

**MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH TARIF
KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK RAHN
PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
memperoleh Gelar Sarjana (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

OLEH

**SOFI PAUZIAH LUBIS
NIM. 21 401 00037**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

**MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH TARIF
KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK RAHN
PADA PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
memperoleh Gelar Sarjana (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

OLEH

**SOFI PAUZIAH LUBIS
NIM. 21 401 00037**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH TARIF KHUSUS
DALAM MENGGUNAKAN PRODUK RAHN PADA PEGADAIAN
SYARIAH UPS SIBUHUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
memperoleh Gelar Sarjana (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

OLEH

**SOFI PAUZIAH LUBIS
NIM. 21 401 00037**

PEMBIMBING I

**RIZAL MA'RUF AMIDY SIREGAR, SP., M.M
NIDN. 2006118105**

PEMBIMBING II

**NURHALIMAH, M.E
NIDN. 2014089301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidimpuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
An. Sofi Pauziah Lubis

Padangsidimpuan, Oktober 2025

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

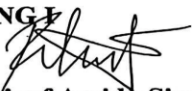
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an Sofi Pauziah Lubis yang berjudul "**Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif Khusus Dalam Menggunakan Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

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

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I


Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregas, S.P., M.M
NIDN. 2006118105

PEMBIMBING II


Nurhalimah Lubis, M.E
NIDN. 2014089301

SURATPERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDRI

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

Nama : Sofi Pauziah Lubis
NIM : 21 401 00037
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultaas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif Khusus Dalam Menggunakan Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah Ups Sibuhuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun pasal 14 ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpun Oktober 2025
Saya yang menyatakan,


NIM 2140100037

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagaimana civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sofi Pauziah Lubis
NIM : 2140100037
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif Khusus Dalam Menggunakan Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan”**

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 hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : Oktober 2025
Saya yang menyatakan,



Sofi Pauziah Lubis
NIM 2140100037



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Sofi Pauziah Lubis
Nim : 21 401 00037
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif Khusus Dalam Menggunakan Prodak Rahn Pda Pegadaian Syariah Ups Sibuhuan

Ketua

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, S.P., M.M
NIDN. 2006118105

Anggota

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, S.P., M.M
NIDN. 2006118105

Zulaka Matondang, M.Si
NIDN.2017058302

Damri Batubara, S.H.I., M.A
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis / 16 Oktober 2025
Pukul : 09.00 WIB s.d. Selesai
Hasil/ Nilai : Lulus / 80.75 (A)
IPK : 3,58
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif
Khusus Dalam Menggunakan Produk *Rahn*
Pada Pegadaian Syariah Ups Sibuhuan
Nama : Sofi Pauziah Lubis
NIM : 21 401 00037

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 27 November 2025
Dekan



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

ABSTRAK

Nama : Sofi Pauziah Lubis
NIM : 2140100037
Judul Skripsi : Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif Khusus Dalam Menggunakan Produk Rahn Pegadaian Syariah Ups Sibuhuan

Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan memiliki beberapa produk salah satu diantaranya adalah produk *rahn* emas (gadai emas), dengan dua jenis tarif yang disediakan yaitu tarif reguler dan tarif khusus. Penelitian ini akan memberikan pemahaman mengenai mekanisme keuntungan yang dapat dinikmati oleh nasabah tarif khusus pada produk rahn di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Nasabah tarif khusus adalah permisalan dari nasabah prioritas bank, namun dalam istilah pegadaian syariah dia disebut sebagai nasabah tarif khusus. Mekanisme dalam mendapatkan tarif khusus yaitu nasabah harus memiliki catatan transaksi yang baik, melakukan transaksi secara rutin, memiliki volume transaksi tinggi yaitu minimal nilai taksiran 100.000.000. maka nasabah akan mendapatkan tarif pembiayaan yang lebih rendah dari tarif biasanya. Tarif yang diberikan sebesar 0,45% - 0,50%. Dengan metode penelitian kualitatif untuk memberikan penjelasan yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan diabsahkan dengan triangulasi sumber dengan melibatkan 25 responden yang menggunakan produk *rahn* emas di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah tarif khusus memperoleh keuntungan berupa pelayanan yang lebih cepat dan kemudahan akses langsung kepada petugas, yaitu dengan petugas yang memberikan lokasi khusus kepada nasabah untuk melakukan tarif khusus proses transaksi akad, serta tarif khusus (*ujrah*) yang lebih rendah dibandingkan nasabah reguler. Nasabah tarif khusus juga akan mendapatkan promosi produk lebih cepat dibanding nasabah reguler Pegadaian syariah UPS Sibuhuan menerapkan prinsip keadilan dan transparansi dalam sistem layanan khusus sehingga nasabah merasa puas dan termotivasi untuk meningkatkan loyalitas. Namun, terdapat saran agar kriteria nasabah tarif khusus disosialisasikan secara lebih terbuka untuk mendukung transparansi dan keadilan.

Kata Kunci: Tarif Khusus, Nasabah, Standar Keuntungan

ABSTRACT

Name : Sofi Pauziah Lubis
NIM : 2140100037
Thesis Title : *Mechanism of Customer Benefits from Special Rates in Using Rahn Products at Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan*

Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan has several products, one of which is the gold pawn product, with two types of rates available, namely regular rates and special rates. This study will provide an understanding of the profit mechanism that can be enjoyed by special rate customers on pawn products at Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Special rate customers are similar to priority bank customers, but in Sharia pawnshop terms, they are referred to as special rate customers. The mechanism for obtaining a special rate is that customers must have a good transaction record, conduct transactions regularly, and have a high transaction volume, namely a minimum estimated value of 100,000,000. Then, customers will get a lower financing rate than the usual rate. The rate given is 0.45% - 0.50%. Qualitative research methods were used to provide explanations gathered from observations, interviews, and documentation, and validated by triangulation of sources involving 25 respondents who use gold pawn products at the Syariah Pawnshop UPS Sibuhuan. The results of the study show that special rate customers receive benefits in the form of faster service and easier direct access to officers, namely with officers providing a special location for customers to carry out special rate transaction agreements, as well as lower special rates (ujrah) compared to regular customers. Special rate customers also receive product promotions faster than regular customers. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan applies the principles of fairness and transparency in its special service system so that customers feel satisfied and motivated to increase their loyalty. However, it is recommended that the criteria for special rate customers be socialized more openly to support transparency and fairness.

Keywords: *Special Rates, Customers, Profit Standards*

ملخص

الاسم : صوفي باوزية لوبيس

رقم الطالب : ٢١٤٠١٠٠٠٣٧:

عنوان البحث : آلية استفادة العملاء من الأسعار الخاصة عند استخدام منتجات
Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

عدة منتجات، أحدها منتج الرهن الذهبي، مع نوعين من الأسعار Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan تقدم المتاحة، وهما الأسعار العادية والأسعار الخاصة. ستوفر هذه الدراسة فهماً لآلية الربح التي يمكن أن يتمتع بها يشبه عملاء الأسعار Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. عملاء الأسعار الخاصة على منتجات الرهن في الخاصة عملاء البنوك ذات الأولوية، ولكن في مصطلحات الرهن الإسلامي، يشار إليهم باسم عملاء الأسعار الخاصة. آلية الحصول على سعر خاص هي أن العملاء يجب أن يكون لديهم سجل معاملات جيد، وأن يجرؤوا معاملات بانتظام، وأن يكون لديهم حجم معاملات مرتفع، أي بقيمة تقديرية لا تقل عن ١٠٠,٠٠٠,٠٠٠. بعد ذلك، سيحصل العملاء على سعر تمويل أقل من السعر المعتاد. المعدل الممنوح هو ٠,٤٥٪ - ٠,٥٠٪. تم استخدام طريقة البحث النوعي لتقديم تفسيرات تم جمعها من الملاحظات والمقابلات والوثائق، وتم التحقق من صحتها عن طريق التثليث بين المصادر التي شملت ٢٥ مستجيباً يستخدمون منتجات الرهن الذهبي في تظهر نتائج الدراسة أن العملاء الذين يحصلون على معدلات خاصة Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. يستفيدون من خدمة أسرع ووصول مباشر أسهل إلى الموظفين، حيث يوفر الموظفون مكاناً خاصاً للعملاء لإجراء اتفاقيات المعاملات ذات المعدلات الخاصة، بالإضافة إلى معدلات خاصة (أجرة) أقل مقارنة بالعملاء العاديين. كما يحصل عملاء التعرف الخاصة على عروض ترويجية للمنتجات بشكل أسرع من العملاء العاديين. مبادئ الإنصاف والشفافية في نظام الخدمة الخاصة بها بحيث Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan تطبق يشعر العملاء بالرضا والتحفيز لزيادة ولائهم. ومع ذلك، يوصى بتعميم معايير عملاء التعرف الخاصة بشكل أكثر انفتاحاً لدعم الشفافية والإنصاف.

الكلمات المفتاحية: التعريفات الخاصة، العملاء، معايير الربح

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, kita panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Salawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Rasulullah Muhammad Salallahu Alaihi Wassallam sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: “Skripsi ini berjudul: “Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif Khusus Dalam Menggunakan Produk *Rahn* Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal 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 segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan:

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

selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh aktivitas Akademik UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., M.M, selaku dosen pembimbing I peneliti mengucapkan ribuan terima kasih, karena telah berlapang hati serta menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sungguh bermakna bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah bapak berikan selama peneliti mengerjakan penelitian ini.
5. Ibu Nurhalimah Lubis, M.E, selaku dosen pembimbing II peneliti mengucapkan ribuan terima kasih, karena telah berlapang hati serta menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sungguh bermakna bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah ibu berikan

selama peneliti mengerjakan penelitian ini.

6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
8. Tidak lupa dan tidak akan pernah terlupakan oleh peneliti sebagai cinta pertama peneliti, dan orang yang pertama kali yang akan menjadi seseorang yang memberikan dan melimpahkan segala hal yang dimilikinya kepada semua anak – anaknya, peneliti mengucapkan beribu – ribu bahkan tidak akan pernah bosan peneliti ucapkan kepada bapak Maratua Pardomuan Lubis sebagai seorang ayah yang rela melakukan apa saja agar peneliti bisa menyelesaikan segalanya sampai ke tahap ini, yang mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya untuk kesuksesan anaknya, yang paling berjasa dalam hidup saya yang banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putrinya beliau adalah orang pertama yang tidak akan pernah mengeluhkan bagaimana buruknya perjuangan yang sudah dia hadapi untuk memberikan segala hal. Sekali lagi peneliti ucapkan terima kasih sangat banyak kepada ayah dan maaf jika peneliti belum bisa menjadi

seorang putri sebagaimana yang beliau inginkan, maaf ayah kalau putrimu ini belum bisa memberikan kebahagiaan dan belum bisa menjadi kebanggaan ayah. Peneliti berharap agar ayah senantiasa diberikan Kesehatan dan kelimpahan rezeki oleh Allah SWT.

9. Begitu juga dengan ibu Timah Yuni Harahap, peneliti tidak akan pernah bosan mengucapkan ribuan terima kasih kepada ibu sebagai bunda yang selalu siap menjadi sahabat dan orang tua bagi peneliti, terimakasih sudah selalu sabar menghadapi sikap dan mood peneliti yang tidak karuan, terima kasih sudah berkenan menjadi tempat peneliti mengutarakan segala hal, terima kasih atas kuping yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti dalam segala hal serta, memberikan saran dan nasihat – nasihat yang selalu begitu bermanfaat bagi peneliti. Peneliti juga mengucapkan ribuan maaf karena peneliti belum bisa menjadi seorang putri seperti yang bunda inginkan, peneliti juga belum bisa memberikan kebahagiaan serta membanggakan bunda hingga saat ini, peneliti berharap agar bunda selalu diberikan Kesehatan, kelimpahan rezeki dan kelancaran dalam menjalankan segala hal, agar selalu berada disamping peneliti.
10. Bapak Muhammad Arifin Lubis, S.E, peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih sudah menjadi seorang abang yang selalu menjaga adiknya, terimakasih sudah selalu memberikan pengertian, dan peneliti berharap agar bisa mengurangi sedikit gengsinya, karena kami juga membutuhkan pelukan seorang abang, sebagai bentuk keamanan dan perlindungan diri, peneliti juga

berharap agar selalu sehat agar kita bisa sama – sama menjaga kedua orang tua kita serta adik – adik kita.

11. Serta kepa adik – adik tersayang, Habnitun Tsania Lubis, Salsa Nurul Zami'ah Lubis, dan Husnul Hapizah Lubis, yang sudah memberikan semangat kepada peneliti dalam melanjutkan study peneliti agar bisa menjadi kakak yang lebih baik lagi.
12. Tidak lupa kepada sahabat peneliti, Efrina Sari Harahap, Wulandari, Nur Aminah, Yulia Sari dan yang tidak bisa peneliti ucapkan lagi, peneliti ucapkan banyak terimakasih sudah menjadi sahabat yang selalu siap membantu peneliti dalam segala hal.
13. Serta Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah Terkhususnya ruangan Perbankan Syariah-2, Mahasiswa angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan kepada peneliti selama proses perkuliahan yang telah berjuang bersama sama untuk meraih gelar S.E dan semoga kita bershasil dan sukses dalam meraih cita - cita kita.
14. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan yang telah membantu proses izin penelitian ini hingga selesai.
15. Dan yang terakhir peneliti ucapkan kepada semua pihak yang sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian dari awal hingga selesai.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Agustus 2025
Peneliti,

Sofi Pauziah Lubis
NIM. 2140100037

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

A. Konsonan

Pedoman konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf, sebang dilambangkan dengan tanda, dan Sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf lain.

Huruf Arab	Nama huruf latin	Huruf latin	nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	S (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	H (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Kh dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Z (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	S (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	D (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	Ṭ	T (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Z (dengan titik dibawah)
ع	Āin	.’.	Koma terbalik diatas
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. Vocal

Vocal dalam bahasa arab sama dengan vocal dalam bahasa Indonesia, yang terdiri dari vocal Tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

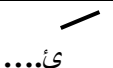
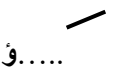
1. Vocal Tunggal

Vocal Tunggal dalam bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat yang transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

2. Vocal rangkap

Vocal rangkap dalam bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	Fathah dan ya	Ai	A dan I
	Fathah dan wau	Au	A dan u

3. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang dalam bahasa arab berupa lambang harkat dan huruf, transliterasinya berupa tanda dan huruf.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ اُ	Fathah dan alif atau ya	ˆa	A dan garis atas
اِ اِ	Kasrah dan ya	˙i	I dan garis bawah
اُ اُ	Dommah dan wau	˘u	U dan garis atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, 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 (Tsaydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam system 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: ٲ . 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 diakhir 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 bias 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 takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
COVER PEMBIMBING SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI SENDIRI	
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	
LEMBAR DEWAN PENGUJI MUNAQOSYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ملخص	iii
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	13
C. Batasan Istilah	13
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Landasan Teori	19
1. Nasabah	19
a. Pengertian	19
b. Klasifikasi Nasabah	20
c. Kepuasan Nasabah.....	21
2. Rahn	24
a. Pengertian	24
b. Dasar Hukum	26
c. Syarat dan Rukun Rahn	30

3. <i>Ujrah</i> (Upah)	32
a. Pengertian	32
b. Dasar hukum	33
c. Syarat <i>Ujrah</i> (Upah)	36
2. Penelitian Terdahulu	38
BAB III METODE PENELITIAN	50
1. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
2. Jenis Penelitian	50
3. Subyek Penelitian	50
4. Sumber Data	51
5. Teknik Pengumpulan Data	52
6. Teknik Keabsahan Data	54
7. Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
B. Sejarah umum Pt. Pegadaian yariah UPS Sibuhuan	62
C. Visi & misi pt. pegadaian syariah ups sibuhuan	64
D. Logo pt. pegadaian syariah ups sibuhuan	66
E. Produk pt. pegadaian syariah ups sibuhuan	67
F. Struktur organisasi pt. pegadaian syariah ups sibuhuan	68
G. Budaya Perusahaan pt. pegadaian syariah ups sibuhuan	70
H. Profil Perusahaan pt. pegadaian syariah ups sibuhuan	73
I. Temuan penelitian	76
J. Pembahasan Hasil Penelitian	87
K. Keterbatasan Penelitian	89
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan dan saran	91
1. Kesimpulan	91
2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL I. 1 DATA NASABAH	8
TABEL II. 1 TARIF JASA SIMPAN DAN PEMELIHARAAN MARHUN	37
TABEL II. 2 PENELITIAN TERDAHULU	38
TABEL IV. 1 DATA NASABAH REGULAR	73
TABEL IV. 2 DATA NASABAH PRIORITAS	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Pegadaian Syarian	65
Gambar 2 Struktur Organisasi Pt. Pegadaian Syarian UPS Sibuhuan.....	67
Gambar 3 Logo Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era pertumbuhan ekonomi yang dinamis, kebutuhan masyarakat terhadap akses pembiayaan yang cepat, aman, dan sesuai prinsip keagamaan semakin meningkat. Hal ini mendorong berkembangnya lembaga keuangan berbasis syariah yang menawarkan solusi pembiayaan tanpa unsur riba dan spekulasi. Salah satu lembaga yang berperan besar dalam memberikan pembiayaan mikro kepada masyarakat dengan prinsip syariah adalah Pegadaian Syariah.¹

Pegadaian Syariah menjadi alternatif utama bagi masyarakat yang ingin mendapatkan dana segar dengan cara yang halal, yaitu melalui akad *rahn*, atau gadai syariah, di mana nasabah menyerahkan barang jaminan untuk memperoleh pembiayaan dengan sistem ujrah (biaya penitipan) yang telah disepakati.

Dalam ekonomi dan keuangan syariah, terutama dalam lembaga keuangan syariah yang berkembang pesat sekarang ini, maka *rahn* (gadai) merupakan salah satu konsep yang penting dan sering digunakan dalam transaksi keuangan. Konsep ini memiliki landasan hukum yang kuat dalam islam dan telah digunakan sejak zaman Rasulullah Saw. *Rahn* (gadai) memiliki peran yang signifikan dalam menggerakkan perekonomian dan memberikan solusi bagi individu dan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan financial mereka.

¹ Arizal Hamizar, Jacy Tubalawony, dan Afdhal Yaman, “Tantangan Regulasi Dan Peluang Manajemen Keuangan Syariah” *Jinc (Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara)*, no. 1 (2024). h. 52

Dalam ekonomi keuangan syariah, konsep *rahn* (gadai) didasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang melarang adanya unsur *riba* (bunga atau tambahan), *gharar* (ketidakjelasan), dan *maysir* (ketidakpastian) yang akan mendorong adanya keadilan dan keberlanjutan dalam transaksi keuangan. Konsep ini yang memungkinkan individu atau perusahaan untuk mendapatkan pembiayaan dengan menggunakan barang berharga sebagai jaminan.¹

Perkembangan perekonomian masyarakat berdampak terhadap peningkatan dana dan berbagai kebutuhan lainnya. Seseorang dituntut untuk mengatur kebutuhannya masing-masing supaya tidak kehabisan dana di akhir bulan. Apabila terjadi hal semacam itu, maka dengan terpaksa harus melakukan pinjaman uang kepada orang lain atau dapat mencari uang pinjaman melalui jasa pembiayaan, baik melalui lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Dana yang diperlukan tidak sedikit, sehingga keadaan ini dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang ingin mencari keuntungan semata dengan mendirikan jasa peminjaman uang dalam waktu tempo tertentu disertai jasa imbalan pengembalian uang pinjaman yang relatif tinggi.²

Pelayanan dalam lembaga keuangan syariah mencakup berbagai aspek yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Layanan yang umum ditawarkan oleh Lembaga keuangan syariah itu termasuk pada produk penghimpunan dana (*funding*) yang lebih umum disebut produk simpanan, penyaluran dana

¹ Tentiyo Suharto, "Implementasi Regulasi Desain dan Kontrak Rahn (Gadai Syariah)" *JIBF MADINA (Jurnal Islamic Banking and Finance)* 5 (2024). h. 3

² Idris Saleh dkk., *Analisis Dampak Implementasi Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/7/Dpbs Tahun 2012 Tentang Qardh Beragun Emas Syariah Terhadap Risiko Gadai/Rahn Emas Syariah*, 1, no. 14 (2012). h. 9

(*financing*) yang lebih diketahui sebagai produk pembiayaan, dan beberapa jenis layanan pada produk jasa. Pelayanan ini tidak hanya terbatas pada penyediaan produk dan jasa keuangan, tetapi juga mencakup bagaimana layanan tersebut diberikan kepada nasabah.

Maka dari berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan pihak lembaga keuangan kepada nasabah, pihak lembaga keuangan juga harus memiliki sikap layanan yang harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, agar pihak perusahaan mendapatkan kepercayaan dan loyalitas yang diberikan nasabah kepada perusahaan. Adapun sikap layanan dalam lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah termasuk etika pelayanan, transparansi, dan keadilan. Dengan adanya layanan ini maka nasabah akan merasa jika perusahaan memiliki etika yang sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan mendapatkan transparansi sehingga nasabah merasa sudah diberikan keadilan saat proses pelayanan sedang berlangsung.

Dari berbagai jenis pelayanan diatas sering memicu adanya persaingan antar industri keuangan syariah. Persaingan dalam industri keuangan syariah pada produk *rahn* semakin ketat karena keberadaan bank syariah, pegadaian syariah, dan lembaga keuangan konvensional yang menawarkan produk gadai emas dengan mekanisme dan keuntungan berbeda.³ Tantangan utama yang muncul dalam persaingan produk *rahn* adalah mengenai persepsi masyarakat yang menganggap *rahn* kurang menguntungkan, karena lembaga keuangan

³ Raniah Tasya dan Rahmawati, Lilik, “Tantangan dan Solusi Pengembangan *Ar-Rahn* BSI KC Gresik Kartini” *Jurnal Studi Islam dan Muamalah*, no. 10 (2022).

syariah hanya mendapatkan upah pemeliharaan, berbeda dengan sistem bunga pada gadai konvensional yang memberikan keuntungan berdasarkan persentase pinjaman.⁴

Dengan berdasarkan integrasi akad *rahn* dalam produk lembaga keuangan syariah tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan, tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah melalui transparansi dan kepatuhan pada prinsip syariah, sehingga menjadi daya saing tersendiri di pasar keuangan. Lembaga keuangan syariah juga memberikan mekanisme penjadwalan ulang penebusan, sehingga nasabah tidak mengalami kerugian langsung akibat penyitaan barang jaminan. Untuk memenangkan persaingan dalam produk *rahn*, lembaga keuangan syariah juga mengembangkan strategi pemasaran yang inovatif seperti perluasan jaringan kantor fisik, kolaborasi dengan agen regional, dan layanan digital yang memudahkan akses nasabah terhadap produk *rahn*.

Secara nasional, berdasarkan data dari PT Pegadaian Syariah, pada tahun 2023 tercatat peningkatan volume transaksi *rahn* sebesar 18% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan gadai syariah terus bertumbuh. Di tengah pertumbuhan tersebut, muncul segmentasi baru dalam pelayanan, yakni nasabah tarif khusus. Nasabah tarif khusus merupakan kategori nasabah yang memiliki volume transaksi tinggi atau sering melakukan pembiayaan dengan nilai jaminan yang besar, sehingga mendapatkan perlakuan khusus dari pihak Pegadaian. Perlakuan ini termasuk

⁴ Titin Ermawati, "Peluang Dan Tantangan Gadai Emas (*Rahn*) Di Indonesia: Sebuah Tinjauan Konseptual" *AKUNESA* 10 (2022).

dalam bentuk tarif ujah khusus, kecepatan layanan, hingga kemudahan akses informasi dan konsultasi.

Produk pada pegadaian syariah mempunyai tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal keuangan dengan cara yang cepat dan mudah. Perkembangan teknologi yang semakin berkembang juga mendorong lembaga keuangan syariah untuk mengembangkan fitur pada produk jasa keuangan salah satunya produk gadai syariah atau rahn. Dengan adanya pengembangan fitur baru ini akan lebih memudahkan nasabah atau masyarakat untuk mengakses produk tersebut, salah satunya memudahkan dalam hal pengembalian pembiayaan yang bisa dilakukan dimana saja tanpa mendatangi tempat pegadaian, tidak hanya itu proses pengembalian juga menjadi lebih cepat dan efisien.

Produk produk yang ditawarkan pada lokasi penelitian ini adalah Produk *Ar-rahn* atau gadai syariah, produk *Arrum*, produk *Muliah*, dan produk *Amanah*. produk pembiayaan gadai emas syariah merupakan salah satu jalan pintas yang bisa dipilih karena gadai emas syariah termasuk kedalam jenis pembiayaan yang mudah dicairkan dan prosedurnya tidak rumit. Dalam gadai emas syariah terdapat beberapa keuntungan dan kerugian, antara lain:

Pertama, Pada gadai emas syariah tidak terdapat bagi hasil, ini dikarenakan produk gadai emas hanya ditujukan untuk tujuan tolong menolong orang yang sedang kesulitan dengan keuangan dalam jangka waktu pendek. Dalam hal ini, nasabah sebagai peminjam hanya dibebankan biaya sewa untuk

pemeliharaan emas yang dijadikan jaminan oleh nasabah, dan nasabah tidak dikenakan untuk biaya modal. *Kedua*, Emas memiliki nilai yang cenderung stabil jika dibandingkan dengan barang jaminan lainnya, sehingga itu memberikan rasa aman terhadap pihak pegadaian jika nasabah tidak bisa mengembalikan hasil pinjaman tepat pada waktu jatuh tempo yang telah ditentukan. Dari tahun ke tahun emas memiliki kecenderungan harga yang selalu meningkat, sehingga dengan menjadikan emas sebagai jaminan dalam gadai akan meningkatkan nilai dari emas tersebut.

Untuk kerugiannya dari gadai emas, antara lain: *pertama*, Gadai emas syariah tidak diperuntukkan untuk investasi jangka panjang, hanya digunakan untuk membiayai kebutuhan yang sangat mendesak; *kedua*, Pihak pegadaian harus siap dengan resiko dari produk gadai emas, karena harga emas di pasar mempunyai resiko mengalami penurunan harga; dan *ketiga*, Produk gadai emas bisa mempengaruhi keseimbangan pasar emas, ini dikarenakan banyaknya nasabah yang akan memilih untuk menggadaikan emas yang mereka miliki karena kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan oleh pihak pegadaian.

Khusus di wilayah Kabupaten Padang Lawas, Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan menunjukkan perkembangan signifikan dalam pelayanan produk rahn. Berdasarkan wawancara awal dengan beberapa staf pegadaian UPS Sibuhuan pada bulan April 2025, diketahui bahwa sekitar 25% dari total nasabah aktif dikategorikan sebagai nasabah prioritas, dan mereka berkontribusi lebih dari 45% terhadap total nilai pembiayaan. Untuk menarik dan mempertahankan

nasabah tarif khusus, UPS Sibuhuan menawarkan tarif ujah khusus sebesar 0,37% atau 0,55% per 10 hari, lebih rendah dibanding tarif umum yang berkisar antara 0,69%–0,79% per 10 hari.

Pemberian tarif khusus ini dianggap sebagai bentuk penghargaan dan strategi loyalitas, namun sekaligus menimbulkan pertanyaan mengenai mekanisme dan transparansi penetapan status prioritas, serta dampaknya terhadap profitabilitas dan keadilan pelayanan. Meskipun strategi ini secara bisnis dianggap menguntungkan, namun perlu ditinjau lebih lanjut prinsip syariah dan etika layanannya. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana mekanisme keuntungan yang akan didapatkan oleh nasabah prioritas tarif khusus dalam menggunakan produk *rahn* di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, serta melakukan pengevaluasian prinsip-prinsip syariah, efektivitas sisi layanan, dan dampaknya terhadap kepuasan serta loyalitas terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, terlihat bahwa layanan produk *rahn* masih menjadi produk yang dominan digunakan oleh masyarakat. Produk ini sangat diminati karena prosesnya cepat, persyaratan yang mudah, serta menggunakan prinsip syariah yang bebas unsur riba. Dalam pengamatan yang dilakukan selama beberapa hari operasional, sebagian besar transaksi nasabah berfokus pada pembiayaan dengan jaminan emas.

Dari segi pelayanan, pihak UPS Sibuhuan membedakan jenis layanan

berdasarkan segmentasi nasabah. Terdapat dua kategori utama, yaitu nasabah regular dan nasabah tarif khusus. Nasabah tarif khusus adalah mereka yang memiliki nilai gadai tinggi (rata-rata diatas 100.000.000) dan memiliki frekuensi transaksi yang tinggi dan rutin serta tidak memiliki catatan transaksi buruk.

Peneliti melakukan observasi di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah (UPS) Sibuhuan tentang jumlah nasabah regular dan nasabah prioritas yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel I. 1 Jumlah Data Nasabah

Jenis Nasabah	Jumlah Pinjaman	Tahun	Jumlah Nasabah
Regular	≥ Rp. 100.000	Pertama	1494
Tarif Khusus	≥ Rp. 100.000.000	3 – 5 Kali / Tahun	215
Jumlah			1709

Sumber: hasil dokumentasi, Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan (08 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Teja Ogan Andalusia sebagai salah satu staf Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan bahwa

“Keuntungan utama yang diperoleh oleh nasabah tarif khusus adalah tarif ujah yang lebih rendah, yaitu sekitar 0,37% atau 0,55% per 10 hari, dibandingkan dengan tarif regular yang lebih tinggi yaitu sekitar 0,69% – 0,79% di per 10 hari. Selain itu, nasabah tarif khusus memiliki akses layanan lebih cepat dengan penanganan khusus oleh petugas tertentu, bahkan penawaran eksklusif untuk pembiayaan ulang (*rahn tajdid*).”⁵

Tidak jauh berbeda dengan yang dikatakan oleh Bapak Ilham Saputra

⁵ Ibu Teja Ogan Andalusia, Staf pegadaian syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 09 april 2025. Pukul 08.00)

Rambe Sebagai Salah Satu Staf di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, bahwa:

“Untuk mendapatkan tarif khusus prgadaian maka nasabah harus memiliki catatan transaksi yang baik, dan dan memiliki nilai taksiran diatas 100 juta, barulah nasabah tersebut bisa mendapatkan tarif khusus dengan keuntungan nilai ujah yang lebih rendah yaitu berkisar di 0,37% atau 0,55% dari tarif biasa yaitu 0,69% - 0,79%.”⁶

Fasilitas ini diberikan untuk menjaga loyalitas dan hubungan jangka panjang antara pegadaian nasabahnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dewi sebagai nasabah regular, ia mengatakan bahwa:

“Tidak semua nasabah dapat memahami dan mengetahui adanya tarif khusus in. Dikarenakan kami merasa kurang informasi terkait menjadi nasabah prioritas serta menfaat dan keuntungan yang menyertainya.”⁷

Ditambah lagi dengan hasil wawancara dengan bapak Ilham sebagai nasabah regular yang mengatakan bahwa:

“saya sudah menjadi nasabah selama lebih dari lima tahun, tapi baru tahu belakangan ini kalua ada tawaran layanan nasabah tarif khusus dengan fasilitas berbeda. Informasi yang kurang jelas, sehingga menyebabkan

⁶ Bapak Ilham Saputra Rambe, Staf Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, (Sibuhuan, 08 April 2025. PUKUL 09.00 WIB)

⁷ Ibu Dewi, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, (Sibuhuan, 08 April 2025. PUKUL 09.00 WIB)

saya tidak memenuhi syarat menjadi nasabah prioritas.”⁸

Kemudian ditambahkan dengan hasil wawancara, Ibu Lestari yang mengatakan bahwa:

“Saya pernah menanyakan soal nasabah tarif khusus, tapi jawabannya kurang memuaskan sehingga ragu untuk beralih menjadi nasabah prioritas.”⁹

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah regular menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman terkait perbedaan layanan antara nasabah regular dan nasabah tarif khusus. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam hal transpaansi informasi dan komunikasi kebijakan layanan, khususnya bagi nasabah yang ingin meningkatkan statusnya menjadi nasabah tarif khusus. Banyak nasabah mengaku tidak mengetahui kriteria agar bisa menjadi nasabah prioritas, maupun manfaat menjadi nasabah prioritas akibat minimnya informasi yang disampaikan oleh pihak pegadaian. Hal ini menandakan perlunya peningkatan transparansi informasi dan komunikasi agar nasabah lebih memahami layanan yang tersedia dan berpotensi meningkatkan status keanggotaannya.

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Ratna sebagai nasabah tarif

⁸ Bapak Ilham, Nasabah Regular Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, (Sibuhuan, 08 April 2025. PUKUL 09.00 WIB)

⁹ Ibu Lestari, Nasabah Regular Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (sibuhuan, 09 April 2025. Pukul 09.00 WIB)

khusus mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat terbantu dengan layanan tarif khusus, terutama saat harus mengurus transaksi besar atau konsultasi keuangan. Tidak perlu antri lama, dan petugasnya pun lebih sigap.”¹⁰

Begitu juga dengan bapak Hendra sebagai nasabah tarif khusus mengatakan bahwa:

“Waktu awal-awal, saya tidak langsung tahu manfaatnya. Baru setelah beberapa bulan saya dikontak oleh staf pegadaian dan dijelaskan lebih detail. Tapi memang seharusnya dari awal informasinya lebih jelas.”¹¹

Hal yang sama disampaikan oleh ibu Anggi sebagai nasabah tarif khusus, mengatakan bahwa:

“saya awalnya tidak tahu kalau sudah masuk kategori tarif khusus. Baru sadar setelah ada notifikasi dan undangan masuk ke saya. Menurut saya, komunikasinya agak telat, tapi sekarang saya puas dengan pelayanannya.”¹²

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa nasabah prioritas umumnya merasa puas dengan layanan yang diterima, seperti pelayanan cepat dan fasilitas eksklusif. Namun, sebagian dari mereka mengaku kurang

¹⁰ Ibu Ratna, Nasabah tarif khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 08 April 2025, Pukul 10.00 WIB)

¹¹ Bapak Hendra, Nasabah tarif khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 09 April 2025, Pukul 10.00 WIB)

¹² Ibu Anggi, Nasabah tarif khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 11 april 2025, Pukul 10.00 WIB)

mendapat informasi sejak awal terkait manfaat dan status prioritas yang dimiliki. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah berjalan baik, masih perlu perbaikan dalam komunikasi awal dan edukasi nasabah mengenai hak dan keuntungan sebagai nasabah prioritas. Namun, ada juga beberapa nasabah prioritas yang masih belum merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Seperti halnya hasil wawancara dengan bapak Imam yang mengatakan bahwa:

“Saya berharap sebagai nasabah tarif khusus, agar bisa juga mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan tarif yang benar-benar lebih rendah. Namun, kenyataannya, pelayanan masih standar dan tarif khusus tidak terlalu terasa manfaatnya. Saya merasa perlu adanya evaluasi agar nasabah prioritas benar-benar mendapatkan keuntungan yang dijanjikan.”

Dan terakhir hasil wawancara dengan Ibu Darni, beliau mengatakan bahwa:

“Saya memilih produk rahn dengan harapan mendapatkan tarif jasa yang lebih rendah sebagai nasabah tarif khusus. Namun, setelah beberapa kali saya melakukan transaksi, saya merasa tarif jasa (ujrah/mu’nah) yang dikenakan tetap terasa besar. Saya belum merasakan perbedaan yang signifikan dibandingkan nasabah reguler. Selain itu, informasi mengenai mekanisme tarif khusus juga kurang jelas sehingga saya merasa tidak mendapatkan keuntungan yang dijanjikan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah reguler dan tarif khusus menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dalam pemahaman dengan penyampaian informasi terkait layanan pada pegadaian syariah, khususnya

mengenai perbedaan status dan manfaat sebagai nasabah tarif khusus. Nasabah reguler umumnya kurang memahami kriteria dan keuntungan menjadi nasabah prioritas karena minimnya sosialisasi dari pihak pegadaian syariah UPS Sibuhuan. Sementara itu, meskipun nasabah prioritas merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sebagian dari mereka juga mengalami keterlambatan dalam memperoleh informasi mengenai status dan fasilitas yang dimiliki. Hal ini menegaskan perlunya peningkatan transparansi dan komunikasi yang lebih proaktif agar seluruh nasabah, baik reguler maupun prioritas, dapat memahami dan memanfaatkan layanan secara optimal.

Berdasarkan permasalahan yang diangkat peneliti, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Mekanisme Keuntungan Nasabah tarif khusus dalam Menggunakan Produk Rahn pada Pegadaian Syari'ah UPS Sibuhuan”.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, dengan keterbatasan kemampuan, waktu dan dana peneliti. Maka perlu dilakukan pembatasan masalah pada penelitian ini, agar peneliti terfokus pada permasalahan yang akan dikaji. Sehingga peneliti membatasinya dan hanya berfokus pada produk *rahn* emas saja.

C. Batasan Istilah

1. Mekanisme

Mekanisme pada dasarnya sebuah kata serapan yang berasal dari Bahasa Yunani yaitu kata “*Mechane*” yang artinya sebuah instrument, perangkat,

bahan dan peralatan. Dan kata “*Merchos*” yang artinya sebuah metode, sarana dan teknis untuk menjalankan suatu fungsi.⁹ Menurut Moenir mekanisme adalah suatu rangkaian kerja sebuah alat untuk menyelesaikan sebuah masalah yang berhubungan dengan proses kerja untuk mengurangi kegagalan sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.

2. Keuntungan

Keuntungan merupakan selisih dari pendapatan dan pengeluaran yang terjadi dalam satu waktu atau satu periode.¹³

3. Nasabah

Menurut Kasmir nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.¹⁴ Nasabah adalah pihak yang melakukan transaksi pembiayaan dengan menyerahkan barang jaminan kepada lembaga keuangan syariah tersebut melalui akad *rahn*.

4. *Rahn*

Rahn atau Gadai adalah menempatkan suatu barang berharga menurut pandangan syara untuk dijadikan tanggungan yang berupa utang, dengan hadirnya barang tersebut seluruh utang dapat diterima oleh sipemberi

¹³ Nurfadillah Najwa Faraiddin dan Maulana Fathurrahman, “Pengukuran Tingkat Keuntungan Dan Faktor Yang Mempengaruhinya Pada Umkm Donatawa,” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan* 3, no. 2 (2023), h. 235,

¹⁴ Sonny Koeswara Dan Muslimah Muslimah, “Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple,” *SINERGI* 20, no. 1 (2016), h. 3

pinjaman.¹⁵

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang “Mekanisme Keuntungan Nasabah tarif khusus Dalam Menggunakan Produk *Rahn* pada Pegadaian Syari'ah UPS Sibuhuan.”

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk *rahn* di pegadaian syari'ah UPS Sibuhuan?
2. Apa sajakah keuntungan yang diperoleh nasabah tarif khusus dari penggunaan produk *rahn* dalam tarif khusus di pegadaian syari'ah UPS Sibuhuan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk *rahn* di pegadaian syari'ah UPS Sibuhuan
2. Untuk mendeskripsikan keuntungan yang diperoleh nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk *rahn* di pegadaian syari'ah UPS Sibuhuan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi nasabah, Penelitian ini memberikan pemahaman teoritis mengenai bagaimana mekanisme tarif khusus diterapkan pada nasabah dalam menggunakan produk *rahn* dalam produk Rahn Pegadaian, sehingga nasabah dapat mengetahui secara jelas perbedaan antara tarif

¹⁵ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Jakarta, Rajawali Pers, 2014), h. 105

reguler dan tarif khusus, serta bagaimana kebijakan tarif tersebut memengaruhi biaya yang harus dikeluarkan saat menggunakan layanan Rahn

- b. Bagi pihak Pegadaian UPS Sibuhuan, Penelitian ini dapat membantu pihak Pegadaian dalam memahami dan memastikan bahwa mekanisme tarif khusus yang diterapkan kepada nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk *rahn* sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga tidak mengandung unsur riba dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, dan juga dapat dijadikan sebagai dasar teoritis untuk merancang atau menyempurnakan kebijakan tarif khusus bagi nasabah prioritas, sehingga Pegadaian dapat memberikan layanan yang lebih kompetitif dan sesuai dengan kebutuhan segmen nasabah tertentu,
- c. Bagi peneliti selanjutnya, Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis yang akan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan referensi bagi peneliti berikutnya, sehingga dapat mengembangkan kajian lebih mendalam terkait mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus, akad Rahn, dan produk pegadaian syariah secara umum.
- d. Bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam penelitian ini akan memperkaya literatur akademik di bidang Perbankan Syariah khususnya yang akan mengkaji mekanisme keuntungan dan layanan tarif khusus dalam produk rahn. Hasil penelitian juga akan dapat

menjadi referensi utama dalam pengembangan teori mengenai integrasi akad rahn dan ijarah, serta penerapan tarif khusus bagi nasabah prioritas dalam lembaga keuangan syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi nasabah, penelitian ini memberikan pengetahuan kepada nasabah agar dapat mengetahui secara rinci bagaimana tarif khusus yang akan diberikan kepada nasabah tarif khusus, sehingga dapat mengurangi biaya administrasi dan ujrah, agar nasabah bisa mendapatkan merasakan dan memanfaatkan produk Rahn dengan biaya yang lebih efisien dan transparan.
- b. Bagi pihak Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, penelitian ini dapat memberikan gambaran praktis tentang bagaimana tarif khusus dapat diterapkan secara efektif untuk nasabah prioritas, sehingga Pegadaian dapat mengelola produk Rahn dengan lebih efisien dan menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan memahami mekanisme keuntungan pada pelayanan tarif khusus, maka pihak Pegadaian dapat merancang layanan yang lebih responsive lagi dan lebih menguntungkan bagi nasabah prioritas, yang berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini menyediakan data dan temuan yang dapat digunakan oleh peneliti berikutnya untuk dijadikan sebagai bahan uji pebandingan atau dasar pengembangan penelitian lebih

lanjut terkait produk Rahn, tarif khusus, dan kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah.

- d. Bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Dari hasil penelitian yang relevan maka kebutuhan industri keuangan syariah dapat meningkatkan reputasi sebagai institusi yang responsif terhadap isu-isu aktual dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga dapat memperkuat posisi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan sebagai pusat rujukan dalam pengembangan perbankan syariah, khususnya dalam inovasi produk keuangan berbasis syariah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah konsumen-konsumen yang menjadi penyedia dana bagi pihak bank. Dalam hal ini, nasabah berhak mendapatkan pelayanan yang baik serta perlindungan terhadap dana yang disimpan atau diinvestasikan di bank.¹ Menurut Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 6 tentang perbankan menjelaskan bahwa, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. begitu juga dengan pengertian nasabah pada pegadaian syariah.² dalam kontes pegadaian syariah nasabah adalah pihak yang melakukan transaksi pembiayaan dengan menyerahkan barang jaminan kepada lembaga keuangan syariah tersebut melalui akad *rahn*. Transaksi ini dilakukan berdasarkan prinsip – prinsip syariah, yang tidak mengandung unsur riba, melainkan didasarkan pada sistem imbal jasa berupa ujah atau penitipan dan pemeliharaan barang jaminan. Dengan demikian nasabah memiliki peran penting sebagai pengguna layanan keuangan yang turut serta dalam mendukung penerapan sistem perbankan syariah secara

¹ Moaena Gladys, Mukhidin, dan Tiyas Vika Widiyastuti, *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Menangani Hak Nasabah Atas Pelanggaran Jasa keuangan* (Pekalongan: PT. Nasy Expanding Management, 2024). h. 40

² Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 Tentang Perbankan

praktis.

b. Klasifikasi Nasabah

1) Nasabah Reguler

Nasabah reguler dalam konteks perbankan adalah nasabah yang biasanya memiliki produk simpanan standar seperti tabungan biasa, dan tidak termasuk dalam kategori nasabah istimewa atau nasabah prioritas yang mendapatkan layanan khusus atau fasilitas eksklusif.¹ Nasabah reguler umumnya adalah nasabah perorangan yang menggunakan produk simpanan dasar tanpa fasilitas kredit atau produk investasi yang kompleks. Begitu juga dengan sistem pegadaian syariah. Dalam sistem pegadaian syariah nasabah reguler adalah nasabah yang biasanya memiliki pembiayaan standar dan tidak termasuk kedalam kategori nasabah biasa.

2) Nasabah Prioritas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian prioritas adalah sesuatu yang didahulukan atau diutamakan dari padahal yang lain. Adapun yang mendefinisikan prioritas sebagai urutan kepentingan yang harus didahulukan dan mana kepentingan yang dapat menunggu. Menurut Waluyo prioritas adalah sebuah daftar yang berisi mengenai kebutuhan yang begitu banyak dan harus dikerjakan menurut tingkat keutamaannya terlebih dahulu. Maka

¹ “Nasabah Adalah: Pengertian, Manfaat, dan Jenis-Jenisnya,” *OCBC*, 2022.

sedangkan nasabah prioritas adalah perseorangan yang memenuhi criteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah pada umumnya.²

Nasabah prioritas umumnya digunakan dalam bidang perbankan, sedangkan dalam bidang pegadaian nasabah prioritas umumnya disebut sebagai nasabah tarif khusus. Nasabah tarif khusus merujuk pada nasabah yang memperoleh penawaran harga atau layanan istimewa dari sebuah perusahaan, baik itu bank, maskapai penerbangan, atau penyedia jasa lainnya. Status khusus ini diberikan berdasarkan kriteria tertentu, seperti nilai transaksi, tingkat loyalitas, atau status prioritas.

c. Kepuasan Nasabah

Beberapa arti kepuasan disampaikan oleh pakar berikut: Engel, Blackwell, dan Miniard mendefinisikan kepuasan sebagai: "evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan". Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai: "segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang

² Helva Diansyah Putri dan Wahyu Syarvina, "Service Factors to Increase Loyalty and Number of Priority Customers (Case Study of PT. Bank Sumut Syariah Binjai Sub-Branch)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan* 3, no. 2 (2022), h. 569

baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh”³

Pengertian pelayanan dalam konteks perbankan syariah adalah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan produk maupun complain nasabah.⁴

Kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk dapat menjadi utama bagi perbankan. Produk yang ditawarkan oleh perbankan Syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: Produk penyaluran dana (*financing*), Produk penghimpunan dana (*funding*), dan Produk jasa (*service*).⁵

Berdasarkan konsep ekonomi menyatakan bahwa kepuasan nasabah terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi, dalam islam kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati

³ Muhammad Muaddib Qomarsyah, Mahyarni Mahyarni, Dan Mahendra Romus, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah Bmt Al-Ittihad Pekanbaru,” *Jurnal Bisnis Kompetitif* 2, no. 1 (2023): h. 32,

⁴ Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia, 2007). h. 12

⁵ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, 5 ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 97.

dari apa yang telah dilakukan.⁶

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan konsumen yang di bedakan pada lingkup status pengguna produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu:⁷

a) Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: *Performance* (daya guna), *Durability* (daya tahan), *Feature* (keutamaan), *Reliability* (keandalan), *Costintency* (konsisten) dan *Design* (desain).

b) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

Maka dalam faktor harga ini lebih relative dan juga

⁶ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Tiga* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), h. 168.

⁷ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo, 2002). h. 37

tergantung pada individunya, karena tidak semua orang mematok atau menilai kualitas produk dari harga, ada juga orang yang mengesampingkan harga asal mendapatkan produk tersebut, meskipun mempunyai kualitas yang kurang baik.

c) Kualitas Layanan

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah *ServQual* yang dikembangkan oleh Berry dan Zeithhalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).

Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Kemudian setelah bisa maka nasabah akan membandingkan antar harapan awal dan harapan akhir untuk mengetahui kepuasan yang telah diberikan.

2. Rahn

a. Pengertian

Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia menerapkan berbagai macam

produk dan akad dalam menjalankan kegiatan usahanya, salah satu produknya adalah akad rahn yang ada di Pegadaian Syariah.

Rahn (mortgage) adalah pelimpaha kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal – hal yang boleh diwakilkan. Atas jasanya, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu daripemberi amanah.⁸

Transaksi hukum gadai dalam fikih Islam disebut *Rahn*. Kata *Rahn* berasal dari bahasa Arab "*rahana-yarhanu-rahnan*" yang berarti menetapkan sesuatu. Secara bahasa menurut Abu Zakariyya Yahya bin Sharaf al-Nawawi pengertian *Rahn* adalah *as- Subut wa ad-Dawam* yang berarti "tetap" dan "kekal." Pengertian "tetap" dan "kekal" dimaksud, merupakan makna yang tercakup dalam kata *al-Habsu wa al-Luzum* "menahan dan menetapkan sesuatu." Dengan demikian, pengertian *Rahn* secara bahasa seperti yang terungkap di atas adalah tetap, kekal dan menahan suatu barang sebagai pengikat utang.⁹

Secara istilah menurut Ibn Qudamah, pengertian *rahn* adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan atas utang, untuk dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya. Ia menyatakan bahwa tujuan rahn adalah menyerahkan barang jaminan yang dimiliki dan berpindah kepemilikannya itu ketika rahin tidak mampu membayar dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Karena itu, jenis barang yang

⁸ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013), h. 108.

⁹ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah* (Jakarta: Prenada Media Groub, 2020).

tanggungan sebagai jaminan pinjaman, atau dengan kata lain menggadai, walau dalam ayat ini dikaitkan dengan perjalanan, tetapi hal tersebut bukan berarti bahwa menggadaikan hanya dibenarkan dalam perjalanan. Nabi SAW, pernah menggadaikan perisai beliau kepada seorang yahudi, padahal ketika itu beliau sedang berada di Madinah. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sejak masa turunnya ayat Al- Quran maka sejak itulah islam membolehkan penggunaan gadai sebagai jaminan dalam transaksi utang-piutang sebagai solusi saat tidak ada penulis. Barang gadai berfungsi sebagai pegangan bagi pihak yang memberikan utang, sebagai bukti dan jaminan pembayaran.

Ayat ini juga menekankan pentingnya kehati-hatian dalam bertransaksi utang-piutang, terutama dalam kondisi perjalanan. Pemberian jaminan (gadai) adalah salah satu bentuk kehati-hatian tersebut yang dianjurkan oleh syariat islam. Jika ada kepercayaan antara pihak yang berutang dan yang memberi utang, maka tidak ada kewajiban untuk memberikan jaminan (gadai), sebagaimana disebutkan dalam kelanjutan ayat, "Tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Ayat ini juga melarang adanya penyembunyian akan persaksian, karena hal itu bisa menimbulkan

dosa merugikan pihak lain.

2) As – Sunnah

Hadis Nabi riwayat al-Bukhari dan Muslim dari ‘Aisyah r.a., ia berkata:

“Sesungguhnya Rasulullah s.a.w. pernah membeli makanan dengan berutang dari seorang Yahudi, dan Nabi menggadaikan sebuah baju besi kepadanya.”

Hadis diatas menerangkan bahwa barang gadai tetap menjadi milik pemiliknya (*rahin*), dan pemilik tersebut berhak atas manfaat barang tersebut sekaligus menanggung risiko selama masa gadai. Artinya, kepemilikan tidak berpindah meskipun barang tersebut diserahkan sebagai jaminan utang. Namun dalam beberapa kasus, pemanfaatan barang gadai diperbolehkan dengan syarat penerima gadai bertanggung jawab atas perawatan dan biaya pemeliharannya. Contohnya, hewan yang digadai boleh ditunggangi dan susunya diminum, kendaraan gadaian boleh dipakai dengan menanggung biaya operasionalnya, dan rumah gadaian harus dirawat dengan baik.

3) Fatwa DSN – MUI

Sebagaimana yang sudah ditetapkan oleh para dewan syariah nasional pada Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 diperbolehkan, namun memutuskan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk Rahn dibolehkan dengan ketentuan –

ketentuan yang sudah ditetapkan.¹²

Adapun ketetapannya adalah:

- 1) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai semua utang *Rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- 2) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *Rahin*. Pada prinsipnya, *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali seizin *Rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *Marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- 3) Pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *Rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *Murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *Rahin*.
- 4) Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- 5) Penjualan *Marhun*
 - a. Apabila jatuh tempo, *Murtahin* harus memperingatkan *Rahin* untuk segera melunasi utangnya.
 - b. Apabila *Rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *Marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang

¹² Fatwa DSN MUI No. 25/DSN – MUI /III/2024, *Rahn*, 2024, DSN MUI, h. 3

sesuai syariah.

- c. Hasil penjualan *Marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
- d. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *Rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *Rahin*.

c. Syarat dan Rukun Gadai

1) Syarat Gadai

Dalam menjalankan pegadaian syariah, pegadaian harus memenuhi rukun gadai syariah. Rukun gadai tersebut antara lain:¹³

a) *Rahin* (orang yang menggadaikan), harus memenuhi kriteria, yaitu:

- 1. Orang yang telah dewasa
- 2. Berakal
- 3. Bisa dipercaya
- 4. Memiliki barang yang akan digadaikan.
- 5. Memiliki barang yang akan digadaikan.

b) *Murtahinlaku* (orang atau pihak yang menerima gadai) adalah orang, bank, atau lembaga yang dipercaya rahin untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai). yakni orang baligh, sehat akal, bukan safih dan tidak terpaksa.

¹³ Amiruddin K, *Gadai syariah kontemporer*, Cetakan I (Gowa: Alauddin University Press, 2020). h.7

c) Barang yang digadaikan harus:

1. Berupa barang yang sesuai dengan syarat.
2. Tidak boleh rusak sebelum masa jatuh tempo utang.
3. Tidak boleh digadaikan lagi untuk utang yang lain.
4. *Murtahin* hanya berhak menyimpan, tidak memanfaatkan atau memiliki
5. jika utangnya sudah jatuh tempo, maka murtahin boleh menjualnya dengan didampingi rahin untuk membayar utangnya.
6. *Murtahin* wajib mengganti kerusakan jika ia ceroboh dalam menyimpannya.

d) *Marhun bih* (utang)

1. Harus merupakan hak yang wajib diberikan/diserahkan kepada pemiliknya.
2. Memungkinkan pemanfaatan. Bila sesuatu menjadi utang tidak bisa dimanfaatkan, maka tidak sah.
3. Harus dikualifikasi atau dapat dihitung jumlahnya. Bila tidak dapat diukur atau tidak dikualifikasi rahn itu tidak sah.

2) Rukun Gadai

Dalam menjalankan pegadaian syariah tentunya harus memiliki rukun gadai syariah yang harus sesuai dengan prinsip syariah.

Adapun rukun dalam gadai syariah adalah: ¹⁴

1. Pelaku akad (*rahin*)
2. Objek akad atau barang yang akan digadaikan (*marhun*)
3. *Shigah*, yaitu *ijab* dan *qabul*

3. *Ujrah* (Upah)

a. Pengertian

Upah dalam bahasa Arab disebut *al-ujrah*, dari segi bahasa *al-ajru* yang berarti ‘iwad (ganti) kata, *al-ujrah* atau *al-ajru* yang menurut bahasa berarti *al-iwad* (ganti), dengan kata lain imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan.¹⁵ Upah atau gaji merupakan pembayaran yang diberikan oleh majikan kepada pekerja atas usahanya terlibat dalam proses produksi.¹⁶ Metode yang dianjurkan oleh Islam dalam menentukan standar upah diseluruh negeri adalah dengan benar-benar memberi kebebasan dalam bekerja. Setiap orang memiliki hak bebas memilih pekerjaan apa saja yang sesuai dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki serta tidak ada pembatasan yang mungkin dapat menciptakan kesulitan – kesulitan bagi para pekerja dalam memilih pekerjaan. *Ujrah* adalah sesuatu yang diberikan kepada musta'jir atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu'jir*.

Dalam konteks pegadaian syariah *ujrah* adalah biaya atau imbalan yang

¹⁴ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, 2013), h. 108

¹⁵ Ahmad Luthfi Efriadi, “Upah (*Ujrah*) Dalam Perspektif Hukum Islam,” *Aktualitas: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 13, no. II (2023), h. 35

¹⁶ Muhammad Sulaiman dan Aizuddinur Zakaria, *Jejak Bisnis Rasul* (Jakarta: PT.Mizan Publika, 2010). h. 309

dibayarkan oleh nasabah (*rahin*) kepada pihak pegadaian (*murtahin*) atas jasa pemeliharaan dan penyimpanan barang jaminan (*marhun*) selama masa gadai. *Ujrah* ini merupakan bagian dari akad ijarah dalam transaksi gadai syariah.

b. Dasar Hukum

1) Al – Quran

وَالْوَالِدَتُ يُرْضَعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُنِّمَ الرِّضَاعَةَ ۖ وَعَلَى
الْمَوْلُودِ لَهُنَّ وَلَهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ لَا تَكْلَفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَا تَضَارَّ
وَالِدَةٌ بَوْلَها وَلَا مَوْلُودٌ لَهُمَا وَلَهُمَا عَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ ۚ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ
تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا ۚ وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا
جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا اتَّيْتُم بِالْمَعْرُوفِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ
بَصِيرٌ

“Ibu-ibu hendaklah menyusui anak-anaknya selama dua tahun penuh, bagi yang ingin menyempurnakan penyusuan. Kewajiban ayah menanggung makan dan pakaian mereka dengan cara yang patut. Seseorang tidak dibebani, kecuali sesuai dengan kemampuannya. Janganlah seorang ibu dibuat menderita karena anaknya dan jangan pula ayahnya dibuat menderita karena anaknya. Ahli waris pun seperti itu pula. Apabila keduanya ingin menyapih (sebelum dua tahun) berdasarkan persetujuan dan musyawarah antara keduanya, tidak ada dosa atas keduanya. Apabila kamu ingin menyusukan anakmu (kepada orang lain), tidak ada dosa bagimu jika kamu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”.¹⁷

Berdasarkan ayat al – quran diatas menerangkan surat Al-Baqarah ayat 233 secara khusus membahas kewajiban ayah untuk menanggung nafkah dan pakaian ibu yang menyusui anaknya selama dua tahun penuh tetapi jika sang ibu ingin menyempurnakan masa penyusuan terhadap anak

¹⁷ Departemen Kementerian Agama, *Al - Quraan dan Terjemahan, Al - Baqarah (2: 233)*.

tersebut. Ayat ini juga mengatur tentang pemberian upah kepada perempuan yang menyusui anak orang lain, dengan syarat upah tersebut harus sesuai dengan kebiasaan yang berlaku dan tidak memberatkan pada pihak manapun, baik salah satu pihak ataupun kedua belah pihak. Dalam konteks ini, surat Al – Baqarah juga menegaskan bahwa tidak ada dosa bagi kedua orang tua yang sepakat untuk menyapih anak sebelum berusia dua tahun dan jika ingin menyusukan anak kepada orang lain dengan memberikan upah yang pantas.

Meskipun ayat ini tidak secara jelas membahas gadai, tetapi ayat ini juga menunjukkan bahwa Islam membolehkan gadai sebagai jaminan utang. Gadai dalam Islam adalah menyerahkan suatu barang sebagai jaminan pinjaman yang dapat ditebus kembali setelah utang dilunasi. Dalam konteks ayat Al-Baqarah ayat 233 dan ayat lain seperti Al-Baqarah 283, prinsip kepercayaan dan amanah sangat ditekankan, di mana pemberi gadai harus yakin bahwa barang jaminan akan dikembalikan dan penerima gadai harus menjaga barang tersebut dengan baik. Nabi Muhammad SAW sendiri pernah menggadaikan baju besinya untuk memenuhi kebutuhan keluarganya, yang menjadi dalil bolehnya praktik gadai dalam Islam. Sama halnya dengan upah yang diberikan kepada perempuan yang menyusui anak orang lain adalah bentuk *ujarah* yaitu pembayaran atas jasa menyusui. Syarat upah ini harus berupa harta yang tetap dan diketahui nilainya, tidak boleh berupa barang yang disewa itu sendiri, dan harus

sesuai dengan kebiasaan masyarakat agar tidak memberatkan diantara kedua belah pihak, sehingga kedua belah pihak sama – sama merasa adil.

2) Hadis

Dalam hadis yang sudah mengkaji dan diriwayatkan oleh Imam Bukhari dari Abu Hurairah mengatakan bahwa Nabi Saw. memusuhi tiga golongan di hari kiamat, yaitu yang salah satu yang termasuk kedalam golongan tersebut adalah orang yang tidak membayar upah para pekerja.

Isi dari hadis yang telah diriwayatkan tersebut berarti:

“Telah menceritakan kepada saya Yusuf bin Muhammad berkata, telah menceritakan kepada saya Yahya bin Sulaim dari Isma'il bin Umayyah dari Sa'id bin Abi Sa'id dari Abu Hurairah radliallahu 'anhu dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: Allah *Ta'ala* berfirman: Ada tiga jenis orang yang aku berperang melawan mereka pada hari qiyamat, seseorang yang bersumpah atas namaku lalu mengingkarinya, seseorang yang berjualan orang merdeka lalu memakan (uang dari) harganya dan seseorang yang memperkerjakan pekerja kemudian pekerja itu menyelesaikan pekerjaannya namun tidak dibayar upahnya.” (H.R. Bukhari).

Dari hadits di atas, maka dapat didefinisikan bahwa Upah adalah imbalan yang diterima seseorang atas pekerjaannya dalam bentuk imbalan materi di dunia (Adil dan Layak) dan dalam bentuk imbalan pahala di akhirat (imbalan yang lebih baik).

Hadis diatas mengkaji bahwa ada tiga dosa besar yang menyebabkan seseorang menjadi musuh Allah pada hari kiamat, yaitu:

- a) Sumpah palsu atas nama Allah. Seseorang yang dengan berani bersumpah atasnama allah, namun dia hanya berbohong buat menutupi suatu kesalahan yang telah dia lakukan. Pelanggaran

amanah dan kejujuran ini lah yang menyebabkan Allah menjadikannya musuh.

- b) Perdagangan manusia merdeka. Dimana seseorang yang sudah melakukan Perbuatan memperjualbelikan manusia yang merdeka, yang memicu terjadinya suatu bentuk perbudakan dan penindasan.
- c) Tidak membayar upah pekerja yang telah bekerja. Kezaliman dalam hubungan kerja dan pelanggaran hak pekerja.

Selain keterangan diatas, hadis tersebut juga berkaitan dengan konteks pegdaian syariah. Dalam transaksi pegadaian, seringkali ada perjanjian atau sumpah terkait nilai barang gadai, jumlah pinjaman, dan waktu pelunasan. Jika seseorang bersumpah atas nama Allah tentang sesuatu yang berkaitan dengan gadai, misalnya menyatakan bahwa barang gadai bernilai sekian, atau berjanji melunasi utang pada waktu tertentu lalu mengingkarinya, maka dia termasuk golongan yang disebut dalam hadis ini. Karena kejujuran dan amanah ditanamkan dalam sistem pegadaian sangat penting. Oleh karena itu jagalah tingkat kejujuran dan aman yang sudah dipercayakan.

c. Syarat *Ujrah* (Upah)

Adapu syarat – syarat ujrah yaitu:¹⁸

- 1) *Ujrah* (upah) harus dulakukan dengan cara-cara musyawarah dan konsultasi terbuka, sehingga dapat terwujudkan di dalam

¹⁸ Gufron.A Masa'di, *Fiqih Muamalah kontekstual* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002).
h. 186

diri setiap pelaku ekonomi, adanya rasa kewajiban moral yang tinggi dan hadirnya dedikasi yang loyal terhadap kepentingan umum.

- 2) Upah harus berupa *mal mutaqawin* dan upah tersebut harus dinyatakan secara jelas konkrit atau dengan menyebutkan kriteria – kriteria yang ditetapkan. Karena upah merupakan pembayaran atas nilai manfaat, nilai tersebut disyaratkan harus diketahui dengan jelas.
- 3) Upah harus berbeda dengan jenis obyeknya. Mengupah suatu pekerjaan dengan pekerjaan yang serupa itu tidak memenuhi standarisasi yang ditetapkan, dan kemungkinan besar dapat mengantarkan pada praktek riba,
- 4) Ujrah perjanjian persewaan juga hendaknya tidak memberikan upah berupa manfaat dari jenis sesuatu yang dijadikan perjanjian.¹⁹

Dalam konteks pegadaian *ujrah* (upah) diberikan sebagai upah atas penitipan barang jaminan. Upah atau *ujrah* pada gadai syariah itu terbagi menjadi dua menurut jenis nasabahnya. Upah atau *ujrah* pada gadai syariah yaitu, nasabah regular, nasabah yang memiliki tingkat gadai rendah, sehingga upah atau *ujrah* yang harus diberikan pada pihak pegadaian syariah pun lebih tinggi dibanding dengan nasabah

¹⁹ Rachmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2004). h. 129tr

prioritas yang sebagian mendapatkan upah atau *ujrah* dengan tarif khusus yang lebih rendah.

Besaran *ujrah* ini tidak boleh berdasarkan jumlah pinjaman (*marhun bih*), melainkan besarannya harus dihitung berdasarkan biaya operasional pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai yang digadaikan. Berikut penggolongan *marhun bih* dan besarnya tarif administrasinya:²⁰

Rumus Perhitungan Biaya *Marhun Bih*

Tabel II. 1 Tarif jasa simpan dan pemeliharaan marhun

Jenis marhun,	Perhitungan tarif
Emas	Taksiran/Rp. 10.000 x Rp.73 x jangka waktu/10hari
Elektronik dan Alat Rumah Tangga lainnya	Taksiran/Rp. 10.000 x Rp.90 x jangka waktu/10hari
Kendaraan bermotor (mobil dan motor)	Taksiran/Rp. 10.000 x Rp.95 x jangka waktu/10hari

Keterangan:

Taksiran = Harga / nilai suatu barang.

Tarif = Rp. 73 , Rp. 90, Rp. 95 adalah ketetapan tarif BMT Sidogiri.

K = Konstanta ditetapkan Rp. 10.000

Jangka waktu = waktu pinjaman barang yang digadaikan dihitung persepuluh hari.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang didasarkan atas penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya dengan penambahan variabel dan metode

²⁰ Siti Muthmainnah, “Analisis Penetapan *Ujrah* Barang Gadai Di Pegadaian Syariah Cabang Indramayu Skripsi,” *Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*, 2018, h. 70.

penelitian yang berbeda yang bisa didapatkan dari skripsi, jurnal dan tesis. Dibawah ini terdapat beberapa penelitian yang digunakan peneliti sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini, diantaranya:

Table II. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Siti Fatimatus Zahro, Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023	Prosedur Pelayanan Nasabah Priority (Prioritas) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember	Hasil penelitian bahwa Prosedur pelayanan untuk nasabah prioritas oleh PBO yaitu dimulai pada proses penjadwalan dengan nasabah yang akan menanyakan apakah nasabah sibuk atau tidak pada hari tersebut. Nasabah akan dilayani sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya kemudian PBO akan memproses permintaan tersebut. Standar pelayanan yang diberikan pihak Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga nasabah merasa puas

			saat dilayani dan hal tersebut membawa dampak positif bagi pihak bank. ²¹
2.	Sakinah Jahrani Nasution, Herlina Lubis, dan Nursantri Yanti, (Expensive Jurnal Akuntansi, Volume 1 Number 3, 2022)	Mekanisme Dan Keuntungan Tabungan Prioritas yang Ditawarkan PT Bank Sumut Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pembukaan tabungan Prioritas di Bank Sumut Syariah Bringjend Katamso menetapkan saldo awal minimal sebesar Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Dan untuk setoran selanjutnya tidak dipatokan, akan tetapi apabila saldo tabungan nasabah prioritas dibawah Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) dan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan saldo tabungan tidak

²¹ Siti Fatimatus Zahro, "Prosedur Pelayanan Nasabah Priority (Prioritas) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember," (*Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*), 2023.

			bertambah, maka nasabah tersebut. ²²
3.	Putri Sakinah, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2022	Pengaruh Nilai Taksiran Dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpua n	Hasil analisis yang telah dilakukan peneliti nilai taksiran, ujrah, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan barang gadai emas (Rahn) dimana masing-masing variabel memiliki nilai path coefficient 0,007, 0,043, dan 0,000. Dan hasil pelayanan tidak memoderasi pengaruh nilai taksiran, ujrah terhadap keputusan nasabah dimana kedua efek moderasi tersebut memiliki nilai t-statistik lebih kecil dari t-tabel dan signifikansi yang lebih besar dari 5% ($0,678 < 1,99$ dan $0,102 <$

²² Sakinah Jahrani Nasution, Herlina Lubis, Dan Nursantri Yanti, "Mekanisme Dan Keuntungan Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan Pt. Bank Sumut Syariah," *Expensive/ Jurnal Akuntansi* 1 No.3 (2022).

			1,99) hal ini dapat dilihat pada path model. ²³
4.	Hidayatina dan Mutia Siska, Jurnal JESKape, Volume 2 No. 1 Januari-juni 2020	Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap Pelayanan Nasabah Priority pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe itu dibolehkan, karena atas dasar hadist Rasulullah SAW. BSM juga menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah, yakni: ketauhidan, keadilan, amanah dan tolong menolong. Namun prinsip keadilan yang mereka anut adalah menempatkan hak sesuai dengan yang sudah diamanatkan

²³ Putri Sakinah, "Pengaruh Nilai Taksiran Dan *Ujrah* Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan," (*Universitas Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan*), 2022.

			yakni hak nasabah priority yang sudah dijanjikan pihak bank pada awal akad kerjasama itu dilakukan. ²⁴
5.	Reza Pratama, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020	Mekanisme Dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah Kcp Kisaran Kepada Nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran yaitu persyaratannya yang mengharuskan untuk menyediakan uang tunai minimal Rp. 200 juta. Dan masyarakat di daerah tersebut tidak banyak yang mengetahui apa-apa saja keuntungan yang didapat dengan menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Syariah tersebut. ²⁵

²⁴ hidayanti Dan Mutia Siska, "Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe," *Jurnal JESKAPE* 2 No. 1 (2020).

²⁵ Reza Pratama, "Mekanisme Dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah," (*Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*), 2020.

6.	Novi Fransiska, Skripsi, Institut Agama Islam Sahid Bogor 2020	Sistem Pelayanan Nasabah Priority Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Kota Bogor)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Prima yang ditujukan untuk nasabah Priority, seharusnya pelayanan antara nasabah reguler dan nasabah Priority tidak ada perbedaan. Akan tetapi jika dilihat dari nilai dasar pelayanan Islamic Priority Banking, maka tidak ada masalah selama hal tersebut tidak merugikan pihak lain dan tidak melenceng dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. ²⁶
7.	Irfan Syah Putra Nasution, Skripsi, Institut Agama Islam	Pengaruh Pembiayaan Gadai Syariah (<i>Rahn</i>) Terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh pembiayaan gadai

²⁶ Novi Fransiska, "Sistem Pelayanan Nasabah Priority Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Kota Bogor)," *Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor*, 2020.

	Negeri Padangsidimp uan, tahun 2020.	Peningkatan Pendapatan Nasabah (Studi Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit PelayananSyariah Madina)	syariah (rahn) terhadap peningkatan pendapatan nasabah (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina). ²⁷
8.	Dita Ayu Fadilla, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Jakarta ²⁸	Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri Kc Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah berupa layanan Mandiri Syariah Priority. Mandiri Syariah Priority merupakan layanan eksklusif dengan sistem one stop financial services yang artinya layanan satu pintu melalui Priority Banking Representative

²⁷ Irfan Syah Putra Nasution, “Pengaruh Pembiayaan Gadai Syariah (Rahn) Terhadap Peningkatan Pendapatan Nasabah (Studi Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina),” *Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan*, 2022.

²⁸ Dita Ayu Fadilla, “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan,” *Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 2019.

			untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset secara seimbang. Mandiri Syariah Priority memberikan pelayanan dan fasilitas yang istimewa karena nasabah prioritas merupakan nasabah istimewa.
--	--	--	---

Pebedaan dan persamaan peneliti yang diteliti dengan penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

- a. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Sakinah Jahrani Nasution, Herlina Lubis, dan Nursantri Yanti, dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu mengkaji mekanisme Dan Keuntungan Tabungan Prioritas yang Ditawarkan PT Bank Sumut Syariah. Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang nasabah dengan layanan khusus.
- b. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Irfan Syah Putra Nasution,

dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu untuk mengetahui pengaruh pembiayaan gadai syariah (rahn) terhadap peningkatan pendapatan nasabah. Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang produk rahn atau gadai syariah.

- c. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatimatus Zahro, dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu menganalisis prosedur Pelayanan Nasabah Priority (Prioritas) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember. Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang nasabah dengan layanan khusus.
- d. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Dita Ayu Fadilla, dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu menganalisis pelayanan prima terhadap nasabah prioritas pada bank syariah mandiri Kc Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan. Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang nasabah dengan layanan khusus.

- e. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Reza Pratama, dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu menganalisis Mekanisme Dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah Kcp Kisaran Kepada Nasabah. Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang mekanisme dan keuntungan nasabah prioritas dengan layanan khusus.
- f. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Novi Fransiska, dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu menganalisis Sistem Pelayanan Nasabah Priority Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang nasabah dengan layanan khusus.
- g. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatina dan Mutia Siska, dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu menganalisis Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe. Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang nasabah prioritas.

- h. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Putri Sakinah, dengan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu mengetahui nilai taksiran dan ujah terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (Rahn). Sedangkan pada penelitian ini adalah menganalisis mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rahn. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang produk rahn emas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Pegadaian Syari'ah UPS Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada pada bulan April 2025 sampai September 2025.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk melihat objek yang alamiah.¹ Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif secara sederhana dapat dipahami sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik dan lebih pada bagaimana peneliti memahami dan menafsirkan makna peristiwa, interaksi, maupun tingkah subjek dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti.²

Dari defenisi tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan Mekanisme Keuntungan Nasabah Tarif Khusus Dalam Menggunakan Produk Rhan Study Kasus Pegadaian Syari'ah UPS Sibuhuan.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu orang - orang yang berhubungan langsung dengan penelitian yang sedang diteliti, yaitu pengelola unit dan

¹ sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Alfabeta, 2014). h. 1

² Feny Rita Fiantika, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), h. 7

nasabah nasabah yang menggunakan produk rahn di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan dengan jumlah 25 orang.

D. Sumber Data

Pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian karena tanpa data maka kebenaran hasil penelitian akan dipertanyakan. Dalam hal ini akan digunakan dua jenis sumber data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya³. Informasi ini harus dikumpulkan dengan melakukan wawancara dengan narasumber yang relevan dalam penelitian. Data primer didapatkan melalui wawancara dengan pengelola unit dan nasabah - nasabah yang menggunakan produk rahn study kasus pegadaian syari'ah UPS Sibuhuan dengan jumlah 25 orang..

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi atau lembaga seperti kepala desa dan lembaga lainnya. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai informasi tambahan seperti dokumen informan mengenai produk rahn study kasus pegadaian syari'ah UPS Sibuhuan.

³ Muh. Yani Balaka, *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi* (Bandar Lampung: Widina Bakti Persada Bandung, 2022), h. 21.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang dapat peneliti gunakan untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah penelitian yang paling strategis karena tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan informasi.

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.⁴ Pelaksanaan observasi dapat dilakukan dengan cara yaitu: observasi partisipan dan observasi non-partisipan. Adapun observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipan. Observasi non-partisipan atau dikenal dengan istilah tidak langsung dimana peneliti/*observer* tidak ikut terlibat aktif dalam situasi atau kegiatan yang diamati. sehingga dalam penelitian ini, peneliti tidak selalu hadir ke sekolah untuk melakukan observasi.

Pada saat melakukan observasi, peneliti sebaiknya terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati dan mencatat informasi sebanyak-banyaknya yang diperlukan untuk penelitian

⁴ Mu'limun dan Rahmat Arofah Cahyadi Arofah, *Penelitian Tindakan Kelas Teori dan Praktek Ganding* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), h. 21

subjektif mungkin. Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk memahami kondisi dan mengetahui mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam pengaplikasian produk rahn di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan .

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi atau intraksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara Tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subyek penelitian. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian.⁵

Ada beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan oleh peneliti, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, wawancara mendalam dan wawancara berbingkai. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (bahan pertanyaan) yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu.⁶

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan metode terstruktur. Oleh karena itu, dibutuhkan pedoman wawancara agar wawancara tidak melebar dan tidak fokus pada permasalahan. Dengan demikian, peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur untuk

⁵ Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Press, 2020). h. 89

⁶ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011). h. 75

memperoleh data dan informasi yang lengkap tentang mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rhan di Pegadaian Syari'ah UPS Sibuhuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar, karya karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi untuk proses penelitian.⁷ Dokumentasi yang dimaksud dari penelitian ini adalah catatan-catatan serta foto-foto kejadian yang berhubungan dengan penelitian mekanisme keuntungan nasabah tarif khusus dalam menggunakan produk rhan di pegadaian syari'ah UPS Sibuhuan.

F. Teknik Keabsahan Data

Adapun hal – hal yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan keabsahan dalam memperoleh data yaitu dengan cara melakukan triangulasi data.

Triangulasi adalah suatu cara untuk mendapatkan data yang benar-benar absah dalam penelitian kualitatif. Triangulasi terdiri dari beberapa macam yaitu trangulasi sumber, waktu, teori, metode, dan peneliti. Triangulasi sumber adalah upaya peneliti untuk mendapatkan data yang absah melalui berbagai sumber. Data sama yang diperoleh dengan sumber yang berbeda akan mencerminkan tiangkat kabsahan yang baik. Data dapat dibandingkan melalui

⁷ Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Cipustaka Media, 2016). h.

hasil pengamatan dan hasil wawancara. Triangulasi metode adalah cara untuk mengecek keabsahan data penelitian dengan metode yang berbeda yaitu boleh lewat memberikan kuestioner dan juga observasi. Triangulasi dengan cara peneliti adalah upaya untuk mengecek keabsahan data dengan membandingkan data penelitian dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Dan triangulasi teori juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil analisis data melalui satu teori terhadap teori lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang terkait dan lebih bermanfaat.⁸

Dalam penelitian ini peneliti melakukan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh selama masa penelitian. Triangulasi sumber yaitu membandingkan pendapat satu sumber dengan sumber yang lainnya. Pada penelitian ini yang dibandingkan antara pernyataan – pernyataan yang sudah didapatkan dalam wawancara dengan pengelola unit dan beberapa nasabah yang sedang mengaplikasikan produk rahn.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam satu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis data adalah upaya yang dilaksanakan dengan cara bekerja dengan data, mengumpulkan data, memisahkan data, mencari serta menemukan pola,

⁸ Muhammad Hasan dan dkk, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Tahta Media Group, 2021). h. 201

menemukan suatu hal yang penting dan yang dibutuhkan, dan menentukan apa saja yang bisa diceritakan kepada orang lain. Proses analisis data dimulai dengan memilah terlebih dahulu seluruh data yang diperoleh, seperti dari wawancara, observasi serta dokumentasi.⁹ Berikut langkah-langkah dalam melakukan analisis data:

1. Reduksi Data

Reduksi data ataupun merangkum informasi bersumber pada hal-hal yang penting untuk dibahas atau diambil satu kesimpulan. Reduksi data bisa dilakukan dengan merangkum hal yang penting agar tetap berada dalam penelitian.¹⁰ Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data.

Reduksi adalah mempermudah informasi yang didapat dari lapangan. Informasi yang didapat di lapangan tentu merupakan data yang sangat rumit dan juga sering dijumpai informasi yang tidak ada kaitannya dengan tema penelitian tetapi data tersebut bercampur dengan data penelitian.¹¹

Reduksi data dalam penelitian ini yaitu merangkum pernyataan

⁹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017). h. 248

¹⁰ Sidiq dan Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV N ata Karya, 2019), h. 43.

¹¹ Safrida Hafni Hasir, *Metodologi Penelitian* (Penerbit KBM Indonesia: Penerbit KBM Indonesia, 2021). h. 47

- pernyataan pada saat wawancara sedang dilaksanakan dengan pengelola unit dan beberapa nasabah yang menggunakan produk rahn pada Pegadai Syariah UPS Sibuhuan

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tertata yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengelompokan pada setiap pokok masalah.¹² Penyajian data dalam penelitian ini yaitu dengan mengelompokkan berbagai pernyataan sesuai dengan pokok permasalahan.

3. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan

¹² Hasir, Safrida Hafni, Metodologi Penelitian, (Penerbit KBM Indonesia, 2021). h. 48

merupakan kesimpulan kredibel.¹³

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian.

¹³ Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: LP2M Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta Press, 2020), h. 50

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah (UPS) Sibuhuan, yang terletak di Kecamatan Barumun, Kabupaten Padang Lawas, Provinsi Sumatera Utara. UPS Sibuhuan merupakan salah satu unit pelayanan dari PT Pegadaian (Persero) yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh aktivitas operasional dan produknya.

Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan memiliki peran penting dalam memberikan alternatif pembiayaan bagi masyarakat setempat, khususnya melalui produk rahn atau gadai syariah. Produk ini menawarkan kemudahan akses dana tunai dengan sistem jaminan barang (umumnya emas) tanpa unsur riba, gharar, maupun maysir, yang menjadi ciri khas dari pembiayaan berbasis syariah.

Unit ini melayani berbagai kalangan masyarakat, baik individu maupun pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang memerlukan pembiayaan jangka pendek secara cepat dan aman. Dengan pendekatan pelayanan syariah, UPS Sibuhuan tidak hanya memberikan solusi finansial, tetapi juga berupaya menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui nilai-nilai etika dan keadilan dalam transaksi.

Dalam operasionalnya, Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan membagi nasabahnya menjadi dua kategori utama, yaitu:

1. Nasabah Reguler: nasabah umum yang melakukan transaksi gadai dengan nominal dan frekuensi standar.
2. Nasabah Prioritas: nasabah dengan volume transaksi tinggi dan frekuensi pembiayaan rutin, serta memiliki nilai gadai yang besar, biasanya di atas Rp100.000.000, dan tidak memiliki catatan buruk dalam transaksi.

Pembedaan kategori nasabah ini memberikan dasar bagi pemberian layanan yang lebih personal dan tarif khusus (ujrah) bagi nasabah prioritas. Hal ini sekaligus menjadi fokus utama dalam penelitian ini, untuk menelaah secara mendalam mekanisme keuntungan yang diperoleh nasabah prioritas dalam penggunaan produk rahn di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.

Adapun mekanisme untuk menjadi nasabah tarif khusus dalam pegadaian syariah ups sibuhuan yaitu:

1. Identifikasi nasabah tarif khusus, dimana calon nasabah akan diidentifikasi sebagai nasabah khusus berdasarkan beberapa kriteria, seperti:
 - 1) **Rating nasabah:** Dinilai berdasarkan rekam jejak transaksi yang baik dan loyalitas.
 - 2) **Kategori nasabah prioritas:** Misalnya, pejabat publik atau direksi perusahaan yang menjalin kemitraan dengan Pegadaian.

- 3) **Kesepakatan kerja sama (PKS):** Nasabah yang berasal dari perusahaan atau instansi yang memiliki perjanjian kerja sama (B2B) dengan Pegadaian.
2. Penawaran tarif khusus, pegadaian dapat menawarkan tarif khusus kepada nasabah terutama untuk produk-produk tertentu, seperti gadai emas. Penawaran ini biasanya bersifat kompetitif dan bertujuan untuk menjaring nasabah dari kompetitor lain.
 3. Pengajuan pembiayaan, nasabah yang sudah memenuhi kriteria akan mengajukan pembiayaan, misalnya gadai emas. Proses pengajuannya adalah sebagai berikut:
 - 1) Menyiapkan dokumen dan barang jaminan. Dokumen yang bisa digunakan yaitu berupa tanda pengenal seperti; KTP, SIM, atau Paspor. Sedangkan barang jaminan yang bisa digunakan berupa emas batangan, perhiasan atau koin.
 - 2) Datang ke outlet pegadaian syariah, nasabah bisa langsung mengunjungi kantor pegadaian syariah, atau nasabah juga bisa memilih opsi pengajuan dari pegadaian digital syariah.
 - 3) Isi formulir pengajuan, jika nasabah mengunjungi kantor pegadaian syariah maka nasabah wajib mengisi formulir yang sudah disediakan. Tetapi jika nasabah memilih opsi pengajuan digital maka nasabah bisa melakukan pendaftaran akun PDS terlebih dahulu dengan menggunakan no *link cif* dari pegadaian

syariah, kemudian membuka aplikasi PDS, pilih opsi *booking* gsdai (*rahn*), dan mengisi format yang disediakan.

- 4) Taksir emas dan konfirmasi pembiayaan, Serahkan emas jaminan kepada petugas untuk ditaksir nilainya. Petugas akan mengonfirmasi jumlah pinjaman yang dapat diberikan berdasarkan taksiran.
- 5) Tanda tangani bukti gadai, jika setuju dengan konfirmasi, maka nasabah akan menanda tangani Surat Bukti Gadai (SBG) untuk gadai konvensional atau Surat Bukti Rahn (SBR) untuk syariah.
- 6) Terima dana pinjaman, yang terakhir adalah Uang pinjaman akan diberikan kepada Anda baik secara tunai atau ditransfer ke rekening bank, dan pihak pegadaian akan menjelaskan jangka waktu dan tarf ujrah yang digunakan.

B. Sejarah Umum PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Kehadiran Pegadaian Syaria“ah di Indonesia, selain diajukan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat di bidang ekonomi, juga memiliki misi menyalurkan pinjaman atas dasar hukum gadai Syaria“ah dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan sosial ekonomi lemah (kecil) dan dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat sesuai dengan mottonya “Benar caranya berkah hasilnya” hal ini didasarkan kepada visi Pegadaian Syaria“ah bahwa pembangunan ekonomi hendaknya dibangun dari bawah melalui kemitraan usaha.

Sejarah Pegadaian Syari'ah terbitnya PP/10 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian. Satu hal yang perlu dicermati bahwa PP/10 menegaskan misi yang harus di emban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi tidak berubah hingga terbitnya PP/103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian Syari'ah sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep Syari'ah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Layanan Gadai Syari'ah ini merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syari'ah untuk mengimplementasikan *rahn* yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, selain bagi Lembaga Keuangan Syari'ah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *rahn*. Untuk mengelola kegiatan tersebut, pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syari'ah yang semula di bawah binaan Divisi Usaha lain. Konsep operasional pegadaian syari'ah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu azas rasionalitas, efesiensi dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai-nilai Islam.

Pegadaian Syari'ah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syari'ah (ULGS) Cabang Desi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Sedangkan PT. Pegadaian

UPS Sibuhuan berdiri pada 1 April tahun 2010. Awal mulanya bertempat di depan Koramil masih di tahun yang sama pula.¹

C. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Visi Perum Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan yaitu menjadikan pegadaian sebagai “*Champion*” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

Misi Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan adalah sebagai berikut:

1. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan ke bawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.
2. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
3. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

Misi Perum Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan sebagai suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari praktek pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar ditegaskan dalam keputusan Menteri Keuangan No. Kep-39/MK/6/1/1971 tanggal 20 Januari 1970 dengan tugas pokok sebagai berikut:

¹ Claudiya, Chendinda. Analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.

- a. Membina perekonomian rakyat kecil dengan menyalurkan kredit atas dasar hukum gadai kepada:
 - 1) Petani
 - 2) Nelayan
 - 3) Pedagang kecil
 - 4) Industri kecil
- b. Ikut serta mencegah adanya pemberian pinjaman yang tidak wajar, ijon, pegadaian gelap dan praktik riba lainnya.
- c. Disamping menyalurkan kredit, maupun usaha-usaha lainnya yang bermanfaat terutama bagi pemerintah dan masyarakat.

Membina pola perkreditan supaya benar-benar terarah dan bermanfaat dan bila perlu memperluas daerah operasinya. Dengan seiring perubahan status perusahaan dari Perjan menjadi Perum pernyataan misi perusahaan dirumuskan kembali dengan pertimbangan jangan sampai misi perusahaan itu justru membatasi ruang gerak perusahaan dan sasaran pasar tidak hanya masyarakat kecil dan golongan menengah saja maka terciptalah misi perusahaan perum Pegadaian yaitu “ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan”. Bertolak dari misi Pegadaian tersebut dapat dikatakan sebenarnya pegadaian adalah sebuah lembaga dibidang keuangan yang

mempunyai visi dan misi bagaimana masyarakat mendapat perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian.²

D. Logo PT. Pegadaian Syariah

Logo pegadaian syariah adalah sebuah tulisan, sketsa atau gambar yang mempunyai makna tertentu untuk menggambarkan lembaga atau perusahaan tersebut, berikut gambar logo pegadaian syariah:

Gambar 1 Logo Pegadaian Syariah



Sumber: PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

Dari gambar diatas dapat dilihat lingkaran berderet berwarna hijau. Warna hijau melambangkan keteduhan. Sedangkan gambar timbangan di lingkaran paling kanan melambangkan keadilan. *Font* atau bentuk huruf pegadaian sendiri juga berubah untuk menumbuhkan kesan rendah hati.

Lingkaran pertama, atau paling kiri menggambarkan fungsi pegadaian yang melayani pembiayaan gadai dan fidusia dengan produk seperti Gadai KCA, Kreasi, Krasida, Gadai Syariah, Krisna, Amanah dan ARRUM. Pada lingkaran kedua, atau bagian tengah menggambarkan pegadaian yang melayani bisnis emas dengan produk logam mulia dan G- Lab.

Sedangkan lingkaran ketiga, atau paling kanan yang menaungi simbol

² Claudiya, Chendinda. Analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.

timbangan menunjukkan bahwa pegadaian melayani aneka jasa dengan produk Multi Pembayaran Online (MPO) untuk pembayaran listrik, air, telepon, dan kiriman uang.³

E. Produk PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Adapun produk PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan diantaranya adalah:

1. Gadai Syari'ah (*Rahn*)

Yaitu skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

2. MULIA (*Murabahah* Logam Mulia Untuk Investasi Abadi)

Yaitu suatu fasilitas kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan/atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akas MULIA menggunakan akad *murabahah* dan *rahn*.

3. AR-RUM (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro Kecil)

Yaitu skim pinjaman dengan sistem syari'ah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil/motor.

4. *Arrum* (*Ar-Rahn Untuk Ummat*) Haji

Pembiayaan *arrum* haji pada pegadaian syariah adalah layanan

³ Claudiya, Chendinda. Analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.

yang memberikan kemudahan pendaftaran pembiayaan haji dan melaksanakan ibadah haji dengan jaminan 15 gram emas.

5. Tabungan emas

Adalah layanan pembelian dan penjualan dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau, layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk pegadaian syariah berupa tabungan emas merupakan produk yang dikeluarkan pemerintah melalui instansi pegadaian pada tahun 2016. Pemerintah ingin mengenalkan dan mengajarkan kepada masyarakat luas khususnya kelas menengah kebawah jenis investasi yang aman, mudah dan murah.⁴

F. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

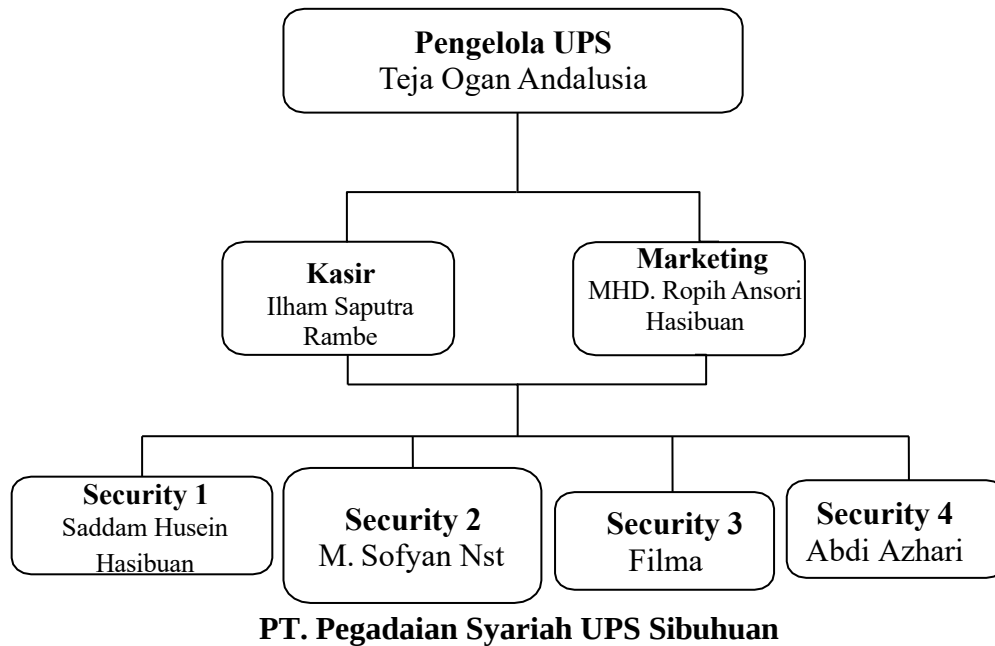
Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka usaha dalam menjalankan atau melakukan pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan. Organisasi dapat dianggap sebagai wadah untuk mencapai tujuan tertentu, mengetahui kedudukan dan wewenang, tugas, fungsi, dan tanggung jawab dalam setiap pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan sebagai suatu organisasi dalam usaha serta kegiatannya telah dirumuskan aturan-aturan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap personil maupun bagian-bagian yang secara bersama untuk mencapai tujuan yang akan direncanakan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan dapat

⁴ Claudiya, Chendinda. Analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 2 Struktur Organisasi



Tugas dan wewenang serta tanggung jawab pada struktur organisasi tersebut adalah:

1. PU (Pengelola UPS)

Adalah orang yang bertugas untuk mengelola, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang Syariah.

2. Penaksir

Tugasnya yaitu untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penerapan

taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan.

3. Kasir

Adalah orang yang bertugas untuk menerima semua transaksi keuangan di pegadaian dimulai dari pembayaran, pelunasan, angsuran.

4. Security

Adalah bagian yang bertugas untuk mengamankan lokasi atau tempat pegadaian secara keseluruhan 24 jam nonstop. Memastikan keadaan di pegadaian aman dan lokasi sekitarnya aman terkendali.⁵

G. Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Gambar 3 Logo Budaya Perusahaan PT. Pegadaian Syariah



Sumber: PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

⁵ Claudiya, Chendinda. Analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.

1. *Integrity*

- a. Melakukan pekerjaan dengan benar, terbuka apa adanya dan bekerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Bekerja dengan ikhlas sepenuh hati untuk kepentingan perusahaan bukan untuk kepentingan pribadi.
- c. Melaksanakan pekerjaan tanpa dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang mengganggu pencapaian target yang telah ditetapkan.

2. *Professional*

- a. Tanpa menunggu arahan berinisiatif untuk memperbaiki keadaan dan dapat menyesuaikan dengan perubahan eksternal dan internal untuk mengambil tindakan atau keputusan.
- b. Memiliki gagasan atau ide untuk memperbaiki proses pekerjaan dalam rangka meningkatkan nilai tambah bagi perusahaan.
- c. Berinisiatif memilih pekerjaan yang menantang.
- d. Dalam bekerja harus memiliki prinsip dengan cara pandang yang bersifat global, komprehensif atau gambaran besar dan berorientasi pada kepentingan bisnis.
- e. Memahami dan menaati aturan dan kode etik perusahaan yang berlaku.
- f. Melaksanakan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab sesuai aturan dan kode etik perusahaan yang berlaku.
- g. Senantiasa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, berkualitas dan memuaskan.

3. *Mutual Trust*

1. Bersedia menerima masukan kritik dan saran dari rekan kerja.
2. Menyampaikan informasi yang dimiliki terkait pekerjaan tanpa ada yang disembunyikan
3. Selalu bersikap terbuka untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama berdasarkan kepercayaan dan saling menghargai sesama rekan kerja.
4. Berani menyampaikan masukan, gagasan atau kritik secara obyektif dan konstruktif kepada atasan atau rekan kerja secara langsung tanpa rasa sungkan.

4. *Customer Focus*

1. Mengemukakan solusi dan berempati untuk mendengarkan kebutuhan pelanggan.
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan melebihi yang diharapkan.
3. Menguasai profil pelanggan (*know your customer*) produk dan layanan pegadaian.
4. Mengetahui dan proaktif untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelanggan.

5. *Social Value*

1. Peka dan cepat tanggap terhadap kondisi lingkungan yang memerlukan uluran tangan, dengan tindakan yang berorientasi pada solusi.
2. Dalam bekerja selalu mempertimbangkan dampak dan manfaatnya bagi lingkungan maupun masyarakat sekitar.
3. Menjaga nama baik perusahaan

H. Profil Perusahaan

Adapun Profil PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan yaitu:

Nama : PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan
 Alamat : JL. K.H. Dewantara Lk. VI Kel. Pasar
 Sibuhuan
 No. Telepon : 85275844866
 Website : www.pegadaian.co.id
 Berdiri Cabang : 2010

1. Profil Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah 25 orang nasabah Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan yang menggunakan tarif khusus dalam layanan produk rahn. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu:

- a. Nasabah dengan status dalam menggunakan produk rahn emas.
- b. Pernah atau sedang menggunakan produk rahn dengan tarif khusus.
- c. Bersedia memberikan informasi melalui wawancara.

Selain nasabah, informan pendukung berasal dari staf Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan yang memahami kebijakan tarif khusus, di antaranya Ibu Teja Ogan Andalusia selaku staf layanan.

2. Staf Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Pihak pegadaian yang menjadi informan adalah staf operasional yang memahami mekanisme pelayanan dan kebijakan tarif khusus

terhadap nasabah prioritas. Salah satu informan utama adalah:

Ibu Teja Ogan Andalusia dan Ilham Saputra Rambe, staf layanan di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, yang memberikan penjelasan tentang kebijakan tarif ujah khusus dan kriteria penetapan nasabah prioritas.

Bapak Ilham Saputra Rambe, sebagai staf layanan di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan juga memberikan keterangan mekanisme keuntungan dan pengajuan gadai emas di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

3. Nasabah Reguler

Nasabah reguler adalah pengguna layanan rahn yang belum termasuk dalam kategori prioritas. Mereka memiliki pengalaman yang relevan terkait pelayanan umum, tarif, dan informasi mengenai program prioritas. Nasabah reguler yang diwawancarai dalam penelitian ini antara lain:

Tabel IV. 1 Data Nasabah Reguler

No	Nama	Profesi
1.	Dewi	Pedagang
2.	Ilham	Guru
3.	Lestari	Pedagang
4.	Annisa	Petani
5.	Devi	Bawaslu
6.	Sarifah	IRT
7.	Saddam	Satpam
8.	Indah	Petani

Hasil wawancara, diketahui bahwa sebagian besar nasabah reguler belum memahami keberadaan layanan nasabah prioritas dan manfaatnya, yang mengindikasikan kurangnya sosialisasi dari pihak pegadaian.

4. Nasabah Prioritas

Nasabah prioritas merupakan subjek utama dalam penelitian ini. Mereka adalah nasabah dengan frekuensi transaksi tinggi dan nilai gadai besar, serta memiliki pengalaman langsung dalam menerima layanan khusus dari Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Nasabah prioritas yang diwawancarai meliputi:

Tabel IV. 2 Data Nasabah Tarif Khusus

No	Nama	Profesi
1.	Ratna	IRT
2.	Hendra	Kepala Sekolah
3.	Anggi	Pedagang
4.	Imam	Petani
5.	Darni	Pedagang
6.	Mahmud	Pedagang
7.	Vita	Pedagang
8.	Anita	Pedagang
9.	Indah	Pedagang
10.	Dian	Pedagang
11.	Hasan	Satpam
12.	Nondang	Bidan
13.	Saskia	Guru
14.	Timah	IRT
15.	Rina	Petani

Kelompok ini memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas layanan prioritas, tarif khusus, serta persepsi mereka terhadap transparansi dan keadilan dalam sistem yang diterapkan.

Dengan melibatkan subjek dari berbagai latar belakang pengguna layanan Pegadaian Syariah, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan secara komprehensif tentang mekanisme keuntungan nasabah prioritas dalam produk rahn, sekaligus memberikan masukan terkait layanan dan kebijakan yang diterapkan.

I. Temuan Penelitian

1. Mekanisme Penetapan Tarif Khusus untuk Nasabah Prioritas

Adapun mekanisme untuk menjadi nasabah tarif khusus dalam pegadaian syariah ups sibuhuan yaitu:

- a. Identifikasi nasabah tarif khusus, dimana calon nasabah akan diidentifikasi sebagai nasabah tarif khusus berdasarkan beberapa kriteria, seperti:
 - 1) **Rating nasabah:** Dinilai berdasarkan rekam jejak transaksi yang baik dan loyalitas.
 - 2) **Kesepakatan kerja sama (PKS):** Nasabah yang berasal dari perusahaan atau instansi yang memiliki perjanjian kerja sama (B2B) dengan Pegadaian.
 - 3) **Jumlah taksiran,** minimum jumlah taksiran yang dimiliki diatas 100.000.000.
 - 4) Melakukan transaksi secara rutin dan konsisten yaitu 3 sampai 5 kali pertahunnya.

Pegadaian dapat menawarkan tarif khusus kepada nasabah terutama untuk produk-produk tertentu, seperti gadai emas. Penawaran ini biasanya bersifat kompetitif dan bertujuan untuk menjaring nasabah dari kompetitor lain.

Pengajuan pembiayaan, nasabah yang sudah memenuhi kriteria akan mengajukan pembiayaan, misalnya gadai emas. Proses pengajuannya

adalah sebagai berikut:

- a) Menyiapkan dokumen dan barang jaminan. Dokumen yang bisa digunakan yaitu berupa tanda pengenal seperti; KTP, SIM, atau Paspor. Sedangkan barang jaminan yang bisa digunakan berupa emas batangan, perhiasan atau koin.
- b) Datang ke outlet pegadaian syariah, nasabah bisa langsung mengunjungi kantor pegadaian syariah, atau nasabah juga bisa memilih opsi pengajuan dari pegadaian digital syariah.
- c) Isi formulir pengajuan, jika nasabah mengunjungi kantor pegadaian syariah maka nasabah wajib mengisi formulir yang sudah disediakan. Tetapi jika nasabah memilih opsi pengajuan digital maka nasabah bisa melakukan pendaftaran akun PDS terlebih dahulu dengan menggunakan no *link cif* dari pegadaian syariah, kemudian membuka aplikasi PDS, pilih opsi *booking* gsdai (*rahn*), dan mengisi format yang disediakan.
- d) Taksir emas dan konfirmasi pembiayaan, Serahkan emas jaminan kepada petugas untuk ditaksir nilainya. Petugas akan mengonfirmasi jumlah pinjaman yang dapat diberikan berdasarkan taksiran. Serta nilai ujah yang akan dikenakan.
- e) Tanda tangani bukti gadai, jika setuju dengan konfirmasi, maka nasabah akan menanda tangani Surat Bukti Gadai (SBG) untuk gadai konvensional atau Surat Bukti Rahn (SBR) untuk syariah.

- f) Terima dana pinjaman, yang terakhir adalah Uang pinjaman akan diberikan kepada Anda baik secara tunai atau ditransfer ke rekening bank, dan pihak pegadaian akan menjelaskan jangka waktu dan tarif ujarah yang digunakan.

Hasil wawancara dengan staf Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan menunjukkan bahwa pemberian tarif khusus pada produk rahn diperuntukkan bagi nasabah yang telah memenuhi kriteria sebagai nasabah prioritas. Kriteria tersebut meliputi:

- a. Memiliki nilai gadai minimal di atas Rp100.000.000
- b. Melakukan transaksi secara rutin dan konsisten yaitu sekitar 3 sampai 5 kali pertahunnya.
- c. Tidak memiliki catatan tunggakan atau pelanggaran administrasi

Nasabah prioritas diberikan tarif *ujrah* yang lebih rendah, yaitu sekitar 0,37% atau 0,55% per 10 harinya. Perbedaan penggunaan tarif tersebut yaitu terletak pada kategori nasabahnya. Jika tarif 0,37% digunakan pada nasabah yang rutin menggadaikan dengan datang langsung ke kantor Pegadaian Syariah dan nasabah dengan kategori sebagai pelaku usaha. Sedangkan tarif 0,55% digunakan pada nasabah yang melakukan gadai secara rutin namun jarang datang langsung ke kantor Pegadaian Syariah.

Adapun tarif yang dikenakan untuk nasabah reguler yaitu sekitar 0,69% sampai dengan 0,79%. Perbedaan tarif disesuaikan dngan besar pinjaman yang dilakukan oleh nasabah. Jika pinjaman yang diajukan diatas 20.100.000 maka nasabah akan dikenakan tarif sebesar 0,69%, tetapi jika

pinjaman nasabah dibawah 20.100.000 maka tarif yang akan diberikan sebesar 0,79%.

Ibu Teja Ogan Andalusia, salah satu staf layanan, menjelaskan bahwa:

“Pemberian tarif khusus ini adalah bentuk penghargaan kepada nasabah prioritas atas loyalitas dan kontribusi mereka terhadap nilai pembiayaan di Pegadaian.”¹

Bapak Ilham Saputra Rambe, salah satu staf Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan juga menjelaskan:

“Untuk mendapatkan tarif khusus pegadaian maka nasabah harus mematuhi dan melengkapi ketentuan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pegadaian.”²

Namun, penjelasan mekanisme tarif ini belum tersosialisasi secara optimal. Beberapa nasabah prioritas bahkan menyatakan bahwa mereka baru mengetahui manfaat layanan ini setelah beberapa bulan menjadi anggota.

2. Keuntungan yang Dirasakan oleh Nasabah Prioritas

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah prioritas, keuntungan utama yang mereka rasakan antara lain:

- a. Tarif ujah lebih rendah, ujah yang akan dikenakan pada nasabah tarif khusus akan lebih renah dibandingkan dengan nasabah reguler yaitu berkisar pada 0,37% atau 0,55% per 10 harinya, sedangkan tarif biasanya pada kisaran 0,69% - 0,79%.

¹ Ibu Teja Ogan Andalusia, Staf Layanan Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (sibuhuan, 25 Juni 2025.Pukul 09.00 WIB)

² Bapak Ilham Saputra Rambe, Staf Layanan Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025.Pukul 09.30 WIB)

- b. Tidak perlu antre panjang, nasabah dengan tarif khusus akan diarahkan ke petugas tertentu sebagai bentuk Loyalitas Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan terhadap nasabahnya.
- c. Pelayanan lebih cepat, pelayanan yang akan digunakan untuk nasabah tarif khusus akan lebih diutamakan, sebab tarif yang diajukan nasabah harus di approve oleh kantor Pegadaian Syariah Cabang Rantau Prapat. Dan kemudian akan diajukan ke kantor pegadaian syariah pusat.
- d. Kemudahan dalam proses rahn tajdid (perpanjangan gadai), nasabah dengan tarif khusus akan diberikan akses penambahan jangka waktu gadai ketika belum bisa menebus nilai pembiayaan yang diajukan.

Berikut beberapa hasil wawancara dengan nasabah pegadian syariah ups sibuhuan yang sudah menjadi nasabah tarif khusus dan yang belum menjadi nasabah tarif khusus.

Ibu Ratna mengatakan:

“Saya merasa sangat terbantu dengan layanan prioritas, terutama saat harus mengurus transaksi besar atau konsultasi keuangan. Tidak perlu antre lama, dan petugasnya pun lebih sigap.”³

Bapak Hendra mengungkapkan:

“Waktu awal-awal, saya tidak langsung tahu manfaatnya. Baru setelah beberapa bulan saya dikontak oleh staf pegadaian dan dijelaskan lebih detail.”⁴

Ibu Anggi menambahkan:

³ Ibu Ratna, Nasabah Prioritas Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 10.30 WIB)

⁴ Bapak Hendra, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 10.45 WIB)

“Saya awalnya tidak tahu kalau sudah masuk kategori prioritas. Baru sadar setelah ada notifikasi dan undangan masuk ke saya.”⁵

Bapak Mahmud menjelaskan:

“ketika saya menjadi nasabah reguler saya sempat keberatan dengan antrian yang panjang, tapi ketika saya menjadi nasabahtarif khusus saya menjadi bisa mendapatkan pelayanan tanpa merasakan antrian yang panjang lagi.”⁶

Ibu vita menyatakan:

“saya sering mengeluh kepada petugas terkait transparansi promo cicilan, tapi ketika saya menjadi nasabah tarif khusus sekarang setiap promo yang dikeluarkan akan langsung masuk kenotif aplikasi saya.”⁷

Ibu Anita menerangkan:

Saya sebagai pedagang emas merasa aman jika menitipkan sambil menganbil pembiayaan dikantor ini, selain tarifnya saya juga bisa memutar nilai pembiayaan emas dengan mengambil model lainny.”⁸

Ibu Indah menambahkan:

“Saya awalnya bingung mencari pembiayaan dengan nominayang besar tanpa menjual emas saya, dan saya direkomendasikan oleh teman saya agar segera kesini, dan akhirnya saya bisa merasakan pelayanan khusus tanpa capek merasakan antrian dengan tarif yang rendah juga.”⁹

Bapak Dian menambahkan:

“Awalnya saya hanya iseng mengikuti arahan istri dengan mengajukan pembiayaan sebagai modal awal kami membuka usaha, tapi saya merasa ketagihan dengan pelayanan yang diberikan, apalagi ketika saya diundang secaratiba – tiba untuk diberikan parsel lebaran”¹⁰

Bapak Hasan menjelaskan:

⁵ Ibu Anggi, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 10.50 WIB)

⁶ Bapak Mahmud, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 10.30 WIB)

⁷ Ibu Vita, Naabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni, 2025, Pukul 8.50 WIB)

⁸ Ibu Anita, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni 2025, Pukul 9.15 WIB)

⁹ Ibu Indah, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni 2025, Pukul 10. 00 WIB)

¹⁰ Bapak Dian, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni 2025, Pukul 14.30 WIB)

“Awalnya saya mengira hanya pembiayaan *ar-rum* BPKB saja yang bisa mendapatkan tarif khusus ternyata setelah saya tanyakan langsung kepada Pak Ilham ternyata gadai emas juga bisa mendapatkan tarif khusus, ketika saya coba saya malah ketagihan dengan loyalitasnya.”¹¹

Ibu Nondang menambahkan

“Kadang saya merasa tarifnya masih tinggi tapi terkadang saya juga merasakan kerendahan dari tarifnya, tapi pelayanan yang diberikan sangat totalitas.”¹²

Ibu Saskia menambahkan:

“Taksiran yang saya rasakan kadang lebih rendah karatnya dibandingkan nilai pasaran tapi saya juga merasakan kerendahan tarif yang diberikan serta beberapa promo yang ditawarkan.”¹³

Ibu Intan menambahkan:

“Bukan cuman merasakan tarif yang rendah, promosi yang cepat, bahkan saya diingatkan ketika tiba jatuh tempo agar barang saya tetap aman..”¹⁴

Meski nasabah merasa puas, ada pula yang mengungkapkan ketidakpuasan karena manfaat tarif khusus belum terasa secara signifikan.

Misalnya:

Bapak Imam:

“Saya berharap sebagai nasabah prioritas, agar bisa juga mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan tarif yang benar-benar lebih rendah. Namun, kenyataannya pelayanan masih standar.”¹⁵

Ibu Darni:

¹¹ Bapak Hasan, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 10.00 WIB)

¹² Ibu Nondang, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 12.00 WIB)

¹³ Ibu Saskia, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 12.30 WIB)

¹⁴ Ibu Intan, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 15.00 WIB)

¹⁵ Bapak Imam, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.05 WIB)

“Setelah beberapa kali saya melakukan transaksi, saya merasa tarif jasa (ujrah) yang dikenakan tetap terasa besar. Saya belum merasakan perbedaan yang signifikan dibandingkan nasabah reguler.”¹⁶

Ibu Timah menyatakan:

“Saya merasa pelayanan yang diberikan sangat lambat ketika minta pprouve pada atasannya.”¹⁷

Ibu Rina menyatakan:

“Saya merasa kurang mendapatkan pelayanan terkait tarif khusus dan pelayanan pelaynan yang lainnya.”¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah prioritas Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, ditemukan bahwa mayoritas responden merasakan berbagai keuntungan yang signifikan dari status sebagai nasabah prioritas. Beberapa manfaat utama yang paling dirasakan antara lain:

- a. Tarif ujarah yang lebih rendah dibandingkan nasabah reguler, memberikan keringanan biaya dalam transaksi gadai.
- b. Pelayanan yang lebih cepat dan efisien, terutama pada saat transaksi dalam jumlah besar.
- c. Tidak perlu antre, karena nasabah prioritas mendapat akses langsung kepada petugas layanan.
- d. Penanganan khusus oleh petugas tertentu, yang menunjukkan perhatian lebih dalam proses transaksi.

¹⁶ Ibu Darni, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.10 WIB)

¹⁷ Ibu Timah, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara* (Sibuhuan, 25 Juni 2025, pukul 11.10)

¹⁸ Ibu Rina, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara* (Sibuhuan, 25 Juni 2025, pukul 12.15 WIB)

- e. Kemudahan dalam proses *rahn* tajdid (perpanjangan gadai), yang membuat prosedur menjadi lebih praktis dan nyaman.

Seperti disampaikan oleh Ibu Ratna:

“Saya merasa sangat terbantu dengan layanan prioritas, terutama saat harus mengurus transaksi besar atau konsultasi keuangan. Tidak perlu antri lama, dan petugasnya pun lebih sigap.”¹⁹

Namun demikian, tidak semua nasabah merasakan manfaat tersebut secara maksimal sejak awal. Beberapa nasabah mengaku baru memahami keistimewaan layanan prioritas setelah mendapatkan penjelasan dari pihak pegadaian, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Hendra dan Ibu Anggi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi awal dan edukasi terhadap nasabah masih perlu ditingkatkan agar manfaat layanan prioritas lebih cepat dirasakan.

Di sisi lain, terdapat pula nasabah yang merasa bahwa manfaat tarif khusus belum memberikan perbedaan yang signifikan. Misalnya, Bapak Imam berharap adanya perbaikan nyata dalam kualitas layanan dan tarif yang lebih kompetitif. Ibu Darni juga menyatakan bahwa tarif jasa (ujrah) masih terasa besar, meskipun telah berstatus sebagai nasabah prioritas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan prioritas memberikan banyak keuntungan nyatanya bagi sebagian besar nasabah, masih terdapat tantangan dalam hal persepsi manfaat dan komunikasi layanan, yang perlu diperbaiki oleh pihak Pegadaian agar program ini lebih optimal dan merata dirasakan manfaatnya.

¹⁹ Ibu Ratna, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 10.30 WIB)

a. Permasalahan dalam Transparansi dan Informasi

Temuan menarik dari penelitian ini adalah adanya kesenjangan informasi antara pihak Pegadaian dan nasabah khususnya dalam hal mekanisme menjadi nasabah tarif khusus serta manfaat yang didapatkan. Hal ini diungkapkan oleh beberapa nasabah reguler yang merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas dan terbuka dari pihak Pegadaian.

Ibu Dewi, seorang nasabah reguler, mengatakan:

“Tidak semua nasabah dapat memahami dan mengetahui adanya tarif khusus ini. Kami merasa kurang informasi terkait menjadi nasabah prioritas serta manfaat dan keuntungan yang menyertainya.”²⁰

Bapak Ilham mengungkapkan hal serupa:

“Saya sudah menjadi nasabah selama lebih dari lima tahun, tapi baru tahu belakangan ini kalau ada tawaran layanan nasabah prioritas dengan fasilitas berbeda.”²¹

Ibu Lestari juga menyatakan:

“Saya pernah menanyakan soal nasabah prioritas, tapi jawabannya kurang memuaskan sehingga ragu untuk beralih menjadi nasabah prioritas.”²²

Bapak Saddam Mengatakan:

“Saya pernah berpikir ingin mengajukan tarif khusus tapi ternyata salah satu kriterianya harus dengan nilai taksiran 100 juta”²³

Ibu Devi memaparkan:

“Saya tidak tahu akan adanya tarif yang lebih rendah jadi saya hanya melakukan transaksi biasa saja jadi pegadaian.”²⁴

²⁰ Ibu Dewi, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.15 WIB)

²¹ Bapak Ilham, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.20 WIB)

²² Ibu Lestari, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.25 WIB)

²³ Bapak Saddam Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 11.20 WIB)

Ibu Sarifah mengatakan:

“Saya pernah mengajukan tapi lama sekali approve dari atasannya, jadi saya batalkan, saya lebih memilih dengan tarif biasa saja agar lebih cepat.”

Ibu Indah menerangkan:

“Saya memiliki nilai taksiran yang ditentukan tapi saya kurang tahu terkait kriteria lainnya jadi saat mengurungkan niat saya.”²⁵

Dari ketiga kutipan tersebut, terlihat bahwa minimnya sosialisasi dan komunikasi aktif dari pihak Pegadaian membuat sebagian nasabah tidak menyadari adanya layanan tarif khusus, bahkan setelah menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang cukup lama. Hal ini menunjukkan pentingnya perbaikan dalam strategi komunikasi layanan agar transparansi dan kepercayaan nasabah dapat ditingkatkan. Agar nasabah lainnya juga dapat merasakan layanan tarif khusus yang disediakan.

b. Respon Nasabah Reguler dan Potensi Peralihan Status

Sebagian nasabah reguler menyatakan minat untuk meningkatkan statusnya menjadi nasabah prioritas, terutama setelah mengetahui bahwa terdapat perbedaan layanan dan tarif. Namun, kendala utama adalah tidak adanya kejelasan mengenai syarat administratif dan teknis untuk menjadi nasabah prioritas.

Banyak nasabah reguler tidak mengetahui bahwa frekuensi transaksi dan jumlah gadai menjadi kriteria utama untuk memperoleh status prioritas. Kurangnya informasi membuat potensi peralihan status menjadi

²⁴ Ibu Devi, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 09.20 WIB)

²⁵ Ibu Indah, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 11.55 WIB)

terhambat, meskipun dari sisi loyalitas dan niat, nasabah tersebut layak mendapatkan layanan yang lebih baik.

Sebaliknya, dari sisi nasabah prioritas, sebagian merasa bahwa komunikasi awal dari pegadaian masih kurang proaktif, seperti disampaikan oleh:

Ibu Anggi:

“Saya awalnya tidak tahu kalau sudah masuk kategori prioritas. Baru sadar setelah ada notifikasi dan undangan masuk ke saya. Menurut saya, komunikasinya agak telat.”²⁶

Kondisi ini menandakan bahwa meskipun program nasabah prioritas telah dijalankan, implementasi komunikasi dan edukasi layanan masih belum maksimal, sehingga menimbulkan kesenjangan persepsi dan pemanfaatan layanan antara nasabah prioritas dan reguler. Dan tidak sedikit nasabah yang juga merekomendasikan informasi yang lebih terbuka, agar nasabah reguler mengetahui apa saja kriteria yang ditentukan untuk mendapatkan tarif khusus. Karena tidak sedikit dari jumlah nasabah reguler yang juga ingin melakukan pembiayaan besar, akan tetapi takut dengan tingginya tarif yang disediakan.

J. Pembahasan

1. Mekanisme Tarif Khusus dan Prinsip Syariah

Pemberian tarif ujah khusus kepada nasabah prioritas telah sesuai dengan ketentuan syariah, selama ujah tersebut tidak dikaitkan

²⁶ Ibu Anggi, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.30 WIB)

langsung dengan jumlah pinjaman (marhun bih), melainkan ditujukan untuk mengganti biaya pemeliharaan barang jaminan.²⁷

Penerapan akad rahn di Pegadaian Syariah harus memenuhi prinsip dasar syariah seperti keadilan, transparansi, dan tidak mengandung riba.²⁸

2. Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap layanan yang diterima dan dipengaruhi oleh ekspektasi awal.²⁹ Pihak pegadaian memberikan kepuasan serta loyalitas nasabah tarif khusus dari pelayanan yang mereka gunakan. Pelayanan yang digunakan termasuk kedalam golongan pelayanan prima. Apa yang dimaksud dengan pelayanan Prima (Excellent service)? Excellent service atau disebut juga pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas.

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan

²⁷ Departemen Kementerian Agama. "Al - Quraan dan Terjemahan,"

²⁸ Putri, Anisa. "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pegadaian Syariah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 5(2), (2021). Hal 113–125.

²⁹ Putri, Anisa. "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pegadaian Syariah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 5(2), (2021). hal 113–125.

Dimensi servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa, termasuk dalam sektor keuangan syariah.³⁰ Transparansi dan keadilan adalah bagian penting dalam transaksi syariah, termasuk dalam pelayanan nasabah.³¹ Pagadaian syariah ups sibuhuan menggunakan transparansi melalui platform digital dan informasi dari pihak staf layanan dan brosur yang di sebar.

K. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu di perhatikan sebagai berikut:

1. Keterbatasan Subjek Penelitian

Penelitian ini hanya melibatkan 25 orang. Yaitu pengelola unit dan nasabah produk rahn emas pada Pagadaian Syariah UPS Sibuhuan. Jumlah ini relative kecil jika dibandingkan dengan populasi nasabah secara keseluruhan, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh Pagadaian Syariah atau Perusahaan keuangan syariah lainnya.

2. Keterbatasan Waktu dan Lokasi

Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu terbatas, yaitu dari Agustus hingga September 2025, serta hanya difokuskan pada Pagadaian Syariah UPS Sibuhuan. Dengan demikian, dinamika dan variasi layanan di unit Pagadaian Syariah lainnya belum terakomodasi.

3. Pendekatan Kualitatif

³⁰ Rina Siregar dan Reza Maulana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pagadaian Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), (2022). hal 76–89.

³¹ Fitriani, Dwi. "Prinsip Transparansi dan Keadilan dalam Layanan Keuangan Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4(2), (2020). hal 88–97.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi wawancara dan dokumentasi. Meskipun memberikan pemahaman yang mendalam, pendekatan ini tidak menyediakan data kuantitatif atau pengukuran statistic yang dapat memperkuat generalisasi hasil.

4. Keterbatasan Informasi Resmi dari Pegadaian

Beberapa informasi mengenai mekanisme internal penetapan tariff khusus dan kriteria nasabah prioritas tidak seluruhnya dapat diakses secara rinci karena bersifat kebijakan internal perusahaan, sehingga peneliti hanya dapat mengandalkan data yang di peroleh dari wawancara dengan pihak terkait dan observasi lapangan.

5. Keterbatasan Perspektif Nasabah

Respon yang diberikan oleh nasabah, baik regular maupun prioritas, di pengaruhi oleh persepsi dan pengalaman subjektif mereka masing-masing. Hal ini dapat memunculkan persepsi yang mungkin tidak mencerminkan kondisi objektif secara menyeluruh.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai mekanisme keuntungan nasabah prioritas dalam menggunakan produk rahn dengan tarif khusus pada Pegadaian Syariah ups Sibuhuan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Mekanisme pemberian tarif khusus kepada nasabah prioritas didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu: nilai gadai yang besar (di atas Rp100.000.000), frekuensi transaksi yang tinggi dan konsisten, serta riwayat pembiayaan yang baik. Nasabah prioritas memperoleh tarif ujah sebesar 0,37% atau 0,55% per 10 hari, lebih rendah dibandingkan tarif nasabah reguler (0,69%–0,79%). Mekanisme ini dijalankan sebagai bentuk penghargaan dan loyalitas, serta masih memegang prinsip keadilan dalam syariah, meskipun belum sepenuhnya transparan dari sisi prosedur dan sosialisasi.

Keuntungan yang diperoleh nasabah prioritas tidak hanya terbatas pada tarif ujah yang lebih rendah, tetapi juga mencakup pelayanan yang lebih cepat, penanganan langsung oleh petugas tertentu, kemudahan akses informasi, dan penawaran eksklusif untuk rahn tajdid. Namun, sebagian nasabah prioritas merasa belum sepenuhnya mendapatkan manfaat signifikan, serta menyoroti keterlambatan

- c. informasi sejak awal terkait hak-hak mereka sebagai nasabah prioritas.
- d. Terdapat celah dalam penyampaian informasi dan transparansi layanan, terutama terhadap nasabah reguler. Banyak nasabah reguler yang tidak mengetahui adanya program prioritas dan syarat-syarat untuk masuk ke dalamnya. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam strategi komunikasi Pegadaian Syariah ups Sibuhuan, agar tercipta keadilan dan pemahaman layanan yang merata di antara semua lapisan nasabah.

2. Saran

- a. Kepada Pegadaian Syariah ups Sibuhuan, disarankan untuk menyusun dan menyosialisasikan kriteria nasabah prioritas secara terbuka dan sistematis. Hal ini penting untuk menjamin transparansi, keadilan, serta mendorong motivasi nasabah reguler untuk meningkatkan loyalitasnya.
- b. Pegadaian juga perlu meningkatkan strategi komunikasi layanan, baik melalui brosur, media sosial, maupun pemberitahuan langsung kepada nasabah, guna memperjelas hak, kewajiban, serta keuntungan yang didapatkan dari layanan prioritas.
- c. Kepada nasabah, disarankan agar lebih aktif dalam mencari informasi dan berkomunikasi dengan pihak pegadaian terkait status dan jenis

layanan yang digunakan, agar dapat memaksimalkan manfaat dari produk rahn yang ditawarkan.

- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan rujukan awal dalam mengembangkan kajian lebih lanjut, misalnya dengan meneliti efektivitas layanan prioritas dari sisi profitabilitas perusahaan, atau menelusuri hubungan antara tarif ujah dan kepuasan nasabah secara lebih kuantitatif

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin K. *Gadai Syariah Kontemporer*. Cetakan I. Gowa: Alauddin University Press, 2020.
- Ascarya. *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Balaka, Muh. Yani. *Metodologi Penelitian Teori Dan Aplikasi*. Bandar Lampung: Widina Bakti Persada Bandung, 2022.
- Claudiya, Chendinda. Analisis penggunaan transaksi non tunai menggunakan aplikasi digital pada masa covid-19 di PT. Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.
- Depertemen Kementerian Agama. “Al - Quraan Dan Terjemahan,”.
- Efriadi, Ahmad Luthfi. “Upah (*Ujrah*) Dalam Perspektif Hukum Islam.” *Aktualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 13, No. II (10 Desember 2023)..
- Ermawati, Titin. “Peluang Dan Tantangan Gadai Emas (*Rahn*) Di Indonesia: Sebuah Tinjauan Konseptual” 10 (2022).
- Fadilla, Dita Ayu. “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan.” *Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 2019.
- Faraiddin, Nurfadillah Najwa, Dan Maulana Fathurrahman. “Pengukuran Tingkat Keuntungan Dan Faktor Yang Mempengaruhinya Pada Umkm Donatawa.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan* 3, No. 2 (17 Juni 2023): 233–39..
- “Fatwa Mui Rahn.Pdf,”.
- Fiantika, Feny Rita. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Fitriani, Dwi. (2020). “Prinsip Transparansi dan Keadilan dalam Layanan Keuangan Syariah.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4(2), 88–97.
- Fransiska, Novi. “Sistem Pelayanan Nasabah Priority Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Kota Bogor).” *Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor*, 2020.

- Glady Arga, Moaena, Mukhidin, Dan Tiyas Vika Widiyastuti. *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Menangani Hak Nasabah Atas Pelanggaran Jasa Keuangan*. Pekalongan: PT. Nasy Expanding Management, 2024.
- Hamizar, Arizal, Jacy Tubalawony, Dan Afdhal Yaman. “Tantangan Regulasi Dan Peluang Manajemen Keuangan Syariah” 1 (2024).
- Hasan, Muhammad, Dan Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Tahta Media Group, 2021.
- Hasir, Safrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia: Penerbit KBM Indonesia, 2021.
- Hidayanti, Dan Mutia Siska. “Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe.” *Jurnal JESKAPE* 2 (2020).
- Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo, 2002.
- Juhaya. *Pengantar Pegadaian Syariah*. Cirebon: PT. Arr Rad Pratama, 2023.
- Karim, Adiwarmen A. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. 5 Ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Koeswara, Sonny, Dan Muslimah Muslimah. “Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple.” *SINERGI* 20, No. 1 (1 Februari 2016): 21. <https://doi.org/10.22441/Sinergi.2016.1.004>.
- Kusumawati, Adhi, Dan Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019.
- Masa'di, Gufron.A. *Fiqih Muamalah Konstektual*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Muhtosim, Arief. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia, 2007.
- Mulazid, Ade Sofyan. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: Prenada Media Groub, 2020.
- Mu'limun, Dan Rahmat Arofah Cahyadi Arofah. *Penelitian Tindakan Kelas Teori Dan Praktek Ganding*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, T.T.

Murdiyanto, Eko. *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Press, 2020.

———. *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: LP2M Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta Press, 2020.

Muthmainnah, Siti. “Analisis Penetapan *Ujrah* Barang Gadai Di Pegadaian Syariah Cabang Indramayu Skripsi.” *Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*, No. Esaran *Ujrah* Ini Tidak Boleh Berdasarkan Jumlah Pinjaman (Marhun Bih), Melainkan Dihitung Berdasarkan Biaya Operasional Pemeliharaan Dan Penyimpanan Barang Gadai (2018): 70.

“Nasabah Adalah: Pengertian, Manfaat, Dan Jenis-Jenisnya.” *OCBC*, 2022.

Nasution, Irfan Syah Putra. “Pengaruh Pembiayaan Gadai Syariah (*Rahn*) Terhadap Peningkatan Pendapatan Nasabah (Studi Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina).” *Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan*, 2022.

Nasution, Sakinah Jahrani, Herlina Lubis, Dan Nursantri Yanti. “Mekanisme Dan Keuntungan Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah.” *Expensive/ Jurnal Akuntansi* 1 (2022).

Pratama, Reza. “Mekanisme Dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah.” *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, 2020.

Putri, Helva Diansyah, Dan Wahyu Syarvina. “Service Factors To Increase Loyalty And Number Of Priority Customers (Case Study Of PT. Bank Sumut Syariah Binjai Sub-Branch).” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan* 3, No. 2 (12 April 2022). <https://doi.org/10.53697/Emak.V3i2.507>.

Putri, Anisa. (2021). “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pegadaian Syariah.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 5(2), 113–125.

Qomarsyah, Muhammad Muaddib, Mahyarni Mahyarni, Dan Mahendra Romus. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah Bmt Al-Ittihad Pekanbaru.” *Jurnal Bisnis Kompetitif* 2, No. 1 (25 Juni 2023): 31–39. <https://doi.org/10.35446/Bisniskompetif.V2i1.1367>.

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.

Rangkuti, Ahmad Nizar. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Cipustaka Media, 2016.

- Ramadani, Hendra. (2021). "Penerapan Akad Rahn dalam Perspektif Fatwa DSN-MUI." *Jurnal Ekonomi Syariah Nusantara*, 3(1), 45–57.
- Sakinah, Putri. "Pengaruh Nilai Taksiran Dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadaai Emas (Rahn) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada Pt Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan." *Universitas Islam Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padansidimpuan*, 2022.
- Saleh, Idris, Abdul nasser Hasibuan, Batubara, dan Muhrrami. *Analisis Dampak Implementasi Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/7/Dpbs Tahun 2012 Tentang Qardh Beragun Emas Syariah Terhadap Risiko Gadaai/Rahn Emas Syariah*. 1, no. 14 (2012).
- Sidiq, Umar, Dan Moh. Miftaachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Siregar, Rina dan Maulana, Reza. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 76–89.
- Sudarsono, Heri. *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Tiga*. Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Alfabeta, 2014.
- Suharto, Tentiyo. "Implementasi Regulasi Desain Dan Kontrak Rahn (Gadaai Syariah)" 5 (2024).
- Sulaiman, Muhammad, Dan Aizuddinur Zakaria. *Jejak Bisnis Rasul*. Jakarta: PT.Mizan Publika, 2010.
- Syafe'i, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2004.
- Tasya, Raniah, Dan Rahmawati, Lilik. "Tantangan Dan Solusi Pengembangan Ar-Rahn BSI KC Gresik Kartini" 10 (2022).
- Zahro, Siti Fatimatus. "Prosedur Pelayanan Nasabah Priority (Prioritas) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember." *Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, 2023.

Wawancara

- Ibu Teja Ogan Andalusia, Staf Layanan Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (sibuhuan, 25 Juni 2025.Pukul 09.00 WIB)

Bapak Ilham Saputra Rambe, Staf Layanan Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025. Pukul 09.30 WIB)

Ibu Ratna, Nasabah Prioritas Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 10.30 WIB)

Bapak Hendra, Nasabah Prioritas Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 10.45 WIB)

Ibu Anggi, Nasabah Prioritas Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 10.50 WIB)

Bapak Mahmud, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 10.30 WIB)

Ibu Vita, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni, 2025, Pukul 8.50 WIB)

Ibu Anita, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni 2025, Pukul 9.15 WIB)

Ibu Indah, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni 2025, Pukul 10.00 WIB)

Bapak Dian, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 27 Juni 2025, Pukul 14.30 WIB)

Bapak Hasan, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 10.00 WIB)

Ibu Nondang, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 12.00 WIB)

Ibu Saskia, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 12.30 WIB)

Ibu Intan, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *Wawancara*, 28 Juni 2025, Pukul 15.00 WIB)

Ibu Timah, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara* (Sibuhuan, 25 Juni 2025, pukul 11.10)

Ibu Rina, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara* (Sibuhuan, 25 Juni 2025, pukul 12.15 WIB)

Bapak Imam, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.05 WIB)

Ibu Darni, Nasabah Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.10 WIB)

Ibu Dewi, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.15 WIB)

Bapak Ilham, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.20 WIB)

Ibu Lestari, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 25 Juni 2025, Pukul 11.25 WIB)

Bapak Saddam Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 11.20 WIB)

Ibu Devi, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 09.20 WIB)

Ibu Indah, Nasabah Reguler Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan, *wawancara*, (Sibuhuan, 26 Juni 2025, Pukul 11.55 WIB)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

II. IDENTITAS PRIBADI

Nama	: Sofi Pauziah Lubis
NIM	:2140100037
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	: Libo, 08 April 2004
Anak Ke	: 2 (Dua)
Kewarganegaraan	: Indonesia
Status	: Mahasiswa
Agama	: Islam
Alamat lengkap	: Unterudang
Kabupaten	: Padang Lawas
Kecamatan	: Barumon Tengah
Telp.Hp	0822-5281-9733
e-mail	shofipauziahlubis@gmail.com

III. IDENTITAS ORANGTUA

Ayah

1. Nama : Maratua Pardomuan Lubis
- b. Pekerjaan : Petani
- c. Alamat : Unterudang
- d. Telpon :0852-7083-2045

Ibu

- a. Nama : Timah Yuni Harahap
- b. Pekerjaan : Petani
- c. Alamat : Unterudang
- d. Telpon : 0812-6660-0129

IV. PENDIDIKAN

- 1. SD Negeri 115529 Sukaramai Tamat Tahun 2014
- 2. SMP Negeri 3 Rantau Utara Tamat Tahun 2017
- 3. SMA Negeri 1 Rantau Utara Tamat Tahun 2020

PEDOMAN WAWANCARA
PENGELOLA UNIT
MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH PRIORITAS
TARIF KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
RAHN PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN

Identitas informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana prosedur dalam mendapatkan tarif khusus?
2. Berapa banyak nasabah yang sudah mendapatkan tarif khusus?
3. Apa saja keuntungan yang akan didapatkan nasabah jika sudah menjadi nasabah prioritas tarif khusus?

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, S.P., M.M
NIP. 198111062015031001

Nurhalimah Lubis, M.E
NIDN. 2014089301

PEDOMAN WAWANCARA
NASABAH
MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH PRIORITAS
TARIF KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
RAHN PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN

Identitas informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Profesi :

Lokasi Penelitian : Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lama menjadi nasabah pegadaian?
2. Apakah sudah menjadi nasabah prioritas tarif khusus?
3. Bagaimana pendapatnya mengenai pelayanannya?

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, S.P., M.M
NIP. 198111062015031001

Nurhalimah Lubis, M.E
NIDN. 2014089301

JAWABAN WAWANCARA
PENGELOLA UNIT
MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH PRIORITAS
TARIF KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
RAHN PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN

Identitas informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Lokasi Penelitian : Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Daftar Pertanyaan

1. Prosedur dalam mendapatkan taif khusus itu nasabah harus menjadi nasabah prioritas yang memiliki nilai taksiran diatas 100 juta, dan memiliki Riwayat catatan transaksi ang baik di Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.
2. Nasabah yang sudah mendapatkan tarif khusus sudah sebanyak 25% dari nasabah biasa atau dari nasabah regulernya.
3. Keuntungan yang akan didapatkan nasabah jika sudah menjadi nasabah prioritas tarif khusus yaitu nasabah akan mendapatkan tingkat pelayanan yang lebih dikhususkan daripada nasabah biasanya, kemudian tarif yang didapatkan juga lebih rendah dari tarif nasabah pada umumnya, jika pada

umumnya tarifnya berkisar di 0,65% hingga 0,70% maka nasabah prioritas yang menggunakan tarif khusus akan mendapatkan tarif sebesar 0,45% hingga 0,50%.

Padangsidimpuan, agustus 2025

()

JAWABAN WAWANCARA

NASABAH

MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH PRIORITAS

TARIF KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK

RAHN PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN

Identitas informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Profesi :

Lokasi Penelitian : Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Daftar Pertanyaan

1. sudah tiga tahun terakhir menjadi nasabah prioritas tarif khusus.
2. saya sudah menjadi nasabah prioritas tarif khusus selama satu tahun terakhir.
3. saya sebagai nasabah prioritas sangat berharap agar bisa mendapatkan tarif seperti yang dijanjikan yaitu rendah, dan saya berharap agar pelayanan juga semakin baik kedepannya

Padangsidempuan, agustus 2025

()

JAWABAN WAWANCARA

NASABAH

MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH PRIORITAS

TARIF KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK

RAHN PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN

Identitas informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Profesi :

Lokasi Penelitian : Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Daftar Pertanyaan

1. saya sudah menjadi nasabah selama satu .
2. saya belum menjadi nasabah prioritas.
3. Saya sudah pernah menanyakan hal tersebut tetapi jawaban dari pihak pegadaian malah membuat saya menjadi ragu untuk beralih menjadi nasabah prioritas dengan tarif khusus.

Padangsidimpuan, agustus 2025

()

JAWABAN WAWANCARA

NASABAH

MEKANISME KEUNTUNGAN NASABAH PRIORITAS

TARIF KHUSUS DALAM MENGGUNAKAN PRODUK

RAHN PEGADAIAN SYARIAH UPS SIBUHUAN

Identitas informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Profesi :

Lokasi Penelitian : Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan

Daftar Pertanyaan

1. Saya sudah bertahun tahun menjadi nasabah di pegadaian ini.
2. Saya juga sudah pernah menjadi nasabah prioritas tarif khusus selama pada beberapa tahun terakhir.
3. Saya sebagai nasabah priritas merasa sangat terbantu akan adanya layanan tarif khusus tersebut. Dimulai dari pelayanan keuangan yang cepat hingga saya mendapatkan tarif yang benar lebih rendah dari biasanya saat saya menggadaikan.

Padangsidimpuan, agustus 2025

()

Lampiran Dokumentasi

Dokumentasi pada saat berlangsung wawancara dengan Teja Ogan Andalusia,
Pengelola Unit Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan beserta beberapa karyawan Unit
Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.



NOTE 40

24mm f/1.89 1/50s ISO1178

Dokumentasi pada saat berlangsung wawancara dengan beberapa nasabah Unit
Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan







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

Nomor : 22-94 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/07/2025

24 Juli 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan.
Di Tempat

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

Nama : Sofi Pauziah Lubis
NIM : 2140100037
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Mekanisme Keuntungan Nasabah Prioritas Tarif Khusus Dalam Menggunakan Produk Tarif Khusus Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



Pegadaian

**PT. PEGADAIAN SYARIAH
(UPS SIBUHUAN)**

Jl. Ki.Hadjar Dewantara, Link.VI, Pasar Sibuhuan, Kec. Barumun, Kab. Padang Lawas, Kode Pos. 22763

Nomor : 123/60071.VI/2025

Lampiran :

Perihal : Izin Riset

Kepada Yth;

**Bapak Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan**

**UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD
ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

Di
Tempat

Assalamu 'alaikum. Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat permohonan Izin Riset dari Universitas Islam Negeri SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidimpun, Dengan No: 2294/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/07/2025, Dengan ini, kami memberikan izin kepada mahasiswa untuk melaksanakan Riset dan pengambilan data untuk Skripsi pada hari kerja PT PEGADAIAN Syariah UPS Sibuhuan yang akan dilaksanakan mulai tanggal 07 Agustus 2025 sd 07 September 2025. Adapun nama mahasiswa yang bersangkutan sebagai berikut:

Nama : SOFI PAUZIAH LUBIS
NIM/NIRM : 2140100037
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : Mekanisme Keuntungan Nasabah Prioritas Tarif
Khusus Dalam Menggunakan Produk-RAHN Pegadaian-Syariah
UPS Sibuhuan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sibuhuan, 07 Agustus 2025

Pengelola Unit


TEJA-OGAN ANDALUSIA
NIK. P87866