



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN
SYARIAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH
SADABUAN PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

**MELLINA EFENDI NASUTION
NIM. 10 220 0060**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2014



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN
SYARIAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH
SADABUAN PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syari'ah*

Oleh:

MELLINA EFENDI NASUTION

NIM. 10 220 0060



JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2014**



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN
SYARIAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH
SADABUAN PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syari'ah*

Oleh:

MELLINA EFENDI NASUTION

NIM. 10 220 0060

Pembimbing I


Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Pembimbing II


Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP.19750103 200212 1 001

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2014

Hal : Skripsi

a.n_ **MELLINA EFENDI NASUTION**

Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 10 Juni 2014

Kepada Yth:

Dekan FEBI IAIN

Padangsidimpuan

Di_

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **MELLINA EFENDI NASUTION** yang berjudul : **"PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN SYARIAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH SADABUAN PADANGSIDIMPUAN"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudari tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I



Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag

NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II



Ikhwanuddin Harahap, M.Ag

Nip. 19750103 200212 1 001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MELLINA EFENDI NASUTION
NIM : 10 220 0060
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-2
Judul skripsi : **PERSEPSI NASABAH TERHADAP
PEGADAIAN SYARIAH PADA UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SADABUAN
PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 13 Juni 2014
Saya yang menyatakan,

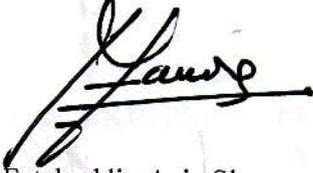


MELLINA EFENDI NASUTION
NIM. 10 220 0060

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

NAMA : MELLINA EFENDI NASUTION
NIM : 10 220 0060
**JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN
SYARIAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH
SADABUAN PADANGSIDIMPUAN**

Ketua



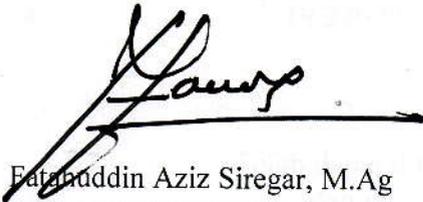
Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris



Rosnani Siregar, M.Ag
NIP.19740626 200312 2 001

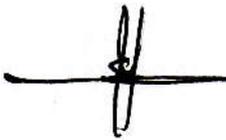
Anggota



Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001



Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001



Dr. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002



Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Pelaksanaan Ujian Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 13 Juni 2014
Pukul : 14.00 s/d 17.00
Hasil/Nilai : 75 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,59
Predikat : CUMLAUDE



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. HT. Rizal Nurdin Km.5 Telp.(0634) 22080 Fax. 24022 Sihitang 22733

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN SYARIAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH SADABUAN PADANGSIDIMPUAN

Ditulis Oleh : MELLINA EFENDI NASUTION
NIM : 10 220 0060

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Islam (SEI)** dalam ilmu perbankan syaria'ah

Padangsidimpuan, 11 Juli 2014



Hatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK
PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN SYARIAH
PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH SADABUAN
PADANGSIDIMPUAN

Oleh
MELLINA EFENDI NASUTION

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dengan jelas bagaimana Persepsi Nasabah terhadap Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pegadaian syariah tersebut.

Adapun latar belakang penelitian ini yaitu untuk melihat sejauh mana promosi yang dilakukan pihak pegadaian dalam mempromosikan produk-produk yang disediakan oleh pihak Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan

Populasi penelitian ini adalah 200 nasabah yang telah melakukan gadai pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan. Pengambilan sampel dilaksanakan dengan cara *random sampling* atau sampel acak sederhana. Dengan membatasi jumlah populasi 10%, jadi sampel dari penelitian ini berjumlah 20 nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode deskriptif dan jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, yaitu nasabah pegadaian syariah dan data sekunder yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dan dari pihak lain, yaitu dari informasi-informasi dari pihak pegadaian dan buku-buku yang relevan. Kemudian instrumen yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data adalah dengan bentuk wawancara yang diberikan kepada nasabah dan juga observasi.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melihat bahwa pengetahuan nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh pihak pegadaian masih sangat kurang. Dapat dilihat dari nasabah yang mengenal pegadaian syariah dari plakatnya sekitar 45% sedangkan yang mengenal pegadaian syariah dari teman dan masyarakat sekitar 55% dan tidak seorang pun yang mengenal pegadaian syariah dari promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian. Dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah 95% nasabah mengatakan pelayanan yang dilakukan pihak pegadaian baik dan hanya 5% nasabah yang mengatakan bahwa pelayanan pihak pegadaian syariah itu masih kurang baik.

Untuk meningkatkan kualitas pegadaian syariah terhadap produk yang ditawarkan maka pihak pegadaian harus lebih aktif dalam mempromosikan produk yang mereka miliki, dan lebih mempromosikannya ke luar lapangan. Supaya masyarakat lebih mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan”.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik isi maupun susunan bahasanya. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang dapat membangun kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapat kendala dan hambatan, namun berkat arahan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat.

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidempuan beserta para Wakil Rektor IAIN Padangsidempuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta para Wakil Dekan FEBI.
3. Bapak Abdul Nasser, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag selaku pembimbing I bagi penulis dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, selaku pembimbing II bagi penulis yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan bimbingan pada penulis selama mengikuti pendidikan di IAIN Padangsidempuan.

6. Kepada Pihak Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Teristimewa sembah sujud Ananda yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan hingga penyusunan Skripsi ini.
8. Untuk keluarga besar, “Kakak Naimah Nasution, Am. Keb, Adek Nurdin ZA Nasution, Adek Muhammad Ikbal Hasibuan, dan Adek Mansur Nasution”, terima kasih atas support yang telah kalian berikan.
9. Seluruh teman Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan angkatan 2014 khususnya anak-anak Perbankan Syariah-2 serta sahabat seperjuangan Eliza Yusrina Tambunan, Fitri Yanti Lubis, Olga Chintya Octavia, Rini Eriska Siregar, Siti Aisyah Siregar, Sizka Angriani Hasibuan, Wahyuni, Novita Hafsyah Nasution dan kepada Bang Syarif Balyan Hasibuan yang telah memberikan senyum dan semangat.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang turut andil membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan dipergunakan demi kemajuan dan kesuksesan kita bersama. Dan semoga segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari ALLAH SWT. Amin ...

Padangsidempuan, 10 Juni 2014

Penulis



MELLINA EFENDI NASUTION

NIM: 10 220 0060

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Batasan Istilah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	7
G. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	
1. Sejarah Pegadaian Syariah.....	10
2. Pengertian dan Dasar Hukum Gadai Syariah.....	12
3. Produk Pegadaian Syariah.....	15
4. Ketentuan Hukum Gadai Syariah.....	19
5. Status dan Jenis Barang Gadai.....	23
6. Pendanaan dan Produk Jasa Gadai Syariah.....	25
7. Pengertian Persepsi.....	29
8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	29

9. Pengertian Nasabah (Pelanggan).....	33
10. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah	34
B. Penelitian Terdahulu.....	35

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	37
B. Jenis Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Sumber Data.....	39
E. Instrumen Pengumpul Data.....	40
F. Analisis Data.....	41

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum	
1. Sejarah Berdirinya Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan.....	42
2. Visi Misi, Tujuan dan Budaya Pegadaian Syariah	43
3. Keadaan Pegawai Pegadaian Syariah.....	45
4. Data Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan.....	47
5. Data Informan Pegadaian Syariah Sadabuan.....	56
6. Keadaan Sarana dan Prasarana Pegadaian Syariah Sadabuan	59
B. Temuan Khusus	
1. Persepsi Nasabah terhadap Pegadaian Syariah.....	60
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah	69

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel I : Keadaan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Sadabuan
Padangsidempuan
- Tabel II : Keadaan Informan Unit Pegadaian Syariah Sadabuan
Padangsidempuan Berdasarkan Usia
- Tabel III : Keadaan Informan Unit Pegadaian Syariah Sadabuan
Padangsidempuan Berdasarkan Tingkat Pendidikan
- Tabel IV : Keadaan Informan Unit Pegadaian Syariah Sadabuan
Padangsidempuan Berdasarkan Pekerjaan
- Tabel V : Keadaan Sarana dan Prasarana Unit Pegadaian Syariah
Sadabuan Padangsidempuan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara dengan Pengelola Unit Pegadaian
Syariah Sadabuan dan Nasabah Pegadaian Syariah
Sadabuan Padangsidempuan
- Lampiran 2 : Pedoman Observasi Unit Pegadaian Syariah Sadabuan
Padangsidempuan
- Lampiran 3 : Permohonan Kesiediaan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 4 : Surat Izin Riset dari Jurusan Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan
- Lampiran 5 : Surat Balasan Riset dari Unit Pegadaian Syariah Sadabuan
Padangsidempuan
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Riset dari Unit Pegadaian Syariah
Sadabuan Padangsidempuan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan untuk melegitimasi secara hukum positif pelaksanaan praktik bisnis sesuai dengan syariah yang termasuk gadai syariah. Karena itu, pihak pemerintah bersama DPR merumuskan rancangan peraturan perundang-undangan yang kemudian disahkan pada bulan Mei menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Undang-undang dimaksud memberi peluang untuk diterapkan praktik perekonomian sesuai syariah dibawah perlindungan hukum positif.¹

Berdasarkan undang-undang tersebut maka terwujud Lembaga-lembaga Keuangan Syariah (LKS). Pada awalnya, muncul lembaga perbankan syariah, yaitu Bank Muamalat menjadi pionirnya, dan seterusnya bermunculan lembaga keuangan syariah lainnya.² Dewasa ini selain produk perbankan syariah, produk-produk keuangan syariah lainnya sudah memasuki sektor perekonomian di berbagai negara, antara lain pasar modal syariah, reksa dana syariah, asuransi syariah dan sistem gadai syariah.³

Besarnya permintaan warga masyarakat terhadap jasa perum pegadaian membuat lembaga-lembaga keuangan syariah juga melirik

¹ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 15.

² *Ibid*

³ Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), hal. 408.

kepada sektor pegadaian, sektor yang dapat dikatakan agak tertinggal dari sekian banyak lembaga keuangan syariah lainnya. Padahal dalam diskursus ekonomi Islam, pegadaian juga merupakan salah satu praktik transaksi sosial dan keuangan yang pernah dipraktikkan dimasa Nabi Muhammad SAW yang amat menjanjikan dan mengayomi perekonomian rakyat.

Sejarah Pegadaian Syariah di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kemauan warga masyarakat Islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum Islam.⁴

Melihat semakin berkembangnya permintaan warga masyarakat terhadap bisnis berbasis syariah di Indonesia, Perum Pegadaian tertarik untuk menerapkan bisnis tersebut. Apalagi pola pegadaian syariah memungkinkan perusahaan untuk dapat proaktif dan lebih produktif untuk menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang dan jasa sewa beli. Pada lembaga gadai model dimaksud, nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan. Selain itu mempertimbangkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan.

Landasan hukum pegadaian syariah adalah kisah di masa Rasulullah SAW, ketika seseorang menggadaikan kambingnya. Saat itu

⁴ Zainuddin Ali, *Loc. Cit.*

Muhammad Rasulullah SAW, ditanya oleh salah seorang sahabatnya: bolehkah kambingnya diperah? Nabi mengizinkan, sekedar untuk menutupi biaya pemeliharaan. Artinya, Rasulullah mengizinkan bagi penerima gadai untuk mengambil keuntungan dari barang yang digadaikan untuk menutupi biaya pemeliharaan. Nah, biaya pemeliharaan inilah yang kemudian dijadikan objek *ijtihad* dari para pengkaji keuangan syariah, sehingga gadai ini menjadi produk keuangan syariah yang cukup menjanjikan.⁵

Mekanisme gadai syariah biasa saja, barang yang digadaikan ditaksir (tentu pemilik barang harus dapat membuktikan bahwa itu barang miliknya secara sah), kemudian nasabah memperoleh pembiayaan dalam jumlah tertentu, yang bisa dicover oleh nilai barang yang digadaikan dimaksud. Prosesnya cepat dan praktis. Dewan Syariah Nasional telah menetapkan bahwa Lembaga Gadai diperkenankan mengambil biaya yang memang diperlukan, tanpa ada unsur mengambil keuntungan berlebihan.

Ar-Rahn atau *rahn* merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Beberapa ulama mendefinisikan *rahn* sebagai harta yang oleh pemiliknya digunakan sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat.⁶

Nasabah (pelanggan) merupakan konsumen yang membeli dan menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh Lembaga Keuangan Syariah. Dalam melayani nasabah seorang kasir atau *costumer*

⁵ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hal. 18.

⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 209.

service harus mampu memahami dan mengerti apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Kasir harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, nasabah tidak suka didebat dan disinggung, nasabah selalu ingin diperhatikan dan yang paling penting nasabah merupakan sumber pendapatan bagi Lembaga Keuangan.⁷

Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi juga berarti proses individu (konsumen) memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi (memaknai) masukan-masukan informasi yang dapat menciptakan gambaran objek yang memiliki kebenaran subjektif (bersifat personal), memiliki arti tertentu, dapat dirasakan melalui perhatian.⁸

Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan berdiri pada tahun 2009, tepatnya pada tanggal 1 April 2009. Pegadaian syariah ini merupakan unit dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan. Melihat banyaknya nasabah yang melirik Pegadaian Syariah tersebut, maka pihak pegadaian syariah berinisiatif membuka unit Pegadaian Syariah Sadabuan untuk lebih memudahkan nasabah Pegadaian yang beralamat di Sadabuan. Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan tersebut pihak pegadaian tidak menargetkan berapa jumlah nasabah yang harus gadai per-tahun nya, melainkan pihak pegadaian menargetkan

⁷ Muhammad Isa, "Manajemen Pemasaran Bank" (Diktat, IAIN Padangsidempuan, 2012), hal. 31.

⁸ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 67.

berapa omzet yang harus dicapai pihak pegadaian per-tahun nya, yaitu sebesar Rp. 38.527.000.000,-⁹

Di lokasi penelitian, ada 4 produk layanan yang tersedia di pegadaian syariah, yaitu: *Mulia* yang merupakan investasi yang sangat likuid sepanjang masa. *Arrum* Emas yang merupakan pembiayaan usaha mikro kecil berprinsip syariah dengan jaminan emas dan berlian. *Rahn* yang merupakan jasa gadai berprinsip syariah dengan jaminan barang perhiasan. Multi Pembayaran Online (MPO) yang dapat digunakan untuk pembayaran rekening listrik, telepon, internet, pembelian pulsa elektronik semua operator dan tv Prabayar. Namun pada kenyataannya di Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan nasabah lebih mengenal produk dengan sistem *rahn* yaitu dengan menggadai barang perhiasan berupa emas dan berlian saja. Sementara dengan produk yang lainnya nasabah kurang mengetahuinya.

Ketidaktahuan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh pihak pegadaian syariah dikarenakan kurangnya kegiatan promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian kepada nasabah, sehingga banyak nasabah yang sama sekali tidak mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan oleh pihak pegadaian syariah. Kemudian nasabah juga tidak mengetahui bagaimana sistem yang dilakukan pihak pegadaian syariah dalam mempromosikan produknya, dapat dilihat dari minimnya pengetahuan nasabah terhadap produk pegadaian syariah.

⁹ Agung Wicaksono, Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan wawancara di Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, Rabu, 23 April 2014.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul: **“PERSEPSI NASABAH TERHADAP PEGADAIAN SYARIAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH SADABUAN PADANGSIDIMPUAN”**

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap penelitian ini, peneliti membatasi masalah dalam hal “Bagaimana persepsi nasabah terhadap Pegadaian Syariah”, dan “Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap Pegadaian Syariah tersebut”

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap penelitian ini, peneliti membatasi istilah yang sesuai dengan pokok pembahasan berupa:

1. Persepsi: proses individu (konsumen) memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi (memaknai) masukan-masukan informasi yang dapat menciptakan gambaran objek yang memiliki kebenaran subjektif (bersifat personal), memiliki arti tertentu, dapat dirasakan melalui perhatian.
2. Nasabah: konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh lembaga keuangan.
3. Pegadaian syariah: lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keislaman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap pegadaian syariah pada unit pegadaian syariah sadabuan?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pegadaian syariah ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pegadaian syariah pada unit pegadaian syariah sadabuan.
2. Untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pegadaian syariah.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti lain yang terkait pada masalah yang sama.
2. Untuk menambah wawasan dan khazanah ilmu pengetahuan bagi penulis.
3. Sebagai persyaratan untuk melengkapi tugas-tugas dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI).

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, peneliti membagi pembahasan kedalam lima bab, yaitu:

Bab pertama, bagian pendahuluan. Bagian ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, membahas tentang tinjauan pustaka. Bagian ini meliputi sejarah pegadaian syariah, pengertian dan dasar hukum gadai syariah, produk gadai syariah, ketentuan hukum gadai syariah, status dan jenis barang gadai, pendanaan dan produk jasa gadai syariah, pengertian persepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, pengertian nasabah (pelanggan), faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah, dan penelitian terdahulu.

Bab ketiga, membahas tentang metodologi penelitian. Bagian ini meliputi waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpul data dan analisis data.

Bab keempat, membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Bagian ini meliputi temuan umum yaitu sejarah berdirinya Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, visi, misi, tujuan dan budaya Pegadaian Syariah Sadabuan, keadaan pegawai Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, keadaan nasabah/informan Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan. Temuan khusus yaitu persepsi

nasabah terhadap Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah.

Bab kelima, merupakan penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sejarah Pegadaian Syariah

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 diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba. Misi ini tidak berubah hingga diterbitkannya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) sampai sekarang.¹

Layanan gadai syariah merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan Lembaga Keuangan Syariah untuk mengimplementasikan prinsip “*Rahn*” yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedangkan bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *Rahn*. Untuk mengelola kegiatan tersebut, pegadaian telah membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula dibawah binaan Divisi Usala Lain.²

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern dengan azas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian

¹ M. Habiburrahim, dkk. “Mengenal Pegadaian Syariah”, HM. Cholid Nafis ed., *Prinsip-Prinsip Dasar dalam Menjalankan Usaha Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais, 2012), hal. 218.

² *Ibid.*

Syariah/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha Lain PT. Pegadaian (Persero). ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.

Pegadaian dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pada dasarnya, produk-produk yang berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa/bagi hasil.³

Dan keuntungan dari pegadaian jika dibandingkan dengan lembaga keuangan bank atau lembaga keuangan lainnya adalah:

- 1) Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang, yaitu pada hari itu juga, hal ini disebabkan prosedurnya yang tidak berbelit-belit.
- 2) Persyaratan yang sangat sederhana sehingga memudahkan konsumen untuk memenuhinya.

³ *Ibid.*, hal. 218-220.

Pihak pegadaian tidak mempermasalahkan uang tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendak nasabahnya.⁴

2. Pengertian dan Dasar Hukum Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Menurut kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150, gadai merupakan hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.⁵

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keislaman. Payung hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan, dan Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas. Sedangkan

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal. 265

⁵ Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 212.

dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1990 tanggal 10 April 1990.⁶

Perjanjian gadai adalah merupakan perjanjian dua pihak, namun demikian dalam praktik, perjanjian gadai ini sering juga terlibat tiga pihak yaitu “orang yang berutang”, “pemberi gadai” yaitu orang yang menyerahkan benda yang dijadikan obyek perjanjian gadai serta “orang yang berpiutang” atau “pemegang gadai”.⁷

Tujuan dari akad *rahn* itu sendiri yaitu untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada pihak pegadaian dalam memberikan pinjaman. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria, yaitu: barang itu milik nasabah sendiri, jelas ukuran dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar, dapat dikuasai namun tidak dapat dimanfaatkan oleh Pihak Pegadaian.⁸

⁶ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 390.

⁷ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), hal. 139.

⁸ Adiwarmanto A Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 106.

b. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Sebagai referensi atau landasan hukum pinjam meminjam dengan jaminan, Allah SWT berfirman:⁹

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رِءُوسُ الَّذِينَ ظَلَمُوا ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۗ ﴾

283. jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Dasar hukum yang kedua untuk dijadikan rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah hadis Nabi Muhammad saw, yang antara lainnya sebagai berikut:

Hadits Rasul Saw yang diriwayatkan oleh Bukhari.

⁹ Al Hadi Mushaf Latin, *Al-Qur'anul Karim*, (Jakarta: PT Insan Media Pustaka, 2012), hal. 49.

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ (الظَّهْرُ يُرَكَبُ
بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرَهُونًا, وَلَكِنْ الدَّرُّ يُشْرَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرَهُونًا, وَعَلَى الَّذِي يَرَكَبُ
وَيَشْرَبُ النَّفَقَةَ) رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ

Dari Abu Hurairah Radliyallaahu 'anhu bahwa Rasulullah Shallallaahu 'alaihi wa Sallam bersabda: "Punggung hewan yang digadaikan boleh dinaiki dengan membayar dan susu hewan yang digadaikan boleh diminum dengan membayar. Bagi orang yang menaiki dan meminumnya wajib membayar." Riwayat Bukhari.

Para ulama semuanya sependapat, bahwa perjanjian gadai hukumnya *mubah* (boleh). Namun ada yang berpegang kepada zahir ayat, yaitu gadai hanya diperbolehkan dalam keadaan bepergian saja, seperti paham yang dianut oleh Mazhab Zahiri, Mujahid dan al-Dhahak. Sedangkan jumhur (kebanyakan ulama) membolehkan gadai, baik dalam keadaan bepergian maupun tidak, seperti yang pernah dilakukan oleh Rasulullah di Madinah, seperti telah disebutkan dalam hadits diatas.¹⁰

3. Produk Pegadaian Syariah

a. Gadai Syariah (*Rahn*)

Gadai syariah adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian.¹¹ Cepat prosesnya, aman penyimpanannya. Namun, apabila nasabah tidak dapat memperpanjang barang gadainya selama 4 bulan, maka barang

¹⁰ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 255.

¹¹ M. Habiburrahim, dkk. *Op.Cit*, hal. 248.

jaminan dari nasabah itu akan dilelang oleh pihak pegadaian. Ada beberapa keunggulan dari gadai Syariah yaitu sebagai berikut:¹²

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

b. Arrum Emas

Arrum (Ar-Rahn untuk usaha mikro/kecil) adalah skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro/kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran, menggunakan jaminan emas dan berlian. Namun,

¹² File:///C:/Users/rjc/Downloads/pegadaian-rahn.php.htm

dalam skim produk ini nasabah wajib mengangsur kepada nasabah tiap bulannya dan jaminan tersebut tidak dapat diambil sebagian apabila pinjaman nasabah sudah berkurang. Beberapa keunggulan dari Arrum Emas yaitu sebagai berikut:¹³

- 1) Prosedur pengajuan Marhun Bih sangat cepat dan mudah.
- 2) Agunan cukup emas dan berlian
- 3) Proses Marhun Bih hanya butuh 3 hari, dan dana dapat segera cair
- 4) Ijarah relatif murah dengan angsuran tetap per bulan
- 5) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu
- 6) Arrum emas dapat diperoleh di seluruh outlet Pegadaian Syariah di Indonesia.

c. Mulia

Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan aman secara riil.

MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan Logam Mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang

¹³ file:///C:/Users/rjc/Downloads/pegadaian-arrum.php.htm

fleksibel. Akad mulia menggunakan akad *murabahah* dan *rahn*.¹⁴ Dalam produk ini apabila nasabah membeli emas mulia secara kas, maka nasabah harus menunggu selama 1 bulan untuk mendapatkan barangnya tersebut. Beberapa keunggulan dari produk mulia yaitu sebagai berikut:¹⁵

- 1) Proses mudah dengan layanan professional
- 2) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset.
- 3) Sebagai asset sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak
- 4) Tersedia pilihan logam mulia dengan berat mulai dari 5 gram damapai 1 kilogram.

d. Multi Pembayaran Online (MPO)

Layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti Listrik, Telepon, PDAM dan lain sebagainya secara online di outlet Pegadaian di seluruh Indonesia. Merupakan solusi pembayaran cepat yang memberi kemudahan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di bank. Namun kelemahan dari produk ini yaitu apabila nasabah mengisi pulsa selain dari operator telkomsel, jaringannya sangat susah. Ada beberapa keunggulan dari produk MPO yaitu sebagai berikut:¹⁶

- 1) Layanan Multi Pembayaran Online tersedia di kantor cabang Pegadaian di seluruh Indonesia.

¹⁴ M. Habiburrahin, dkk. *Op. Cit*, hal. 252.

¹⁵ file:///C:/Users/rjc/Downloads/pegadaian-mulia.php.htm

¹⁶ file:///C:/Users/rjc/Downloads/pegadaian-MPO.php.htm

- 2) Pembayaran secara real time, sehingga memberi kepastian dan kenyamanan dalam bertransaksi
- 3) Biaya jasa Kompetitif
- 4) Pembayaran tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas
- 5) Untuk pembayaran tagihan dengan gadai emas, maka nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening. Seluruh proses dilakukan dalam satu loket layanan.
- 6) Setiap nasabah dapat melakukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan
- 7) Prosedur sangat mudah. Nasabah tidak harus memiliki rekening di bank

4. Ketentuan Hukum Gadai Syariah

Ketentuan gadai menurut syariah haruslah mempunyai rukun dan syarat tertentu, yaitu:¹⁷

- a. Rukun Gadai: adanya *aqid* (orang yang berakad). Aqid adalah orang yang melakukan akad, yang terdiri dari dua orang yakni, *Rahin* (orang yang menggadaikan barangnya) dan *Murtahin* (orang yang berpiutang dan menerima barang gadai). Hal tersebut didasari dengan *ijab kabul* (serah terima antara penggadai dan penerima gadai). Untuk memenuhi akad rahn harus memenuhi kriteria syariat Islam, sehingga akad yang dibuat oleh dua pihak atau lebih

¹⁷ Andri Soemitra, *Op.Cit.*, hal. 389.

memenuhi beberapa rukun dan syarat. Kemudian adanya *Ma'qud 'alaih* (barang yang diakadkan). *Ma'qud 'alaih* meliputi dua hal yaitu, *Marhum* (barang yang digadaikan), dan *Marhum bihi* (utang yang karenanya diakadkan akad rahn).

- b. Syarat Gadai: adanya *Shighat* (ijab kabul). Pihak-pihak yang berakad harus berakal sehat dan mampu melakukan akad. Utang (*Marhum bih*), utang adalah kewajiban bagi pihak berutang untuk membayar kepada pihak yang memberi piutang. Dan utang merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak bermanfaat maka tidak sah. Dan barang tersebut dapat dihitung jumlahnya. *Marhun* merupakan harta yang dipegang oleh murtahin (penerima gadai) sebagai jaminan utang.

Disamping itu, menurut Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 gadai syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut:¹⁸

- a. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahn* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahn*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahn*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.

¹⁸ *Ibid.*, hal. 390.

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

Sedangkan untuk gadai emas syariah, menurut Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN MUI/III/2002 gadai emas syariah harus memenuhi ketentuan umum berikut ini:¹⁹

- a. *Rahn* emas dibolehkan berdasarkan prinsip *rahn*.
- b. Ongkos dan biaya penyimpanan barang ditanggung oleh penggadai.

¹⁹ *Ibid.*, hal. 391.

- c. Ongkos penyimpanan besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.
- d. Biaya penyimpanan barang(*marhun*) dilakukan berdasarkan akad *Ijarah*.

Pada dasarnya pegadaian syariah berjalan diatas dua akad transaksi syariah, yaitu:

- a. *Akad Rahn*. *Rahn* yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dengan akad ini, pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.
- b. *Akad Ijarah*. Yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

Mekanisme operasional pegadaian syariah melalui akad *rahn* yaitu nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya ditempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan barang tersebut adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses

kegiatannya. Dengan hal ini maka dibenarkan bagi pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Pegadaian syariah akan memperoleh keuntungan hanya dari bea sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman.

5. Status dan Jenis Barang Gadai

a. Status Barang Gadai²⁰

Suatu gadai akan menjadi sah setelah terjadinya utang, itu dikarenakan utang memang tetap menuntut pengambilan jaminan. Maka dibolehkan mengambil sesuatu sebagai jaminan. Hal itu, menunjukkan bahwa status gadai dapat terbentuk sebelum muncul utang. Misalnya: “saya gadaikan barang ini dengan uang pinjaman dari anda sebesar 10 juta rupiah”. Gadai tersebut sah, menurut pendapat mazhab Maliki dan mazhab Hanafi. Karenanya, barang tersebut merupakan jaminan bagi hak tertentu.

Pedoman barang yang boleh digadaikan yaitu tiap-tiap barang yang boleh dijualbelikan, maka boleh digadaikan untuk menanggung beberapa utang, ketika utang tersebut telah tetap berada dalam tanggungan (waktu yang telah dijanjikan).

Beberapa utang yaitu mengecualikan status keadan barang-barang, maka tidak sah menggadaikan barang yang statusnya barang

²⁰ Zainuddin Ali, *Op.Cit*, hal. 25.

yang dipertanggungkan dan juga barang pinjaman dan lain dari barang-barang yang dipertanggungkan.

b. Jenis Barang Gadai²¹

Jenis barang gadai merupakan barang yang dijadikan agunan oleh *rahin* sebagai pengikat utang, dan dipegang oleh *murtahin* sebagai jaminan utang. Menurut Ulama Hanafi, barang-barang yang dapat digadaikan adalah barang-barang yang memenuhi kategori:

- 1) Barang-barang yang dapat dijual. Karena itu, barang-barang yang tidak berwujud tidak dapat dijadikan barang gadai, misalnya menggadaikan buah dari sebuah pohon yang belum berbuah, menggadaikan binatang yang belum lahir, menggadaikan burung yang ada di udara.
- 2) Barang gadai harus berupa harta menurut pandangan syara', tidak sah menggadaikan sesuatu yang bukan harta, seperti bangkai, hasil tanggapan di tanah haram, arak, anjing, serta babi. Semua barang ini tidak diperbolehkan oleh syara' dikarenakan berstatus haram.
- 3) Barang gadai tersebut harus diketahui, tidak boleh menggadaikan sesuatu yang *majhul* (tidak dapat dipastikan ada atau tidaknya),
- 4) Barang tersebut merupakan milik si *rahin*.

²¹ *Ibid.*, hal. 26.

Menurut kesepakatan para ulama fikih, menggadaikan manfaat tidak sah seperti seseorang yang menggadaikan manfaat rumahnya untuk waktu satu bulan atau lebih. Pendapat ini mengikuti pendapat Imam Abu Hanafi seperti yang dikutip oleh Wahbah Zuhaily, yang menyatakan bahwa manfaat tidak termasuk dalam kategori harta. Alasannya, karena ketika akad dilakukan manfaat barang tersebut belum berwujud.

6. Pendanaan dan Produk Jasa Gadai Syariah

a. Pendanaan Gadai Syariah²²

Pendanaan pegadaian syariah sama saja dengan lembaga keuangan lainnya yang mempunyai tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Namun, mempunyai cara yang berbeda. Dalam hal ini, pegadaian syariah tidak diperbolehkan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat baik dalam bentuk simpanan tabungan *mudharabah*, giro *wadiah*, maupun deposito *mudharabah*. Oleh karena itu, pegadaian syariah merupakan peruntukan membiayai dan memenuhi kebutuhan dananya, pegadaian syariah memiliki sumber pendanaan yang berasal dari:

- 1) Modal sendiri
- 2) Penerbitan obligasi syariah
- 3) Mengadakan kerja sama dengan lembaga keuangan lainnya, baik dari pihak perbankan maupun nonperbankan dengan

²² *Ibid.*, hal. 52.

menggunakan sistem bagi hasil. Apabila dana telah berhasil dihimpun maka digunakan untuk membiayai usaha gadai syariah. Penggunaan dana dimaksud yaitu uang kas dana likuid dan pembelian dan pengadaan berbagai macam bentuk aktiva tetap dan inventaris kantor gadai syariah. Aktiva tetap berupa tanah dan bangunan, komputer, kendaraan dan sebagainya. Pembelian barang-barang dimaksud tidak secara langsung menghasilkan keuntungan bagi lembaga pegadaian syariah, tetapi sangat penting dalam membantu jalannya usaha gadai syariah.

- 4) Pendanaan kegiatan operasional gadai syariah meliputi gaji pegawai, honor, perawatan gedung, peralatan, dan sebagainya. Kegiatan operasional tersebut memerlukan dana yang banyak.
- 5) Penyaluran dana yang ada, sebagian besar digunakan untuk kegiatan pembiayaan. Bahkan lebih dari 50% dana dimaksud disalurkan pada aktivitas pembiayaan, yakni pemberian pinjaman kepada warga masyarakat yang membutuhkan. Penyaluran dana itu, diharapkan dapat menghasilkan keuntungan yang didapatkan dari biaya jasa yang dibayarkan oleh *rahin*. usaha ini merupakan aktivitas utama pegadaian syariah dalam memperoleh keuntungan.
- 6) Investasi lainnya, yaitu dana-dana yang belum digunakan untuk membiayai kegiatan operasional pegadaian syariah, atau dana

tersebut belum disalurkan kepada warga masyarakat, maka dapat diinvestasikan dalam bentuk lainnya. Baik investasi jangka pendek maupun investasi jangka menengah. Contohnya: investasi dibidang properti (kantor dan toko) dan sebagainya. Pelaksanaan investasi dimaksud, biasanya bekerja sama dengan pihak ketiga seperti kontaktor, pedagang dan lainnya.

b. Produk Jasa Gadai Syariah²³

Pegadaian syariah menawarkan jasa-jasa kepada warga masyarakat dalam beberapa bentuk sebagai berikut:

1) Pemberian Pinjaman

Pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai syariah. Produk dimaksud, mensyaratkan pemberian pinjaman dengan penyerahan harta benda sebagai jaminan. Harta benda gadai harus berbentuk barang bergerak. Oleh karena itu, pemberian pinjaman sangat ditentukan oleh nilai dan kualitas serta jumlah barang yang akan digadaikan.

2) Penaksiran Nilai Harta Benda

Penaksiran nilai harta benda yang dilakukan oleh pegadaian syariah merupakan pelayanan berupa jasa atas nilai suatu harta benda kepada warga masyarakat. Jasa yang ditaksir itu, biasanya meliputi semua harta benda bergerak dan tidak bergerak. Jasa yang dimaksud, diberikan kepada warga masyarakat yang

²³ *Ibid.*, hal. 53-54.

menginginkan kualitas harta benda seperti emas dan berlian. Biaya yang dikenakan pada nasabah adalah berupa ongkos penaksiran barang.

3) Penitipan Barang Berupa Sewa (*Ijarah*)

Penitipan barang berupa sewa yang dilakukan di pegadaian syariah berarti menerima titipan barang dari warga masyarakat berupa surat-surat berharga. Contohnya, sertifikat tanah, ijazah, mobil dan sebagainya. Surat-surat penitipan barang berharga dimaksud, diberikan kepada warga masyarakat yang melakukan perjalanan jauh dalam waktu yang relatif lama. Atas jasa penitipan surat-surat berharga dimaksud, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa sewa penitipan barang.

4) *Gold Counter*

Gold Counter merupakan jasa penyediaan fasilitas berupa tempat penjualan emas yang berkualitas eksekutif dan aman yang disediakan oleh pegadaian syariah. *Gold Counter* dimaksud semacam toko emas galeri 24. Setiap pembeli ditoko milik pegadaian syariah akan dilampirkan sertifikat jaminan. Hal ini dilakukan untuk memberikan layanan bagi warga masyarakat kelas menengah, yang masih peduli dengan *image*. Berdasarkan sertifikat dimaksud, warga masyarakat

memperdayai dan yakin bahwa kualitas dan keaslian emas yang dibeli yang dibeli di toko tersebut mempunyai legalitas.

7. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.²⁴

Persepsi juga dapat didefinisikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.²⁵

Persepsi itu penting dalam studi perilaku organisasi karena perilaku orang didasarkan pada persepsi mereka mengenai apa itu realitas dan bukan mengenai realitas itu sendiri.

Persepsi seseorang terhadap sesuatu dapat berbeda berdasarkan pengamatannya. Persepsi seseorang itu bisa dikatakan baik dan kurang baik. Manakala sesuatu itu dipandang baik oleh orang banyak belum tentu baik dipandang seseorang, dan begitu sebaliknya.

8. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

²⁴ Stephen P Robbins dan Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi*, Diterjemahkan dari "Organizational Behaviour" oleh Diana Angelica, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 175.

²⁵ Seventh Edition, dkk. *Perilaku Konsumen*, Diterjemahkan dari "Consumer Behaviour" oleh Zoelkifli Kasip (Indonesia: Indeks, 2008), hal. 137.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang antara lain:²⁶

a. Psikologi

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu yang terjadi di dalam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologi. Contoh: terbenamnya matahari di waktu senja yang indah bagi seseorang akan dirasakan sebagai bayang-bayang kelabu bagi orang yang buta warna.

b. Family

Pengaruh terbesar terhadap anak-anak adalah familinya, orang tua yang telah mengembangkan suatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi mereka yang diturunkan kepada anak-anaknya. Contoh: kalau orang tuanya Muhammadiyah maka anaknya Muhammadiyah juga.

c. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor yang kuat di dalam memengaruhi sikap nilai dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini. Contoh: orang-orang Amerika non muslim dapat memakan daging babi dengan bebas dan sangat merasakan

²⁶ Veithzal dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal. 327.

kelezatannya, sedangkan orang-orang Indonesia yang muslim tidak akan memakan daging babi tersebut.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi persepsi yaitu sebagai berikut:²⁷

a. Latar belakang pengetahuan dan pendidikan

Orang yang berpendidikan tinggi mungkin akan mempersepsikan film komedi itu menyebalkan tetapi orang yang tidak berpendidikan mempersepsikan film tersebut lucu.

b. Sosial-Ekonomi

Harga makanan di restoran mewah akan dipersepsikan mahal oleh orang miskin, tetapi dipersepsikan murah bagi orang kaya.

c. Pengalaman

Kegiatan naik gunung bagi orang yang berpengalaman naik gunung dipersepsikan sebagai rekreasi, sedangkan orang yang belum pernah naik gunung akan dipersepsikan sulit dan melelahkan.

d. Harapan

Seorang ibu yang mengharapkan anaknya menjadi juara dalam lomba menyanyi akan mempersepsikan suara sang anak indah sekali, padahal bagi para juri yang terbiasa menilai, suara sang anak akan dipersepsikan biasa saja.

²⁷ Erwinsyah, "Persepsi Masyarakat Kecamatan Padangsidempuan Tenggara terhadap Penyebutan Jumlah Mahar dalam Sighot Akad Nikah ditinjau dari Kompilasi Hukum Islam (KHI)", (Skripsi, STAIN Padangsidempuan, 2010), hal. 25-26.

e. Usia

Seorang anak kecil akan mempersepsikan gundukan pasir yang agak tinggi sebagai gunung.

f. Jenis kelamin

Seorang perempuan akan mempersepsikan olahraga tinju sebagai tontonan tentang kekejaman sedangkan bagi laki-laki tinju dianggap sebagai hobi/hiburan.

g. Kepribadian

Orang yang cenderung melihat sesuatu secara negatif, maka dalam mempersepsikan sesuatu cenderung melihat sisi negatifnya.

h. Kecerdasan

Orang yang pandai akan mempersepsikan sebuah iklan secara kritis dan tidak langsung percaya pada iklan tersebut.

i. Kondisi orang yang menginterpretasikannya

Suatu makanan dapat dipersepsikan menimbulkan keinginan untuk makan segera bagi orang yang lapar, tetapi dapat dipersepsikan biasa saja bagi orang yang sudah kenyang dan bahkan memuakan bagi orang yang sakit.

j. Situasi disekelilingnya

lelucon akan dipersepsikan lucu dalam suatu pesta ulang tahun, tetapi akan dipersepsikan menyebalkan dalam suasana berkabung.

9. Pengertian Nasabah

Nasabah (pelanggan) merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh Lembaga Keuangan, baik itu Lembaga Keuangan Bank maupun Lembaga Keuangan Non Bank.²⁸

Nasabah merupakan faktor pendukung yang paling penting bagi setiap lembaga keuangan. Dalam prakteknya suatu lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank tidak terlepas dari peran nasabah didalamnya. Dari nasabah lah mereka dapat memperoleh keuntungan. Jika suatu lembaga keuangan itu tidak memiliki nasabah, atau bisa dikatakan memiliki tapi hanya beberapa saja, maka lembaga keuangan itu belum bisa dikatakan dapat mencapai target yang diinginkan oleh lembaga keuangan.

Bukan saja di dalam suatu lembaga keuangan, tetapi dalam perusahaan nasabah juga memegang peran penting didalamnya. Contohnya banyak perusahaan yang sepenuhnya menjalankan perusahaan itu karena adanya nasabah. Seperti MLM (Multi Level Marketing), itu sepenuhnya memerlukan nasabah didalamnya. Jika tidak ada nasabah yang membeli barang katalog yang mereka sediakan, maka bisnis tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

²⁸ Muhammad Isa, *Loc.Cit.*

Untuk itu, bisa dikatakan bahwa nasabah adalah raja baik bagi lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank dan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidangnya.

10. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku dari nasabah (pelanggan) yaitu sebagai berikut:²⁹

a. Budaya (*culture*)

Sekumpulan nilai, persepsi dan perilaku tertentu yang diperoleh dari lingkungan keluarga, agama, kebangsaan, ras, dan geografis.

b. Kelas Sosial

Masyarakat memiliki stratifikasi atau kelas sosial tertentu. Kelas sosial adalah pembagian kelompok masyarakat yang relatif homogen dan permanen yang tersusun secara sistematis, anggotanya menganut nilai, minat, dan perilaku yang serupa.

c. Kelompok Acuan

Kelompok acuan adalah seseorang dalam kelompok tertentu yang memiliki pengaruh langsung terhadap sikap dan perilakunya (keanggotaan kelompok).

²⁹ Ali Hasan. *Op.Cit*, hal. 51.

B. Penelitian Terdahulu

Melinda Sari Ilyda Sudardjat (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Persepsi Masyarakat tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan” dalam penelitiannya peneliti melakukan penelitiannya bersifat deskriptif yaitu memberi angket (Quisioner) kepada setiap nasabah yang menggunakan produk qardh dengan gadai emas. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana perkembangan produk syariah tentang qardh dengan gadai emas dan bagaimana juga peneliti mensosialisasikan produk ini kepada masyarakat.³⁰

Sedangkan penelitian yang peneliti teliti berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan” dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian bersifat deskripsif yaitu dengan melakukan wawancara kepada setiap nasabah yang menggadai di pegadaian syariah. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana promosi yang dilakukan pegadaian syariah terhadap produk-produk yang ditawarkan dan sejauh mana nasabah mengetahui tentang produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah.

Jadi dari hasil penelitian diatas, perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Melinda Sari Ilyda dengan judul “Persepsi Masyarakat tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan”.

³⁰ <http://www.Melindasariilyda:Persepsimasyarakatentanggadaiemas.pdf>

Dalam penelitian ini beliau ingin mengetahui lebih jauh bagaimana perkembangan produk syariah tentang *qard* dengan gadai emas dan bagaimana juga peneliti mensosialisasikan produk ini kepada masyarakat. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan”. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana promosi yang dilakukan Pegadaian Syariah terhadap produk-produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah dan sejauh mana nasabah mengetahui tentang produk-produk tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Keuangan Non Bank yaitu Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Sudirman Nomor. 454 E, Sadabuan. Proses penelitian ini dilaksanakan penulis mulai dari bulan Nopember sampai dengan selesai. Alasan penelitian melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Sadabuan ini karena sebelumnya peneliti telah menyelesaikan mata kuliah magang di Pegadaian syariah tersebut, dan lebih memudahkan peneliti untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Kemudian peneliti melihat masih kurangnya kegiatan Pegadaian Syariah dalam mempromosikan produk-produk yang mereka tawarkan, jadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan tersebut.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan analisis data, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi di sekitar dan menganalisisnya dengan menggunakan logika ilmiah.

Berdasarkan prosedur pengumpulan data penelitian ini didekati dengan pola deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskriptif) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.¹

Berdasarkan tempat, penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau penelitian kancah.² Yaitu penelitian yang dilakukan di Unit Pegadaian Syariah Sadabuan.

Berdasarkan tujuan, penelitian ini termasuk penelitian eksploratif yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan suatu fenomena tertentu dan hal-hal yang berhubungan dengan fenomena tersebut.³

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Suharsimi Arikunto mendefenisikan populasi yaitu keseluruhan subjek penelitian. Artinya apabila semua orang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴ Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai populasi adalah nasabah pegadaian syariah sadabuan yang berjumlah sebanyak 200 nasabah

¹ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), hal. 18.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 9.

³ *Ibid.*, hal. 6.

⁴ *Ibid.*, hal. 108-109.

2. Sampel

Metode pengambilan sampel yang dilakukan peneliti adalah *random sampling* (sampel acak sederhana) yaitu sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian/satuan elemen dari populasi mempunyai kesempatan sama untuk dipilih sebagai sampel.

Karena keterbatasan waktu dan banyaknya populasi, penelitian ini dibatasi dengan 10% jumlah populasi. Dengan demikian sampelnya adalah 20 nasabah.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primernya adalah nasabah pegadaian syariah.

Data sekunder yaitu data dalam bentuk yang sudah jadi, dan diperoleh lewat pihak lain. Tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek peneliti. Untuk data sekunder dalam penelitian ini adalah publikasi dan informasi yang dikeluarkan organisasi serta buku-buku yang relevan.⁵

⁵ Rosady Ruslam, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 30.

E. Teknik Pengumpul Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan alat sebagai berikut:⁶

1. Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Pengamatan dilakukan ketika berlangsungnya peristiwa atau secara tidak langsung. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung di lokasi penelitian.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Dimana wawancara terstruktur yaitu wawancara berpedoman pada garis-garis besar pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut. Dan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas. Peneliti dalam hal ini tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

⁶ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 63-64.

F. Analisis Data

Setelah data terkumpul peneliti mengadakan analisis data dengan pendekatan kualitatif yaitu menganalisisnya dengan menggunakan logika ilmiah dan membuat pencandraan mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian dengan pola deskriptif sesuai langkah-langkah sebagai berikut:⁷

1. Editing data yaitu menyusun redaksi data yang diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen, laporan, dan sebagainya.
2. Mengadakan reduksi data dengan cara membuat atau memeriksa kelengkapan data yang diperoleh.
3. Menafsirkan data untuk dapat dirumuskan pengertian yang terkandung di dalamnya.
4. Penarikan kesimpulan yaitu membuat rumusan-rumusan singkat dan jelas yang memberikan jawaban poin-poin pada rumusan masalah sebagai hasil penelitian.

⁷ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosada Karya, 2002), hal. 190.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program Pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada Tahun 2009 Pegadaian Syariah membuka unitnya di Sadabuan dengan nama Unit Pegadaian Syariah (UPS) Sadabuan Padangsidimpuan. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.¹ Sebelum Pegadaian Syariah Sadabuan dibuka, memang sudah ada pegadaian yang berdiri di Padangsidimpuan yaitu disekitar Pasar Sangkumpul Bonang. Namun nasabah-nasabah yang beralamat di Sadabuan yang ingin mendapatkan dana yang cepat itu harus ke Pegadaian Sangkumpul bonang dan lebih banyak memakan waktu. Untuk itu alasan Pegadaian Syariah ini didirikan di Sadabuan untuk lebih memudahkan masyarakat sadabuan dan sekitarnya dalam memperoleh dana dan lebih mengefisienkan waktu.

¹ Agung Wicaksono, Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan wawancara di Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan, Rabu, 23 April 2014.

Adapun batas-batas wilayahnya sebagai berikut:

Sebelah Timur berbatasan dengan Mesjid Al-Manar

Sebelah Barat berbatasan dengan Yayasan Perguruan Swasta Sariputra

Sebelah Utara berbatasan dengan Jalan Merdeka

Sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Willian Iskandar

2. Visi Misi, Tujuan dan Budaya Pegadaian Syariah²

a. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

b. Misi Pegadaian Syariah Sadabuan

Untuk mencapai visi pegadaian syariah, maka misi dari pegadaian syariah yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

² www.pegadaian.com

- 3) Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

c. Tujuan Pegadaian Syariah Sadabuan

Tujuan pegadaian syariah menggambarkan apa yang ingin dicapai pegadaian syariah mendatang. Pegadaian Syariah berupaya mewujudkan hal-hal berikut:

- 1) Sebagai pedoman yang berisi panduan dalam melaksanakan standar etika perusahaan dan panduan perilaku bagi seluruh Insan Pegadaian yang harus dipatuhi dalam berinteraksi sehari-hari dengan semua pihak.
- 2) Sebagai landasan etis dalam berfikir dan mengambil keputusan yang terkait dengan Perusahaan.
- 3) Sebagai sarana untuk menciptakan dan mendukung lingkungan kerja yang sehat, positif dan menampilkan perilaku-perilaku etis dari seluruh Insan Pegadaian.
- 4) Sebagai sarana untuk meningkatkan kepekaan Perusahaan dan Insan Pegadaian terhadap nilai-nilai etika bisnis dengan mengembangkan diskusi-diskusi atau pengembangan wacana mengenai etika.

d. Budaya Pegadaian Syariah

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami dan dihayati, kemudian dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu jiwa “INTAN” yang terdiri dari:

- 1) Inovatif, dimana insan pegadaian harus berinisiatif, kreatif, produktif dan adaktif. Berorientasi pada solusi bisnis.
- 2) Nilai Moral Tinggi, insan pegadaian harus taat beribadah, jujur dan berfikir positif.
- 3) Terampil, insan pegadaian harus kompeten dibidang tugasnya dan selalu mengembangkan diri.
- 4) Adi Layanan, insan pegadaian harus peka, cepat tanggap, empatik, santun dan ramah.
- 5) Nuansa Citra, bangga sebagai insan pegadaian dan bertanggung jawab atas asset dan reputasi perusahaan.

3. Keadaan Pegawai Pegadaian Syariah

Pegawai merupakan salah satu komponen paling penting dalam perusahaan. Karena itu pegawai harus dapat berperan dan menempatkan dirinya sebagai tenaga professional yang bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah-nasabah perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola unit pegadaian syariah sadabuan padangsidempuan tersebut terdapat 6 orang pegawai

yang terdiri dari 5 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Adapun data yang diperoleh penulis yaitu sebagai berikut:³

Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sadabuan

Nama : Agung Wicaksono, A.Md

NIK : P.85094926

Umur : 29 Tahun

Pendidikan : D3

Penaksir

Nama : Sayuti Nur Nasution, S.Sos

NIK : P.86137643

Umur : 28 Tahun

Pendidikan : S1

Kasir

Nama : Masdawiyah, S.Pd

NIK : Q.01417

Umur : 27 Tahun

Pendidikan : S1

Security

a. Nama : Akhiruddin

Umur : 29 Tahun

Pendidikan : SMA

³ Agung Wicaksono, Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan wawancar di Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan, Rabu, 23 April 2014.

- b. Nama : Jefri Supandi
 Umur : 24 Tahun
 Pendidikan : SMA
- c. Nama : Borkat Tambunan
 Umur : 34 Tahun
 Pendidikan : SMA

4. Data Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan

Tabel I

Keadaan Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan

No	Nama Nasabah	Pekerjaan	Kredit Terakhit	SBK	Uang Pinjaman (Rp)
1	A	Petani	02-12-2013	1	3.800.000
2	B	Petani	02- 12 2013	1	3.200.000
3	C	Ibu Rumah Tangga	02-12-2013	1	3.000.000
4	D	Ibu Rumah Tangga	02-12-2013	1	2.750.000
5	E	PNS	03-12-2013	1	3.000.000
6	F	Wiraswasta	03-12-2013	1	4.500.000
7	G	PNS	03-12-2013	1	5.500.000
8	H	Wiraswasta	04-12-2013	1	37.000.000
9	I	PNS	04-12-2013	1	7.000.000
10	J	Petani	04-12-2013	1	5.500.000
11	K	Wiraswasta	04-12-2013	1	4.600.000
12	L	Petani	04-12-2013	1	4.000.000

13	M	Petani	04-12-2013	1	3.000.000
14	N	Ibu Rumah Tangga	05-12-2013	1	2.300.000
15	O	Ibu Rumah Tangga	05-12-2013	1	2.850.000
16	P	PNS	05-12-2013	1	4.500.000
17	Q	Ibu Rumah Tangga	05-12-2013	1	4.600.000
18	R	Pedagang	05-12-2013	4	7.850.000
19	S	Pedagang	05-12-2013	1	9.000.000
20	T	Wirswasta	05-12-2013	2	33.900.000
21	U	Wiraswasta	06-12-2013	2	29.800.000
22	V	PNS	06-12-2013	1	12.900.000
23	W	Wiraswasta	06-12-2013	1	12.000.000
24	X	Ibu Rumah Tangga	06-12-2013	1	6.200.000
25	Y	Ibu Rumah Tangga	06-12-2013	1	4.900.000
26	Z	Ibu Rumah Tangga	06-12-2013	1	4.600.000
27	AA	Petani	06-12-2013	1	4.000.000
28	BB	Pedagang	06-12-2013	2	3.000.000
29	CC	Petani	06-12-2013	1	2.550.000
30	DD	Ibu Rumah Tangga	09-12-2013	1	2.400.000
31	EE	Ibu Rumah Tangga	09-12-2013	2	2.500.000
32	FF	Ibu Rumah Tangga	09-12-2013	1	2.700.000
33	GG	Petani	09-12-2013	2	2.750.000
34	HH	Wiraswasta	09-12-2013	2	2.900.000

35	II	Petani	09-12-2013	1	4.000.000
36	JJ	Petani	09-12-2013	2	4.850.000
37	KK	Wiraswasta	09-12-2013	1	10.000.000
38	LL	Wiraswasta	09-12-2013	1	12.500.000
39	MM	PNS	09-12-2013	1	26.500.000
40	NN	Pedagang	09-12-2013	1	33.900.000
41	OO	PNS	10-12-2013	1	13.000.000
42	PP	PNS	10-12-2013	1	8.000.000
43	QQ	Wiraswasta	10-12-2013	1	7.500.000
44	RR	Pedagang	10-12-2013	1	6.000.000
45	SS	Pedagang	10-12-2013	1	5.600.000
46	TT	Ibu Rumah Tangga	10-12-2013	1	4.000.000
47	UU	Ibu Rumah Tangga	10-12-2013	1	3.250.000
48	VV	Ibu Rumah Tangga	10-12-2013	1	3.000.000
49	WW	Petani	11-12-2013	1	2.650.000
50	XX	Wiraswasta	11-12-2013	1	7.500.000
51	YY	Wiraswasta	11-12-2013	4	22.350.000
52	ZZ	Pedagang	12-12-2013	1	35.000.000
53	AB	Pedagang	12-12-2013	1	15.000.000
54	AC	Wiraswasta	12-12-2013	1	6.500.000
55	AD	Ibu Rumah Tangga	12-12-2013	1	6.000.000
56	AE	Ibu Rumah Tangga	12-12-2013	1	5.700.000

57	AF	Petani	12-12-2013	1	5.500.000
58	AG	Petani	12-12-2013	1	4.000.000
59	AH	Ibu Rumah Tangga	12-12-2013	2	2.800.000
60	AI	Petani	12-12-2013	3	2.500.000
61	AJ	Petani	13-12-2013	1	2.700.000
62	AK	Petani	13-12-2013	1	2.750.000
63	AL	Ibu Rumah Tangga	13-12-2013	1	2.750.000
64	AM	PNS	13-12-2013	1	4.800.000
65	AN	PNS	13-12-2013	1	5.000.000
66	AO	PNS	13-12-2013	1	5.300.000
67	AP	Ibu Rumah Tangga	13-12-2013	1	5.500.000
68	AQ	Ibu Rumah Tangga	13-12-2013	1	6.400.000
69	AR	Wiraswasta	13-12-2013	3	6.900.000
70	AS	Wiraswasta	13-12-2013	2	22.600.000
71	AT	Wiraswasta	14-12-2013	2	45.000.000
72	AU	PNS	14-12-2013	1	33.000.000
73	AV	PNS	14-12-2013	1	8.800.000
74	AW	Ibu RT	14-12-2013	1	8.800.000
75	AX	Ibu RT	14-12-2013	1	8.000.000
76	AY	PNS	14-12-2013	1	2.500.000
77	AZ	PNS	14-12-2013	1	7.700.000
78	BA	Wirausaha	16-12-2013	1	18.300.000

79	BB	PNS	16-12-2013	2	17.800.000
80	BC	Ibu Rumah Tangga	16-12-2013	2	13.900.000
81	BD	Ibu Rumah Tangga	16-12-2013	1	12.000.000
82	BE	Pedagang	16-12-2013	1	7.400.000
83	BF	Petani	16-12-2013	2	4.300.000
84	BG	PNS	16-12-2013	1	2.350.000
85	BH	PNS	16-12-2013	1	2.200.000
86	BI	Ibu Rumah Tangga	17-12-2013	2	2.350.000
87	BJ	Petani	17-12-2013	2	3.700.000
88	BK	Wiraswasta	17-12-2013	3	4.700.000
89	BL	Ibu Rumah Tangga	17-12-2013	2	4.950.000
90	BM	Ibu Rumah Tangga	17-12-2013	2	5.000.000
91	BN	Pedagang	17-12-2013	1	5.300.000
92	BO	PNS	17-12-2013	1	6.000.000
93	BP	Ibu Rumah Tangga	17-12-2013	2	6.750.000
94	BQ	Pedagang	17-12-2013	2	8.800.000
95	BR	PNS	17-12-2013	1	12.400.000
96	BS	Wiraswasta	17-12-2013	2	25.800.000
97	BT	Wiraswasta	18-12-2013	1	8.000.000
98	BU	Wiraswasta	18-12-2013	2	3.200.000
99	BV	Wiraswasta	18-12-2013	1	3.000.000
100	BW	PNS	18-12-2013	1	2.500.000

101	BX	PNS	19-12-2013	1	2.350.000
102	BY	Ibu Rumah Tangga	19-12-2013	1	3.700.000
103	BZ	PNS	19-12-2013	2	4,300.000
104	CA	Ibu Rumah Tangga	19-12-2013	3	5.400.000
105	CB	Wiraswasta	19-12-2013	3	7.850.000
106	CC	Pedagang	19-12-2013	1	8.800.000
107	CD	Pedagang	19-12-2013	3	11.700.000
108	CE	Pedagang	20-12-2013	2	14.500.000
109	CF	Wiraswasta	20-12-2013	2	13.400.000
110	CG	PNS	20-12-2013	1	10.000.000
111	CH	Wiraswasta	20-12-2013	3	8.000.000
112	CI	PNS	20-12-2013	1	7.000.000
113	CJ	Ibu Rumah Tangga	20-12-2013	1	5.500.000
114	CK	Ibu Rumah Tangga	20-12-2013	1	4.000.000
115	CL	Ibu Rumah Tangga	20-12-2013	1	3.600.000
116	CM	Petani	20-12-2013	1	2.850.000
117	CN	Pedagang	20-12-2013	1	2.700.000
118	CO	Wiraswasta	20-12-2013	2	2.500.000
119	CP	Mahasiswa	20-12-2013	2	2.400.000
120	CQ	Wiraswasta	21-12-2013	1	2.500.000
121	CR	PNS	21-12-2013	1	2.500.000
122	CS	PNS	21-12-2013	1	4.000.000

123	CT	Pedagang	23-12-2013	2	2.250.000
124	CU	Petani	23-12-2013	2	2.800.000
125	CV	Pedagang	23-12-2013	2	2.900.000
126	CW	Pedagang	23-12-2013	1	3.000.000
127	CX	Ibu Rumah Tangga	23-12-2013	1	3.000.000
128	CY	PNS	23-12-2013	1	4.500.000
129	CZ	PNS	23-12-2013	1	4.600.000
130	DA	Ibu Rumah Tangga	23-12-2013	2	5.550.000
131	DB	Ibu Rumah Tangga	23-12-2013	2	5.750.000
132	DC	Ibu Rumah Tangga	23-12-2013	3	6.250.000
133	DD	Wiraswasta	23-12-2013	3	7.650.000
134	DE	Pedagang	23-12-2013	1	8.000.000
135	DF	PNS	23-12-2013	1	8.000.000
136	DG	Petani	23-12-2013	1	8.900.000
137	DH	Wiraswasta	23-12-2013	2	9.500.000
138	DI	PNS	23-12-2013	1	11.000.000
139	DJ	Wiraswasta	24-12-2013	3	30.200.000
140	DK	Wiraswasta	24-12-2013	3	13.600.000
141	DL	Ibu Rumah Tangga	24-12-2013	2	12.200.000
142	DM	Wiraswasta	24-12-2013	3	10.400.000
143	DN	PNS	24-12-2013	2	10.050.000
144	DO	Petani	24-12-2013	4	8.150.000

145	DP	Wiraswasta	24-12-2013	2	6.750.000
146	DQ	Ibu Rumah Tangga	24-12-2013	1	6.500.000
147	DR	Ibu Rumah Tangga	24-12-2013	2	5.250.000
148	DS	Ibu Rumah Tangga	24-12-2013	1	5.000.000
149	DT	Wiraswasta	24-12-2013	1	4.900.000
150	DU	Petani	24-12-2013	1	2.500.000
151	DV	Mahasiswa	24-12-2013	2	2.500.000
152	DW	Mahasiswa	27-12-2013	1	2.300.000
153	DX	PNS	27-12-2013	1	2.700.000
154	DY	PNS	27-12-2013	1	3.000.000
155	DZ	Ibu Rumah Tangga	27-12-2013	1	3.200.000
156	EA	Petani	27-12-2013	2	3.500.000
157	EB	Ibu Rumah Tangga	27-12-2013	1	3.700.000
158	EC	Ibu Rumah Tangga	27-12-2013	2	3.900.000
159	ED	PNS	27-12-2013	2	4.100.000
160	EE	Wiraswasta	27-12-2013	2	5.300.000
161	EF	Wiraswasta	27-12-2013	1	8.000.000
162	EG	Wiraswasta	27-12-2013	1	62.000.000
163	EH	PNS	28-12-2013	3	12.000.000
164	EI	Ibu Rumah Tangga	28-12-2013	1	9.000.000
165	EJ	Ibu Rumah Tangga	28-12-2013	3	6.000.000
166	EK	Karyawan	28-12-2013	3	5.400.000

167	EL	Karyawan	28-12-2013	1	3.200.000
168	EM	Petani	28-12-2013	2	2.450.000
169	EN	Karyawan	28-12-2013	3	20.900.000
170	EO	Karyawan	30-12-2013	2	70.100.000
171	EP	Wiraswasta	30-12-2013	1	40.100.000
172	EQ	Karyawan	30-12-2013	7	30.550.000
173	ER	Wiraswasta	30-12-2013	2	2.700.000
174	ES	Ibu Rumah Tangga	30-12-2013	1	2.750.000
175	ET	Wiraswasta	30-12-2013	1	24.000.000
176	EU	Karyawan	30-12-2013	2	17.700.000
177	EV	Karyawan	30-12-2013	4	12.100.000
178	EW	PNS	30-12-2013	2	7.300.000
179	EX	PNS	30-12-2013	3	6.700.000
180	EY	Ibu Rumah Tangga	30-12-1013	2	5.650.000
181	EZ	Petani	30-12-2012	1	5.000.000
182	FA	Karyawan	30-12-2013	1	5.000.000
183	FB	Karyawan	30-12-2013	1	4.000.000
184	FC	Ibu Rumah Tangga	30-12-2013	2	3.900.000
185	FD	PNS	30-12-2013	2	3.800.000
186	FE	PNS	30-12-2013	1	3.500.000
187	FF	Ibu Rumah Tangga	30-12-2013	2	3.200.000
188	FG	Ibu Rumah Tangga	30-12-2013	1	3.000.000

189	FH	Petani	31-12-2-13	1	2.300.000
190	FI	Petani	31-12-2013	1	2.500.000
191	FJ	Karyawan	31-12-2013	2	2.500.000
192	FK	Karyawan	24-12-2-13	2	2.700.000
193	FL	Petani	13-12-2013	1	2.750.000
194	FM	Karyawan	31-12-2013	2	2.750.000
195	FN	Ibu Rumah Tangga	31-12-2013	1	2.900.000
196	FO	Ibu Rumah Tangga	31-12-2013	1	4.800.000
197	FP	Ibu Rumah Tangga	31-12-2013	2	4.750.000
198	FQ	Wiraswasta	31-12-2013	3	18.000.000
199	FR	Wiraswasta	31-12-2013	1	19.600.000
200	FS	Karyawan	31-12-2013	7	44.000.000

Sumber: Data Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpun Tahun 2013.

5. Data Informan Pegadaian Syariah Sadabuan

Tabel II

Keadaan Informan Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	20-29 Tahun	3 Orang	15%
2	30-39 Tahun	12 Orang	60%
3	40-49 Tahun	4 Orang	20%
4	50 Keatas	1 Orang	5%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Hasil Wawancara dengan Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpun

Dari tabel diatas dapat dilihat informan yang berumur 20-29 tahun berjumlah 3 orang dengan presentase 15% yang terdiri dari mahasiswa, ibu rumah tangga dan guru honor. Informan yang berumur 30-39 tahun berjumlah 12 orang dengan presentase 60% yang terdiri dari ibu rumah tangga, PNS dan wiraswasta. Informan yang berumur 40-49 tahun berjumlah 4 orang dengan presentase 20% yang terdiri dari petani dan wiraswasta. Informan yang berumur 50 tahun keatas berjumlah 1 orang dengan presentase 5% yang terdiri dari ibu rumah tangga.

TABEL III

Keadaan Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kualifikasi Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SMP/MTS/Sederajat	1 Orang	5%
2	SMA/MA/Sederajat	12 Orang	60%
3	Diploma	1 Orang	5%
4	S1 keatas	6 Orang	30%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Hasil Wawancara dengan Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kondisi informan yang berpendidikan pada tingkat SMP/MTS/Sederajat berjumlah 1 orang dengan presentase 5% yang terdiri dari ibu rumah tangga. Informan yang berpendidikan pada tingkat SMA/MA/Sederajat berjumlah 12 orang dengan presentase 60% yang terdiri dari ibu rumah tangga, petani dan

wiraswasta. Informan yang berpendidikan Diploma berjumlah 1 orang dengan presentase 5% yang terdiri dari wiraswasta. Dan informan yang berpendidikan Sarjana berjumlah 6 orang dengan presentase 30% yang terdiri dari wiraswasta dan PNS.

Tabel IV

Keadaan Informan Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Mahasiswa	1 Orang	5%
2	Ibu Rumah Tangga	7 Orang	35%
3	Petani	2 Orang	10%
4	Wiraswasta	6 Orang	30%
5	PNS	4 Orang	20%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Hasil Wawancara dengan Nasabah Pegadaian Syariah

Sadabuan Padangsidempuan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kondisi pekerjaan Informan yang masih mahasiswa berjumlah 1 orang dengan presentase 5%. Informan yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga berjumlah 7 orang dengan presentase 35%. Informan yang berprofesi sebagai petani berjumlah 2 orang dengan presentase 10%. Informan yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 6 orang dengan presentase 30% dan

informan yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 4 orang dengan presentase 20%

6. Keadaan Sarana dan Prasarana Pegadaian Syariah Sadabuan

Tabel V

Sarana dan Prasarana Pegadaian Syariah Sadabuan

Padangsidimpun

No	Uraian	Keterangan
1.	Komputer PC DELL	1 buah
2.	Komputer PC Gear	1 buah
3.	Printer LQ2180 Epson	1 buah
4.	Printer LQ 300 + II Epson	1 buah
5.	Mesin Hitung Uang Tori	1 buah
6.	Cash Box Ichiban	1 buah
7.	AC Split LG	1 buah
8.	Meja kerja ½ biro	1 buah
9.	Kursi kerja indachi	3 buah
10.	Kursi kerja	1 buah
11.	Kursi nasabah model bandara	2 set
12.	Filling kabinet liom	1 buah
13.	Monitpr CCTC LG	1 buah
14.	DVR CCTV DVR 8ch	1 buah
15.	Jarum uji mas kuning	1 set

16.	Jarum uji mas merah	1 set
17.	Jarum uji berlian	1 set
18.	Loupe	1 buah
19.	Metness	1 buah
20.	Table berlian 200 gr	1 buah
21.	Moe	1 buah
22.	Table Moe	1 buah
23.	Diamond selector	1 buah
24.	Timbangan digital quarto	1 buah
25.	Botol air uji	1 buah
26.	Batu uji	1 buah
27.	Pesawat telepon favorite	1 buah

Sumber: Data Administrasi Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan

B. Temuan Khusus

1. Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Agung Wicaksono selaku Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sadabuan, beliau mengemukakan bahwa peran nasabah itu sangat penting bagi pegadaian syariah, karena hidupnya pegadaian syariah itu dari nasabah sepenuhnya, yaitu dari hasil pembayaran ijarah dan administrasi yang diterima dari nasabah. Kemudian peranan nasabah juga sangat berpengaruh bagi kemajuan pegadaian syariah karena jika semakin banyak nasabah yang mengenal dan memanfaatkan produk pegadaian

syariah, maka semakin maju bisnis pegadaian syariah itu sendiri. Jadi, peranan nasabah berbanding lurus dengan kemajuan perusahaan.⁴

Ada banyak cara yang dilakukan oleh pihak pegadaian untuk menarik minat nasabah. Contohnya, dengan menawarkan beberapa produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah seperti produk *rahn* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah baik konsumsi, pendidikan, perdagangan dan lain-lain. Kemudian ada produk *arrum* emas untuk pemenuhan tambahan modal usaha dengan sistem angsuran perbulan. Jika nasabah ingin berinvestasi, pegadaian syariah juga menawarkan produk dengan pembelian logam mulia, dimana nasabah bisa memilikinya dengan sistem cicilan. Kemudian nasabah juga dapat membayar tagihan listrik, telepon, internet, pembelian pulsa seluruh operator dan tv Prabayar di pegadaian syariah dengan layanan multi pembayaran online.

Menurut Bapak Agung Wicaksono selaku pengelola unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, kendala-kendala yang sering dihadapi oleh Pegadaian Syariah yaitu pada saat nasabah menggadai barang berlian. Dimana yang kita ketahui bahwa kebanyakan masyarakat Kota Padangsidempuan penggemar berlian, dan tidak jarang kita melihat masyarakat itu membeli berlian di toko pertama dengan harga tinggi tetapi pada saat berlian itu digadai, uang pinjaman yang diperoleh tidak sesuai dengan yang mereka harapkan,

⁴ Agung Wicaksono, Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

dikarenakan berlian merupakan barang cinta yang tidak di standar harga, sedangkan pegadaian menaksir berlian sesuai dengan aturan dan kualifikasi berlian dengan standar internasional.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan nasabah pegadaian syariah yaitu Ibu Henni Astuti Putri, secara pribadi beliau mengatakan bahwa beliau telah mengenal pegadaian sejak tahun 2008. Namun, pada pegadaian syariah beliau mengenalnya sudah sekitar 2 tahun. Dan beliau mengenal pegadaian syariah itu dilihat dari plakat di depan pegadaian. Menurut beliau, kalau tentang pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pegadaian syariah baik-baik saja. Namun pada kenyataannya beliau masih kurang mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah. Menurutnya, promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah itu masih kurang. Sehingga masih banyak nasabah yang belum mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan. Dan beliau menyarankan kepada pegadaian syariah agar lebih mempromosikan produknya kepada halayak ramai, supaya nasabah dapat mencoba produk-produk yang lainnya.⁵

Menurut Ibu Motta Damayanti, beliau kenal pegadaian baru beberapa bulan belakangan ini. Ia mengetahui dari orang-orang atau tetangga-tetangga sekitar. Beliau ke pegadaian karena butuh dana cepat. Dan menurut beliau daripada emasnya dijual lebih baik digadaikan saja, sewaktu-waktu bisa ditebus. Pelayanan di pegadaian syariah sadabuan

⁵ Henni Astuti Putri, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Rabu, 23 April 2014.

menurut beliau baik dan ramah. Tetapi, beliau mengaku tidak pernah mengetahui mengenai promosi dan produk yang ditawarkan oleh pihak pegadaian syariah.⁶

Menurut Ibu Hj. Mariati beliau sudah mengenal pegadaian syariah itu sudah lama, sejak awal pegadaian berdiri di sadabuan. Menurutnya pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak pegadaian itu sudah baik. Namun, sama halnya dengan Ibu Henni Astuti, Ibu Hj. Mariati juga tidak mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah. Dia tidak pernah mengetahui promosi pegadaian tentang produknya keluar. Beliau hanya mengetahui produk gadai emas dan berlian saja.⁷

Begitu juga dengan Ibu Lanna Siregar dan Ibu Rubni, mereka mengetahui pegadaian sudah sekitar 2 tahun. Menurut mereka, kurang mengetahui tentang produk-produk pegadaian syariah. Mereka mengatakan kurang mengetahui produknya dikarenakan tidak mengetahui tentang promosi yang dilakukan pihak pegadaian. Kalau tentang fasilitas dan pelayanannya cukup baik. Yang mereka tidak ketahui itu tentang promosinya. Dan saran-sarannya agar promosinya lebih ditingkatkan lagi.⁸

⁶ Motta Damayanti, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Rabu 23 April 2014.

⁷ Hj. Mariati, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Rabu, 23 April 2014.

⁸ Lanna Siregar dan Rubni, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Rabu, 23 April 2014.

Ibu Elvida Hannum, Ibu Westina Sari mereka mengatakan bahwa sudah mengenal pegadaian syariah selama 2 tahun lamanya. Menurut mereka fasilitas dan pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah sudah bisa dikatakan baik. Mereka juga mengakui bahwa pegawai-pegawai pegadaian syariah ramah dan baik-baik. Tetapi mereka kurang mengetahui tentang produk yang ditawarkan oleh pihak pegadaian syariah. Mereka hanya mengetahui menggadai emas saja, sedangkan produk yang lainnya mereka tidak mengetahui. Begitu juga dengan promosi yang dilakukan pihak pegadaian, mereka mengatakan tidak pernah mendengar atau melihat pihak pegadaian melakukan promosi keluar kantor, sehingga banyak nasabah yang tidak mengetahui tentang produk yang ditawarkan. Mereka berharap kedepannya supaya pihak pegadaian lebih mempromosikan produknya keluar agar pegadaian lebih berkembang lagi.⁹

Ibu Betty Purba dan Ibu Elfrida juga mengatakan mengenal pegadaian syariah sudah 2 tahun belakangan ini. Pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan, menurut mereka sudah lumayan, apalagi tentang fasilitas sudah bisa dikatakan baik untuk ukuran nasabahnya. Tapi kalau mengenai produk-produk yang ditawarkan dan promosi-promosi yang dilakukan, ibu betty dan ibu elfrida kurang mengetahui dan juga mereka

⁹ Elvina Hannum dan Westina Sari, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Kamis, 24 April 2014.

tidak pernah mendengar. Harapannya kepada pegadaian agar lebih di promosikan lagi produknya, supaya masyarakat lebih mengetahui.¹⁰

Ibu Yustina Pohan dan Ibu Yusmaita Harahap mengatakan sudah mengenal pegadaian syariah setahun belakangan ini, tapi mereka tidak mengetahui tentang produk dan promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian. Menurut mereka promosi pegadaian tentang produknya masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan lagi.¹¹

Ibu Farida dan Ibu Rayiani Hasibuan mengaku mengenal pegadaian sudah 4 tahun belakangan ini, tapi sama dengan ibu-ibu yang lainnya mereka mengaku tidak tahu tentang produk-produk yang ditawarkan pegadaian dan mereka juga kurang mengetahui tentang promosi-promosi pegadaian syariah. Menurut ibu farida kalau tentang fasilitas pegadaian syariah sadabuan ini masih kurang, karena menurutnya ruangnya masih kurang luas, kurang lebar. Lain hal nya dengan ibu rayiani, menurut beliau kalau untuk ukuran pegadaian sadabuan itu sudah lumayan bagus, dan pelayanannya juga baik.¹²

Menurut Ibu Nurlela Pohan, beliau mengenal pegadaian syariah sudah 5 tahun. Beliau juga mengatakan bahwa kurang mengetahui tentang produk dan promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian. Menurut beliau kalau masalah pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan

¹⁰ Betty Purba dan Elfrida, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

¹¹ Yustina Pohan dan Yusmaita Harahap, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Kamis, 24 April 2014.

¹² Farida dan Rayiani Hasibuan, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Kamis, 24 April 2014

oleh pegadaian sudah baik. Beliau mengatakan belum pernah kecewa dalam menggadai di pegadaian syariah. Tapi kalau mengenai promosi dan produk beliau kurang mengetahuinya.¹³

Ibu Tini Sulastri yang sudah menjadi pelanggan pegadaian syariah selama 6 tahun belakangan ini juga mengatakan bahwa kurang mengetahui tentang produk yang ditawarkan juga jarang mendengar tentang promosi-promosi yang dilakukan oleh pihak pegadaian. Beliau mengaku bahwa ke pegadaian Cuma menggadai emas dan berlian saja, kalau masalah produk yang lainnya belum pernah.¹⁴

Menurut Ibu Nisa yang juga nasabah pegadaian syariah dan masih setahun belakangan ini menggadai di pegadaian syariah, juga mengatakan hal yang sama yaitu kurang mengetahui tentang produk-produk pegadaian syariah dan lagi beliau juga tidak pernah mendengar pegadaian syariah itu melakukan promosi ke luar kantor. Harapannya promosinya lebih ditingkatkan lagi kedepannya.¹⁵

Ibu Tari juga yang mengenal pegadaian sudah satu tahun ini berpendapat yang sama dengan ibu Nisa. Beliau mengatakan mengenal pegadaian dari mulut ke mulut, dan yang pertama mengajak untuk menggadai itu adek beliau. Menurut beliau pegadaian ini perlu melakukan promosi-promosi terhadap produknya ke lapangan, agar

¹³ Nurlela Pohan, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Kamis, 24 April 2014.

¹⁴ Tini Sulastri hasibuan, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

¹⁵ Nisa, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Pdangsidimpuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

lebih banyak lagi nasabah yang datang dan akan meningkatkan pendapatan pegadaian itu sendiri.¹⁶

Mailiyanti yang masih mahasiswa ini juga mengatakan hal yang sama dengan ibu-ibu yang lainnya. Mailiyanti pertama mengenal pegadaian itu dari kakaknya, dan mulai tertarik untuk menggadai dikarenakan membutuhkan uang. Mengenai produk dan promosi mailiyanti mengaku tidak pernah mengetahui. Masukannya ke pegadaian supaya lebih ditingkatkan lagi promosi dan pelayanannya.¹⁷

Menurut Ibu Hestiana Siregar, beliau mengenal pegadaian sudah lumayan lama. Pertama mengenal dari kawan dan saat itu lagi butuh dana kas buat modal usaha. Daripada emasnya dijual, nanti gantinya bakal susah, beliau berinisiatif untuk menggadaikannya di pegadaian syariah, karena kalau digadai ada kewajiban kita untuk menebus. Mengenai pelayanannya baik, fasilitas untuk ukuran Pegadaian Syariah Sadabuan juga bisa dikatakan baik. Tapi kalau masalah produk, beliau kurang mengetahui, dan beliau mengaku tidak pernah mendengar. Yang beliau ketahui itu hanya sebatas menggadai emas dan berlian saja. Kalau promosi pegadaian ke luar kantor sepengetahuan beliau tidak ada dan tidak pernah dengar. Harapannya lebih ditingkatkan lagi semuanya, agar lebih baik.¹⁸

¹⁶ Tari, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

¹⁷ Mailiyanti, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

¹⁸ Hestiana Siregar, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

Sama halnya dengan Ibu Ika yang juga mengaku sudah lama mengenal pegadaian syariah. Waktu pegadaian pertama dan satu-satunya di padangsidimpun beliau sudah menjadi nasabah pegadaian, itu dulunya belum syariah. Kalo pegadaian syariah sadabuan ini beliau mengaku sudah mengenal sejak tahun 2010. Kenalnya dari melihat plakatnya, terus mencoba menggadai dan menjadi kebiasaan. Kalau mengenai fasilitas yang ditawarkan sudah lumayan bagus untuk unit sadabuan ini. Pelayanannya juga baik dan pegawainya juga ramah menurut beliau. Tapi beliau kurang mengetahui tentang produk karena beliau hanya menggadai emas dan berlian saja. Kalau promosi pihak pegadaian, beliau juga kurang mengetahui, karena beliau sendiri kenalnya dari plakatnya saja, kalau mengenai promosi ke luar kantor beliau kurang mengetahui.¹⁹

Dari hasil wawancara diatas kebanyakan nasabah mengenal Pegadaian Syariah dari teman dan dari plakat yang ada di depan Pegadaian Syariah. Nasabah yang mengenal Pegadaian Syariah dari plakatnya sekitar 45% sedangkan yang mengenal Pegadaian Syariah dari teman dan Masyarakat itu sekitar 55% dan tidak ada seorang pun yang mengenal Pegadaian Syariah dari promosi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah. Ini menunjukkan masih kurangnya kegiatan promosi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah. Dan masyarakat

¹⁹ Ika, Nasabah Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpun, wawancara di Pegadaian Syariah, Sabtu, 26 April 2014.

berharap kegiatan promosi ini lebih ditingkatkan lagi oleh pihak Pegadaian Syariah.

Dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah, 95% nasabah mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah itu baik dan hanya 5% nasabah yang mengatakan bahwa pelayanan pihak Pegadaian Syariah itu masih kurang baik. Ini artinya pihak pegadaian juga harus lebih memperhatikan pelayanan terhadap nasabah supaya semua nasabah yang menggadai di Pegadaian Syariah lebih merasa nyaman.

Keberhasilan pegadaian dalam merekrut nasabah mayoritas masih menunjukkan angka 7 sampai 8. Jika pegadaian lebih memberikan pengetahuan tentang produk yang mereka tawarkan kepada nasabah, tentunya banyak nasabah yang ingin mencoba produk tersebut. Dan otomatis pendapatan pegadaian akan lebih bertambah dari yang sebelumnya. Dan juga pihak pegadaian harus lebih menjelaskan manfaat-manfaat produk yang mereka tawarkan seperti investasi jangka panjang dengan menggunakan produk mulia.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah

Persepsi merupakan proses dimana individu mengatur dan menginterpretasi kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Disini kita akan membahas apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pegadaian

syariah. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah yaitu:

a. Usia

Dilihat dari informan berdasarkan usia, usia 30-39 tahun itu lebih banyak yang menggadai di pegadaian syariah. Dalam penelitian ini dikemukakan bahwa tingkat presentase usia nasabah mempengaruhi persepsi nasabah tersebut terhadap pegadaian syariah. Karena diketahui nasabah yang berumur 30-39 tahun itu masih mempunyai banyak tanggungan yang harus dibayar. Seperti membayar uang kuliah anak dan sebagainya. Lain halnya dengan nasabah yang berusia 20-29 tahun, itu masih memiliki anak yang dikatakan masih balita dan kebutuhannya masih minim, jika dibandingkan dengan nasabah yang berusia 30-39 yang memiliki anak yang sudah bersekolah bahkan sudah kuliah. Jadi kebutuhan yang harus dipenuhi itu bertambah. Jadi wajar jika kebanyakan nasabah pegadaian itu berusia sekitar 30-39 tahun.

b. Pendidikan

Jika dilihat dari informan berdasarkan pendidikan. Kebanyakan nasabah pegadaian syariah itu berpendidikan SMA. Dimana, tingkat pendidikan juga sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pegadaian syariah. Kita ketahui bahwa kebanyakan masyarakat yang berpendidikan SMA, dan sudah berumah tangga itu banyak yang membutuhkan dana yang cepat untuk kebutuhannya. Dan sebagai

alternatif bagi mereka yaitu dengan menggadaikan perhiasannya di Pegadaian Syariah.

c. Pekerjaan

Jika dilihat dari informan berdasarkan pekerjaan. Kebanyakan dari nasabah Pegadaian Syariah itu yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Dimana ibu rumah tangga dalam menggadaikan perhiasannya di pegadaian syariah itu dikarenakan kekurangan dana untuk memenuhi kebutuhannya dan sebagai modal usaha bagi Ibu Rumah Tangga yang melakukan bisnis rumahan. Dan menurut mereka menggadaikan perhiasan itu lebih baik dari menjual, karena ada kewajiban bagi kita untuk menebus perhiasan perhiasan tersebut.

Jadi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pegadian syariah itu dapat dilihat dari faktor usia, faktor pendidikan dan faktor pekerjaannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan tentang Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah terhadap Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan tentang pelayanan Pegadaian Syariah dapat dikatakan baik, begitu juga tentang fasilitas yang ditawarkan Pegadaian Syariah dapat dikatakan baik. Namun, tentang promosi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah Sadabuan nasabah masih kurang mengetahui dan nasabah berharap kedepannya pihak Pegadaian Syariah lebih meningkatkan kegiatan promosi terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh pihak Pegadaian Syariah.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah itu dilihat dari umur, pekerjaan dan pendidikannya. Kebanyakan nasabah yang menggadai itu dikarenakan mendesaknya kebutuhan rumah tangga dan kebutuhan uang sekolah anak, sehingga banyak orang tua yang menggadaikan perhiasannya untuk mendapatkan uang kas.
3. Upaya yang dilakukan pihak pegadaian dalam mengatasi masalah persepsi nasabah terhadap Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan tentang promosi pihak pegadaian yaitu:

- a. Meningkatkan pengetahuan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah agar nasabah tertarik untuk mencoba produk yang lainnya.
- b. Memberitahukan kepada nasabah bahwa produk yang lain juga sangat bermanfaat, seperti mulia yang sangat bermanfaat untuk investasi jangka panjang.
- c. Membuat promosi semenarik mungkin
- d. Mempromosikan produk-produk yang ditawarkan ke luar lapangan minimalnya seminggu sekali.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan hasil penelitian, peneliti menyarankan sebagai berikut:

a. Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti penelitian yang sama dengan penelitian ini, agar kiranya meneliti masalah yang berbeda dengan yang dilakukan peneliti sebelumnya.

b. Mahasiswa

Kepada mahasiswa yang membaca penelitian ini, kiranya penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau rujukan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian.

c. Akademisi

Bagi pihak akademisi yang membaca penelitian ini, agar memberikan saran dan masukan yang membangun bagi peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddi. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Edition Sevent, dkk. *Perilaku Konsumen*. Diterjemahkan dari “Consumer Behaviour” oleh Zoelkifli Kasip. Indonesia: Indeks. 2008.
- Erwinsyah, *Persepsi Nasabah Kecamatan Padangsidempuan Tenggara terhadap Penyebutan Jumlah Mahar dalam Sighot Akad Nikah ditinjau dari Kompilasi Hukum Islam (KHI)*, Skripsi, STAIN Padangsidempuan, 2010.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2010.
- . *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2004.
- Habiburrahim, dkk. “Mengetahui Pegadaian Syariah”, H.M Cholid Nafis ed., *Prinsip-prinsip dalam Menjalankan Usaha Pegadaian Syariah*. Jakarta: Kuwais. 2012.
- Isa, Muhammad. “Manajemen Pemasaran Bank”. Diktat, IAIN Padangsidempuan, 2012.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2011.
- J Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- Karim, Adiwarmanto. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013.
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.

- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi K. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika. 1994.
- Ruslan, Rosady. *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2004.
- Robbin, Stephen dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan dari "Organization Behaviour" oleh Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat. 2008.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan*. Jakarta: Lembaga Penerbit dan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 2005.
- Suhendi, Hendi. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2010.
- Suryabrata, Sumardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 1998.
- Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Salemba Empat. 2008.
- Veithzal dan Deddy Mulyadi. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2010.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : MELLINA EFENDI NASUTION
Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidimpuan/ 22 Juni 1992
Agama : Islam
Anak ke : 2 dari 4 Bersaudara
Alamat : Jl. H. Abd. Azis Pane No.38 (Kampung Sipirok)
Padangsidimpuan

Nama Ayah : FAHRUL EFENDI NASUTION
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : NURMALA HARAHAHAP, S.PdI
Pekerjaan : PNS
Agama : Islam

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 1998-2004 : SD Negeri No. 200109 Padangsidimpuan
Tahun 2004-2007 : SMP Negeri 3 Padangsidimpuan
Tahun 2007-2010 : SMA Negeri 3 Padangsidimpuan
Tahun 2010-2014 : IAIN Padangsidimpuan

Lampiran: 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan Pengelola Unit Pegadaian Syariah Sadabuan

1. Menurut bapak pimpinan nasabah itu seperti apa?
2. Bagaimana peran nasabah terhadap pegadaian syariah?
3. Bagaimana menurut bapak tentang pendapat nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah?
4. Apakah nasabah menerima dengan baik produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah?
5. Dalam menggadai kendala-kendala apa saja yang sering dialami oleh nasabah?
6. Bagaimana pengaruh nasabah terhadap eksistensi pegadaian syariah?

B. Wawancara dengan Nasabah

1. Sebelumnya sudah berapa lama ibu mengenal pegadaian syariah?
2. Tahunya dari mana?
3. Dengan adanya pegadaian syariah di sadabuan, apakah memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya ibu sebagai nasabah?
4. Bagaimana menurut ibu tentang pelayanan pegadaian syariah?
5. Selain produk *rahn* apakah ibu mengetahui produk lain yang ditawarkan oleh pegadaian syariah sadabuan?

6. Apakah produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah telah sesuai dengan kebutuhan bapak/ibu?
7. Apakah promosi terhadap produk lain di pegadaian syariah sudah terlaksana dengan baik?
8. Bagaimana tentang fasilitas yang ditawarkan oleh pegadaian syariah, apakah sudah baik?
9. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai karyawan yang ada di pegadaian syariah?
10. Saran/masukan bapa/ibu kepada pegadaian syariah supaya lebih baik lagi?

Lampiran: 2

PEDOMAN OBSERVASI

1. Lokasi Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan
2. Keadaan pegawai Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan
3. Keadaan nasabah/informan Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan
4. Keadaan sarana dan prasarana Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan