covid-19 nasabah dilarang memegang uang cash, kemudian pelayanan dibatasi jadi banyak yang menunggu.

d. Apakah peraturan pemerintah pada saat pandemi berpengaruh pada jumlah nasabah?

Jawaban: ya sangat berpengaruh

e. Apakah pemberlakuan PSBB pada saat pandemi memengaruhi jumlah nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: iya sangat mempengaruhi karna pada saat covid-19 pelayanan dibatasi sehingga membuat antrian yang panjang dan transaksi lebih lama dari biasanya.

2. Strategi yang dilakukan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya pasca covid-19.

a. Bagaimana cara Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan melakukan promosi produk pasca covid-19?

Jawaban: Melalui media sosial, sebar brosur kemudian dengan sosialisasi tentang pegadaian ke masyarakat.

b. Strategi apa yang lebih efektif digunakan untuk menarik minat calon nasabah ?

Jawaban: yang paling efektif ketemu langsung dengan nasabah menjekaskan langsung.

c. Apa alasan pihak pegadaian memilih strategi tersebut?

Jawaban: karena itu yang paling menarik minat kebanyakan nasabah.

- d. Apakah pasca covid-19 kepercayaan nasabah terhadap pihak pegadaian menjadi salah satu faktor meningkatnya jumlah nasabah?

Jawaban:ya bisa jadi, dari penjelasan langsung kami yang menarik minat nasabah untuk menabung emas ataupun lainnya, karena pada saat covid kepercayaan nasabah terhadap pegadaian menurun, ibaratnya pasca covid ini kami mengembalikan rasa kepercayaan mereka untuk misalnya menggadaikan emas mereka.

- e. Apakah pihak pegadaian melakukan promosi di media sosial?

Jawaban: iya kami selalu promosi menggunakan media sosial setiap hari.

- f. Apakah strategi bertahan selama pandemi covid-19 masih dilaksanakan pasca covid-19?

Jawaban: pada saat covid-19 sampai pasca covid-19 masih digunakan

3. Produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan yang peminatnya meningkat pasca covid-19.

- a. Jenis produk apa yang peminatnya meningkat pasca covid-19?

Jawaban:Belum ada yang terlalu meningkat seimbang semuanya seperti gadai, arrum bkpb, ibaratnya semua stabil

- b. Apa itu produk tabungan emas?

Jawaban:Tabungan emas ini yaitu seperti menyicil emas, dan sangat cocok untuk semua kalangan,karena tabungan emas ini diakumulasikan emas, misalnya nanti emas naik pasti keuntungan juga lebih banyak didapatkan sementara tabungan yang lain itu tidak ada.

- c. Apa keunggulan dan kelemahan produk tabungan emas Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: kelemahannya tidak ada karena menyesuaikan harga emas, karena emas kan tiap tahun bahkan tiap minggu berbeda-beda, jadi mungkin keunggulannya pada saat emas naik tentu keuntungan lebih banyak didapatkan

- d. Bagaimana strategi pemasaran yang digunakan untuk memperkenalkan produk tabungan emas?

Jawaban: itula sama seperti produk lainnya melalui media sosial dan sosialisasi kepada masyarakat, dan semua instansi

- e. Apakah pemasaran produk tabungan emas dilakukan secara online/offline?

Jawaban: iya pemasaran dilakukan online dan offline, pembayarannya pun lebih mudah melalui aplikasi bisa dari indomaret, bri link, atau mbanking

- f. Akad apa yang digunakan dalam pelaksanaan produk tabungan emas?

Jawaban: Menggunakan akad cicilan

4. Kendala yang dihadapi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah pasca covid-19.

- a. Apa saja kendala yang dirasakan pada saat melakukan pemasaran produk-produk pegadaian syariah?

Jawaban: kendalanya pada karakter nasabah karena pada saat sekarang misalnya pinjaman online, mereka tidak tahu nama mereka sudah

cacat di ojk, jadi pada saat ingin pengajuan sudah siap semua berkasnya tetapi nama nasabah sudah cacat tentu kami tidak dapat meneruskannya, karna kami juga memikirkan banyak risikonya, itula menurut saya kendalanya.

- b. Bagaimana pihak pegadaian syariah mengatasi kendala yang terjadi tersebut?

Jawaban: kalau nasabah yang seperti itu tentu tidak kami teruskan atau tidak diterima pihak pegadaian.

- c. Apabila masyarakat kebingungan dalam menentukan pilihan produk, maka bagaimana cara yang paling tepat untuk menjelaskannya?

Jawaban: kita tanya dulu apa kebutuhannya nasabah butuh modal atau investasi, setelah mengetahui kita jelaskan apa yang cocok untuk kebutuhan nasabah

**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN  
LAYANAN JASA PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN**

**Daftar Pertanyaan Pihak Pegadaian**

**Nama :Rahmi Fadilla**

**No.Informan :02**

**Jenis Kelamin :Perempuan**

**Usia :25 Tahun**

**Jabatan :Penaksir**

1. Fluktuasi jumlah nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan pasca covid-19.

a. Apakah fluktuasi jumlah nasabah memengaruhi keuntungan perusahaan?

Jawaban: Iya jelas mempengaruhi, karena kan semakin banyak nasabah pegadaian semakin banyak menghasilkan laba,karena dari laba itulah upah yang diterima oleh karyawan-karyawan, istilahnya dari laba itula gaji kita, jadi semakin banyak nasabah semakin banyak keuntungan kita dapatkan.

b. Apakah terjadi penurunan jumlah nasabah pada saat terjadinya pandemi covid-19?

Jawaban: Pada saat covid-19 standart karenakan pada saat itu ekonomi menurun, jadi butuh juga keuangan yang bagus dengan bertransaksi di pegadaian

c. Apakah terjadi kenaikan jumlah nasabah pasca covid-19?

Jawaban: Ya meningkat, mungkin pada saat covid-19 mereka malas karena harus memakai masker , dan peraturan lainnya yang harus mengikuti protokol kesehatan

d. Apa saja faktor yang memengaruhi fluktuasi jumlah nasabah pasca covid-19?

Jawaban: Pada pasca covid ini justru meningkat karena mungkin pelayanan yang dirasakan nasabah jauh lebih mudah dibandingkan pada saat covid-19

2. Strategi yang dilakukan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya pasca covid-19.

a. Apakah pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Produk Tabungan Emas?

Jawaban: Sudah sering pihak pegadaian melakukan sosialisasi kepada masyarakat, yang kita gunakan sebenarnya market share yaitu namanya croselling seperti ini ada nasabah kita harus rajin-rajin croselling atau memsarkan produk kita, istilahnya kalau nasabah mau gadai dia niat diawal tapi kalau dia kita croselling kita tawarkan produk yang lain kan dia jadi tertarik, itula strategi yang kia gunakan

- b. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan untuk melakukan pembukaan rekening produk tabungan emas pada Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: Kalau tabungan emas itu Cuma ktp dan biaya pembukaan tabungan yaitu 100 ribu nabungnya itu nanti tergantung brapa bulan yang di pilih

- c. Apakah pegadaian syariah memiliki nasabah prioritas?

Jawaban: Tentu saja ada misalnya nasabah gadai yang di atas 100 pasti prioritas kita jangan sampai lepas dari kita begitu kan.

- d. Apakah pelayanan yang dilakukan pada nasabah prioritas sama dengan nasabah umum?

Jawaban: Kalau perbedaan tentu tidak ada sama saja semua nasabah kita layani

- e. Bagaimana strategi yang dilakukan agar nasabah tetap loyal pada perusahaan?

Jawaban: Yang kita gunakan sebenarnya market share yaitu namanya cross selling seperti ini ada nasabah kita harus rajin-rajin cross selling atau memsarkan produk kita, istilahnya kalau nasabah mau gadai dia niat diawal tapi kalau dia kita cross selling kita tawarkan produk yang lain kan dia jadi tertarik, itula strategi yang kita gunakan

3. Produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan yang peminatnya meningkat pacs covid-19.

- a. Apa produk yang paling diminati nasabah pada saat pandemi dan pasca pandemi covid-19?

Jawaban: Gadai emas dan arrum bpkb

- b. Apakah prinsip tabungan emas sudah sesuai dengan prinsip syariah dalam hal transaksi?

Jawaban: Ya sudah sesuai prinsip syariah

- c. Apa saja syarat yang dibutuhkan untuk membuka tabungan emas?

Jawaban: KTP dan biaya pembukaan rekening

- d. Apakah tabungan emas mengharuskan nasabah menabung dalam bentuk uang atau perhiasan emas?

Jawaban: Dalam bentuk uang setelah lunas nanti emas baru diserahkan ke nasabah tersebut.

4. Kendala yang dihadapi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah pasca covid-19.

- a. Apa saja kendala pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan dalam memasarkan produk-produk pegadaian syariah?

Jawaban: Kendalanya kayanya si tidak ada paling la nanti bagaimana cara kita menarik minat nasabah tersebut agar aktif pembiayaan itu saja menurut saya

- b. Bagaimana pihak pegadaian mengatasi kendala tersebut?

Jawaban: Ya dari awal kalau bisa diingatkan kepada nasabah agar tidak terjadi yang tidak diinginkan



**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN  
LAYANAN JASA PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN**

**Daftar pertanyaan Nasabah**

**Nama : Rizki Ananda**

**No.Informan : 03**

**Jenis Kelamin : Perempuan**

**Usia : 24 Tahun**

1. Fluktuasi jumlah nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan pasca covid-19.

a. Dari mana Bapak/Ibu mendapat informasi pertama kali tentang pegadaian syariah?

Jawaban: Pada saat saya magang dipegadaian kemudian dari situ saya tahu

b. Apa yang tergambar dalam benak Bapak/Ibu pada saat pertama kali mendengar kata pegadaian syariah?

Jawaban: Pertama kali saat saya mendengar kata pegadaian ya setau saya untuk menggadai

c. Sejak kapan Bapak/Ibu menjadi nasabah pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: Sejak 2023 awal pada saat saya ingin meneliti juga dipegadaian syariah

d. Apa yang mendorong Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Yang mendorong saya yaitu yang pertama karena kebutuhan mendesak jadi saya ingin menggadaikan emas, kemudian yang kedua karena saya meneliti di pegadaian syariah

- e. Darimana Bapak/Ibu mengetahui produk produk yang ada di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Dari pegawai dan dari promosi-promosi yang ada di internet

- f. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sistem pelayanan yang ada di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Baik sistem pelayanannya baik

2. Strategi yang dilakukan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya pasca covid-19.

- a. Produk Apa yang Bapak/Ibu gunakan selama menjadi nasabah di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Produk gadai emas dan cicil emas

- b. Apakah pelayanan yang diberikan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan cukup baik?

Jawaban: Ya saya rasa cukup baik

- c. Hal apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk menjadi nasabah Pegadaian Syariah Alaman KC Padangsidempuan?

Jawaban: Ya awalnya karena kebutuhan mendesak makanya saya menjadi nasabah pegadaian

3. Produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan yang peminatnya meningkat pasca covid-19.

a. Apakah Bapak/Ibu memiliki tabungan emas di pegadaian syariah?

Jawaban: Iya saya memiliki

b. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu mudah?

Jawaban: Iya mudah

c. Apakah para pegawai bersedia membantu Bapak/Ibu pada saat pembukaan rekening tabungan?

Jawaban: Iya bersedia

4. Kendala yang dihadapi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah pasca covid-19.

a. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan bapak/ibu untuk menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: persyaratan pada saat saya menggadai emas yaitu Cuma data diri dan KTP kalau cicil emas yaitu KTP dan uang muka cicilan

b. Menurut Bapak/Ibu apakah ada kendala yang bapak alami selama menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: Sejauh ini tidak ada

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M  
NIP. 197907202011011005

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E  
NIP. 199302272019031008

**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN  
LAYANAN JASA PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN**

**Daftar pertanyaan Nasabah**

**Nama :Irawati Piliang**

**No.Informan :04**

**Jenis Kelamin :Perempuan**

**Usia :40 Tahun**

1. Fluktuasi jumlah nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan pasca covid-19.

a. Dari mana Bapak/Ibu mendapat informasi pertama kali tentang pegadaian syariah?

Jawaban: Pada saat lewat melihat ruko pegadaian syariah, kemudian ceita dengan tetangga dan dia juga nasabah dipegadaian syariah itu, dari situlah ibu mengetahui

b. Apa yang tergambar dalam benak Bapak/Ibu pada saat pertama kali mendengar kata pegadaian syariah?

Jawaban: Yang tergambar dalam benak ibu ya biasanya yang saya untuk menggadai

c. Sejak kapan Bapak/Ibu menjadi nasabah pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan?

Jawaban: Sejak tahun 2021

d. Apa yang mendorong Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan?

Jawaban: Yang mendorong saya yaitu karena kemarin kebutuhan mendesak jadi saya ingin menggadaikan hp, kemudian uangnya untuk memenuhi kebutuhan itu

- e. Darimana Bapak/Ibu mengetahui produk produk yang ada di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Dari brosur yang diberikan satpam

- f. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sistem pelayanan yang ada di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: menurut ibu bagus juga

2. Strategi yang dilakukan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya pasca covid-19.

- a. Produk Apa yang Bapak/Ibu gunakan selama menjadi nasabah di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Produk gadai emas karena kebutuhan yang ibu butuh belum yang terlalu banyak

- b. Apakah pelayanan yang diberikan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan cukup baik?

Jawaban: Ya menurut ibu sudah baik

- c. Hal apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk menjadi nasabah Pegadaian Syariah Alaman KC Padangsidempuan?

Jawaban: Ya karena kebutuhan dan mau minjam pun ke saudara takut tidak dikasih gitu ibaratnya makanya daripada merepotkan orang yang

belum tentu ada jadi saya putuskan untuk menggadai saja dan cepat juga transaksinya tidak sampai sehari-hari

3. Produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan yang peminatnya meningkat pasca covid-19.

a. Apakah Bapak/Ibu memiliki tabungan emas di pegadaian syariah?

Jawaban: Belum tapi rencananya ada niat ibu menabung emas

b. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu mudah?

Jawaban: Iya mudah

c. Apakah para pegawai bersedia membantu Bapak/Ibu pada saat pembukaan rekening tabungan?

Jawaban: Iya bersedia seperti satpam dan pegawai lainnya kemudian diarahkan

4. Kendala yang dihadapi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah pasca covid-19.

a. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan bapak/ibu untuk menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: KTP dan buku rekening kalau tidak salah

b. Menurut Bapak/Ibu apakah ada kendala yang bapak alami selama menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: Sejauh ini tidak ada kendalanya karena mereka mau menjelaskan jadi ibu pun tidak bingung, palinglah menunggunya itu yang sedikit lama

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M  
NIP. 197907202011011005

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung M.E  
NIP. 199302272019031008



**DAMPAK PASCA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN  
LAYANAN JASA PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN BOLAK KC  
PADANGSIDIMPUAN**

**Daftar pertanyaan Nasabah**

**Nama :Nurkumala Sari**

**No.Informan :05**

**Jenis Kelamin :Perempuan**

**Usia :38 Tahun**

1. Fluktuasi jumlah nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan pasca covid-19.

a. Dari mana Bapak/Ibu mendapat informasi pertama kali tentang pegadaian syariah?

Jawaban: Dari brosur-brosur yang dibagikan pegadaian syariah

b. Apa yang tergambar dalam benak Bapak/Ibu pada saat pertama kali mendengar kata pegadaian syariah?

Jawaban: Yang untuk menggadai emas yang ibu tahu

c. Sejak kapan Bapak/Ibu menjadi nasabah pegadaian syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan?

Jawaban: Tahun 2022 akhir kalau tidak salah

d. Apa yang mendorong Bapak/Ibu menjadi nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan?

Jawaban: Yang mendorong saya yaitu karena kmarin keperluan mendesak jadi ada yang digadaikan

e. Darimana Bapak/Ibu mengetahui produk produk yang ada di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Baca di brosur yang diberikan pegawai pegadaian syariah dan baleho baleho yang di pegadaian

f. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sistem pelayanan yang ada di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: menurut ibu baiklah ramah mau membantu

2. Strategi yang dilakukan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabahnya pasca covid-19.

a. Produk Apa yang Bapak/Ibu gunakan selama menjadi nasabah di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?

Jawaban: Produk gadai emas yang ibu gunakan

b. Apakah pelayanan yang diberikan pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan cukup baik?

Jawaban: Iya baik

c. Hal apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk menjadi nasabah Pegadaian Syariah Alaman KC Padangsidempuan?

Jawaban: Ya karena sistemnya mudah kerjanya lumayan cepat, jadi ibaratnya kita butuh dana cepat jadi menyelesaikannyapun tidak menunggu lama cepat terselesaikan la begitu istilahnya

3. Produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan yang peminatnya meningkat pasca covid-19.

a. Apakah Bapak/Ibu memiliki tabungan emas di pegadaian syariah?

Jawaban: Belum ada ibu masih menggadaikan saja

b. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu mudah?

Jawaban: Iya mudah

c. Apakah para pegawai bersedia membantu Bapak/Ibupada saat pembukaan rekening tabungan?

Jawaban: Iya bersedia seperti satpam dan ibu ibu disana juga mau membantu

4. Kendala yang dihadapi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah pasca covid-19.

a. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan bapak/ibu untuk menjadi nasabah di Pegdaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: Kalau tidak salah KTP

b. Menurut Bapak/Ibu apakah ada kendala yang bapak alami selama menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

Jawaban: Kendalanya ya paling ibu telat bayar jadi harus kepegadaian diperpanjang waktu pebayarannya

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M  
NIP. 197907202011011005

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung M.E  
NIP. 199302272019031008



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Nur Kumala Sari selaku Nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Rabu 13 Desember 2023 Pukul 09.33 WIB



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Irawati Piliang selaku Nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Rabu 13 Desember 2023 Pukul 08.12 WIB



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan selaku Marketing Officer PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Selasa 12 Desember 2023 Pukul 10.19 WIB



Gambar 2. Wawancara Dengan Ibu Rahmi Fadilla selaku Penaksir PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Selasa 12 Desember 2023 Pukul 11.03 WIB



Gambar 5. Wawancara dengan Saudari Rizki Ananda selaku Nasabah PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, Rabu 13 Desember 2023 Pukul 10.33 WIB





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1860/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/08/2021  
Lampiran : -  
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

19 Agustus 2021

Yth. Bapak:

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Muhammad Wandisyah R Hutagalung : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Tasya Agustina  
NIM : 1740100064  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

nomor : 6197 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/11/2023 28 November 2023  
ifat : Biasa  
amp : 1 berkas  
al : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Tasya Agustina  
NIM : 1740100064  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Hasibuan, M.Si

NIM 1740100064 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



Padangsidempuan, 14 Desember 2023

Nomor :203/60068/2023

Lampiran : -

Urgensi : Biasa

Kepada Yth,

Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syahada Padangsidempuan

Di,

Padangsidempuan

**Hal : Telah Selesai Melakukan Riset,**

*Assalamua'laikum Wr, Wb.*

Dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa di bawah ini

Nama : TASYA AGUSTINA

Nim : 1740100064

Judul : Dampak Pasca Pandemi Covid 19 Terhadap Penggunaan Layanan Jasa  
Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Yang di lakukan selama (15) hari terhitung mulai 01 Desember sampai dengan 15 Desember 2023 kami atas nama perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Halaman Bolak Padangsidempuan mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasinya dalam mengenalkan pegadaian kepada masyarakat umum.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr, Wb.*

Pimpinan Cabang  
  
**Pegadaian**  
Syariah  
**LINDA HERAWATI SIREGAR S.E**  
**NIK. P84426**