



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN
EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN BOLAK
KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**SUSWITA SARI
NIM. 17 401 00069**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2022**



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN
EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH ALAMAN
BOLAK KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**SUSWITA SARI
NIM 17 401 00069**

PEMBIMBING I

**Dr. Darwis Harahap, M. Si.
NIP: 197808182009011015**

PEMBIMBING II

**Arti Damisa, M.E.I.
NIDN: 2020128902**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **SUSWITA SARI**
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidimpuan, Januari 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **SUSWITA SARI** yang berjudul "**Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, M. Si.
NIP: 197808182009011015

PEMBIMBING II

Arti Damisa, M.E.I.
NIDN: 2020128902

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Suswita Sari

NIM : 17 401 00069

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan**

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

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

Padangsidimpuan, 28 Januari 2022

Saya yang Menyatakan,



SUSWITA SARI
NIM. 17 401 00069

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Suswita sari
NIM : 17 401 00069
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal 28 Januari 2022

:ng menyatakan,



SUSWITA SARI
NIM. 17 401 00069



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : SUSWITA SARI
NIM : 17 401 00069
FAKULTAS/ PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan.

Ketua,

Dr. Darwis Harahap, S.HI.,M.Si
NIP.197808182009011015

Sekretaris,

Ihdi Aini, M.E
NIP.198912252019032010

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.HI.,M.Si
NIP.197808182009011015

Ihdi Aini, M.E
NIP.198912252019032010

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa, 22 Maret 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : lulus / 70,75 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,43
Predikat : (Sangat Memuaskan)



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

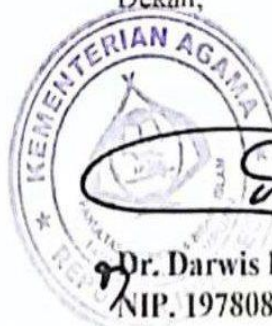
PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di
Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan**

**NAMA : Suswita Sari
NIM : 17 401 00069**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, Maret 2022
Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.Hl., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015**

ABSTRAK

Nama : Suswita Sari
NIM : 17 401 00069
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan

Pegadaian Syariah KC Padangsidimpuan adalah salah satu perusahaan yang memiliki produk tabungan emas. Pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah nasabah yang diakibatkan kendala ekonomi sehingga nasabah tidak melanjutkan cicilan, dan berdasarkan hasil wawancara bersama nasabah menurut beliau menabung emas di Pegadaian Syariah kurang efisien yang mana nasabah terkendala dalam transaksi, dikarenakan pihak Pegadaian Syariah kurang cakap dalam menyediakan emas disaat nasabah ingin bertransaksi. Dan beberapa nasabah mengatakan tabungan emas di Pegadaian syariah memudahkan masyarakat untuk mendapatkan emas dengan cara menabung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas di Pegadaian Syariah alaman bolak KC Padangsidimpuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas, dengan ketentuan nasabah melakukan cicilan kepada pihak Pegadaian Syariah dan apabila cicilan sudah selesai maka tabungan bisa diambil dengan menunggu beberapa waktu. Tabungan emas yaitu layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah KC Padangsidimpuan sebanyak 20 orang informan untuk mendeskripsikan permasalahan penelitian mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah dengan sumber data yang di gunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini mengenai persepsi nasabah produk tabungan emas di Pegadaian Syariah alaman bolak KC Padangsidimpuan, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap tabungan emas sangat memuaskan yang mana tabungan emas Pegadaian Syariah adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas, karena dengan adanya produk tabungan emas ini mereka akan terbantu dan bisa menabung emas dengan cara menyicil. Nasabah melakukan cicilan kepada pihak Pegadaian Syariah apabila cicilan telah lunas nasabah bisa menarik dalam bentuk uang dan emas dengan menunggu beberapa minggu.

Kata Kunci : Nasabah, Persepsi, Tabungan Emas

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita sampaikan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul: **“Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Rektor IAIN Padangsidempuan. Kepada Bapak Dr. Erawadi, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H Armyan Hasibuan, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Nofinawati, S.EI. MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Azwar Hamid, M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti sendiri yang selalu memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
5. Bapak Dr. Darwis Harahap, M. Si. Dan Ibu Arti Damisa, M.E.I. selaku dosen pembimbing saya yang selalu membimbing, memberikan arahan dan masukan dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada Ayahanda (Alm Kimzar Nasution) dan Ibunda (Almh Zaidar) tercinta yang selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini, Yang senantiasa selalu mendoakan agar penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.
8. Teruntuk kakak dan abang-abangku Mega Nasution, Risan Nasution, Rosi Pasaribu, Sakban Usman, keponakaan saya Puja Sari, Puji Sari, Muhammad Al Kahfi menyemaangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat peneliti yaitu, Inda Lestari, Fitri Wahyuni, Naila Sari, Maya Hariati, Nurul Wahyu, Siti Khofifah, Fenti adina Lubis, Anisa Khairiya, Nur'aini Permata Sari Marat, Manis Peria Daulay, Aswidarni, Windi Widya Dahrma, Indah Fitri Nasution, dan sahabat yang tidak dapat saya sebutkan

semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Perbankan Syariah 2 angkatan 2017 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2017 yang telah memberikan respon positif selaku responden pada penelitian ini.
12. Teman-teman Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

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

Padangsidempuan, Januari 2022
Peneliti,

Suswita Sari
NIM. 17 401 00069

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي.....	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا... ا... ا... ا...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي... ي... ي...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و... و... و...	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

c. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

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

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu

disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUK
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Batasan Istilah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	12
1. Persepsi	12
a. Pengertian Persepsi	12
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	14
c. Sifat-Sifat Persepsi	14
d. Indikator Persepsi.....	16
e. Unsur-Unsur Persepsi.....	17
2. Pengertian Nasabah	19
a. Jenis Produk	21
b. Strategi Produk.....	22
c. Tingkatan Produk.....	25
d. Bauran Produk.....	26
e. Kualitas Produk.....	27
3. Tabungan Emas	28
a. Pengertian Tabungan	28
b. Pengertian Tabungan Emas	31
c. Dasar Hukum Tabungan Emas	32
d. Akad yang digunakan	32
e. Fungsi Tabungan Emas Pegadaian.....	35

f. Keunggulan dari Tabungan Emas	35
g. Kelemahan dari Produk Tabungan Emas	35
h. Syarat Pembukaan Rekening Tabungan Emas	35
i. Keuntungan Menabung Emas.....	36
B. Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODE PENELITIAN	
1. Waktu dan Lokasi Penelitian	44
2. Jenis Penelitian	44
3. Subjek Penelitian	44
4. Sumber Data Penelitian	44
a. Data Primer.....	45
b. Data Sekunder	45
A. Teknik Pengumpulan Data	45
1 Observasi	46
2. Wawancara	46
3. Dokumentasi	47
4. Studi Kepustakaan	47
F. Teknik Analisis Data	47
G. Teknik Keabsahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	51
1. Sejarah Singkat Berdirinya Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan	51
2. Produk-Produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan	53
B. Hasil penelitian.....	58
1. Alasan Nasabah Memilih Produk tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Kc Padangsidimpuan	59
2. Pandangan Nasabah Terhadap Keunggulan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Kc Padangsidimpuan	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. Jumlah Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Emas.....	4
Tabel II. Penelitian Terdahulu.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilakukan oleh perum pegadaian. Berdirinya unit layanan syariah ini didasarkan atas perjanjian masyarakat dengan sistem bagi hasil antara Perum Pegadaian dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI) untuk tujuan melayani nasabah yang ingin memanfaatkan asas dengan menggunakan prinsip syariah. Adanya keinginan masyarakat untuk berdirinya lembaga gadai syariah dalam bentuk perusahaan yang benar-benar menerapkan prinsip syariat Islam.¹

Saat ini masih terdapat kesan kepada masyarakat bahwa meminjam ke bank adalah salah satu hal yang membanggakan dibandingkan dengan lembaga formal lain, padahal dalam proses nyatanya memerlukan waktu yang relatif lama dengan persyaratan yang cukup rumit serta jaminan yang memberatkan. Padahal pemerintah telah memfasilitasi masyarakat dengan suatu perusahaan umum (perum) yang telah melakukan kegiatan pegadaian yaitu perum pegadaian syariah yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang lebih singkat dengan persyaratan relatif sederhana dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana.

¹ Rahmad Kurniawan, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah* (Yogyakarta:K-Media, 2019), 3-4

Pegadaian Syariah salah satu perusahaan yang memiliki bisnis yang intinya di bidang emas baik gadai maupun penjualan atau pembelian, juga berusaha meningkatkan jumlah konsumennya lewat pelayanan yang berkualitas. Pegadaian syariah adalah pegadaian yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Payung gadai syariah adalah dalam pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada fatwa DSN-MUI No.25/DSN-MUI/III/2020 tentang *rahn*.²

Kegiatan perkreditan pada perum pegadaian syariah dapat dilakukan oleh siapapun baik perseorangan maupun antar badan usaha dimana pegadaian syariah bertugas menyediakan kredit bagi masyarakat menengah ke bawah melalui prosedur pemberian kredit yang cepat, aman, hemat dan murah, cepat artinya nasabah dilayani petugas dengan segera. Aman artinya jaminan dirawat dan dijaga dengan baik. Hemat artinya untuk mendapat pinjaman cukup membawa barang jaminan (agunan) kredit serta bukti kepemilikan barang tersebut.³

Pada dasarnya produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau bagi hasil.

² Yunalika Yusdiana, "Persepsi Masyarakat Baranti Terhadap Produk Pegadain Syariah," *Skripsi*, (IAIN Parapare, 2020), hlm. 1

³ Ismandianto, "Persepsi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah di Kota Rantau Prapat," *Skripsi*, (USU Medan, 2012), hlm. 13

Pada tahun 2016 Pegadaian Syariah telah mengeluarkan produk baru yang diberi nama dengan tabungan emas. Produk ini merupakan inovasi dari produk investasi logam mulia. Produk tabungan emas merupakan produk investasi emas yang pertama kali ada di Pegadaian Syariah bahkan di Indonesia karena produk ini memiliki perbedaan dari produk-produk investasi emas yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan syariah yang lain, yaitu pada produk tabungan emas yakni menggunakan sistem pembelian emas dengan cara menabung.

Tabungan emas pegadaian syariah menggunakan sistem beli titip emas. Dengan nasabah membeli sejumlah emas kemudian menitipkannya ke pihak pegadaian syariah. Dengan harga emas yang relatif tinggi untuk masyarakat menengah kebawah dengan harga tersebut tidak bisa memiliki emas tetapi dengan adanya produk tabungan emas yang ada pada pegadaian dengan harga murah, proses cepat, dan pelayanan yang professional maka masyarakat sudah bisa memiliki emas dengan menggunakan produk tabungan emas. Dan nasabah ingin mencetak emas dalam bentuk fisik emas akan dikenakan biaya lagi dengan perhitungan sesuai berat emas yang akan dicetak nasabah dan sesuai harga emas dunia pada hari tersebut.⁴

Produk tabungan emas syariah memberikan daya tarik tersendiri karena prinsip produk dalam operasionalnya dimana mekanismenya disesuaikan dengan prinsip syariah. Produk juga sangat tergantung dari

⁴ Rifatul Jannah Hariyanto, "Analisis Investasi Pada Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Jember," *Skripsi*, (IAIN Jember, 2020), hlm. 3-4

kualitas pelayanan yang terbaik, dengan tersedianya kualitas pelayanan yang baik maka nasabah cepat mengerti dan memahami produk yang disediakan oleh pegadaian syariah.

Keunggulan dari tabungan emas adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Dengan adanya tabungan emas maka masyarakat bisa mendapatkan emas dengan cara melakukan cicilan pada pihak pegadaian syariah. Sedangkan kelemahan dalam produk tersebut disaat ini masih banyak yang belum terlalu dikenal oleh banyak masyarakat tentang produk tabungan emas dari sistem informasi yang masih kurang dipublis.

Adapun tujuan diluncurkan produk tabungan emas adalah untuk memberikan kemudahan pada masyarakat yang ingin memiliki emas dengan cara menabung. Tabungan yang bersifat fleksibel merupakan solusi bagi masyarakat yang tertarik berinvestasi emas, dengan dana yang terbatas. Disamping harga emas yang cenderung naik dari tahun ketahun adalah alasan masyarakat tertarik dengan berinvestasi emas.

Tabel I.I
Jumlah Nasabah Menggunakan Tabungan Emas Di Pegadaian
Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	496
2017	357
2018	178
2019	699
2020	133
Jumlah	1.863

Sumber Data Dari Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.

Berdasarkan Tabel di atas dilihat bahwa jumlah nasabah tabungan emas pada tahun 2016 496 nasabah mengalami penurunan pada tahun 2017 sebanyak sebanyak 19,16 persen, pada tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 9,55 persen, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 130,22 persen, dan pada tahun 2020 mengalami penurun sebanyak 7,13 persen.

Faktor penurunan jumlah nasabah pada tahun 2017 menjadi 357 nasabah dan pada tahun 2018 menjadi 178 nasabah pada disisi lain secara umum kurangnya pengetahuan atau pemahaman nasabah terhadap tabungan emas. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu karyawan di Pegadaian Syariah Alaman Bolak, beliau mengatakan bahwa pada saat mereka melakukan promosi banyak nasabah yang menabung, dengan berjalannya waktu nasabah tidak melakukan cicilan dikarenakan nasabah kurang memahami proses menabung emas di Pegadaian Syariah.⁵ Faktor penurunan jumlah nasabah pada tahun 2020 dimasa pandemi ini ekonomi masyarakat menurun atau mengalami kendala sehingga nasabah mementingkan kebutuhan hidupnya, sehingga nasabah berhenti menabung emas.

Menjadi lembaga keuangan yang terbaik di mata masyarakat, maka perum pegadaian syariah terus meluncurkan produk-produk jasa keuangan termasuk salah satunya adalah pegadaian pola syariah yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pegadaian syariah ini mulai dioperasionalkan di

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Irwan Efendy, Sappam pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan, 4 Juli 2021, Pukul 03:00 WIB

Indonesia mulai Januari 2003. Secara umum, perkembangan pegadaian syariah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara bersama nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan yaitu saudari Afrini Nasution beliau mengatakan produk tabungan emas di Pegadaian Syariah memudahkan seseorang untuk menabung emas. Dengan adanya tabungan emas ini nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya, dan apabila cicilan kita sudah selesai maka bisa diambil dalam bentuk emas dan dalam bentuk uang.⁶

Sedangkan menurut Ibu liza nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan, beliau mengatakan menabung emas di Pegadaian Syariah mempermudah seseorang untuk mendapatkan emas, karena dengan cara menyicil kita bisa memiliki emas, dan apabila cicilan sudah selesai kita bisa menarik dalam bentuk uang dan emas.

Sedangkan menurut pendapat salah satu nasabah pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidempuan yang ditujukan kepada Ibu Efrida beliau juga nasabah yang aktif menggunakan tabungan emas di pegadaian syariah. Beliau menggunakan tabungan emas karena beliau tidak bisa membeli emas setiap saat dengan harga yang cukup tinggi, oleh karena itu beliau menabung setiap harinya dengan menggunakan tabungan emas.⁷

⁶ Hasil Wawancara dengan Afrini Nasution, Masyarakat Sihitang, 3 Mei 2021, Pukul 15:00 WIB.

⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Efrida, Masyarakat Pijorkoling, 4 Mei 2021, pukul 11:30 WIB

Menurut saudari Febriani nasabah di pegadaian syariah alaman bolak ke padangsidimpuan beliau mengatakan bahwa menabung emas di pegadaian syariah mempermudah seseorang untuk menabung apalagi untuk orang-orang yang suka investasi emas dan tidak suka menyimpan uang, tetapi pada saat beliau menarik tabungan dalam bentuk emas yang mana pihak pegadain tidak mempunyai barang yang readi sehingga nasabah harus menunggu waktu yang lama, sehingga nasabah kurang puas terhadap layanan dari pihak pegadaian.

Sedangkan menurut pendapat dari salah satu nasabah di pegadaian syariah alaman bolak ke padangsidimpuan yang ditujukan kepada ibu Sri Wahyuni beliau juga nasabah yang aktif menggunakan tabungan emas di pegadaian syariah, menurut beliau menabung emas di pegadaian syariah kurang efisien.yang mana nasabah terkendala dalam transaksi, dikarenakan pihak pegadaian syariah kurang cakap dalam menyediakan emas disaat nasabah ingin bertransaksi.⁸

Berdasarkan pernyataan beberapa nasabah yang telah diwawancarai oleh peneliti menunjukkan bahwa persepsi nasabah pegadaian syariah alaman bolak ke padangsidimpuan terhadap produk tabungan emas berbeda-beda. Beberapa nasabah mengatakan bahwa produk tabungan emas memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas, dan beberapa nasabah mengatakan bahwa produk tabungan emas

⁸ Hasil Wawancara dengan ibu Sri Wahyuni, Masyarakat Panyanggar, 20 Juni 2021 Pukul 11:45 WIB.

pegadaian syariah ke padangsidimpun kurang efisien, dimana proses transaksi yang sangat lambat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana **“Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpun”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, peneliti membatasi masalah yang akan dibahas yaitu persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak ke padangsidimpun.

C. Batasan Istilah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas maka batasan istilah dalam penelitian ini adalah:

1. Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan, persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan.⁹
2. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasaryang bersangkutan.¹⁰

⁹ Onan Marakali, dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), hlm. 7

¹⁰ Tengku Firli Musfar, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Media Sains Indonesia 2020), hlm. 29

3. Tabungan (saving deposit) merupakan jenis simpanan yang sangat populer dilapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹¹
4. Emas adalah logam mulia yang sangat diminati oleh banyak orang. Orang rela mengeluarkan dana yang cukup besar untuk mendapatkan logam mulia yang memiliki beragam bentuk.¹²

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah: “Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan”?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah. Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi

¹¹ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group 2013), hlm. 92

¹² Joko Salim, *Investasi Paling Gampang dan Paling Aman*, (Jakarta: Visimedia 2010), hlm. 24

1. Bagi peneliti untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Padangsidempuan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada mahasiswa IAIN Padangsidempuan sebagai bahan referensi bacaan yang dapat membantu dengan pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai perbankan syariah.
3. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan sebagai referensi bagi menejer atau perusahaan untuk mengambil keputusan dengan membuat keputusan-keputusan yang baik, demi kesuksesan perusahaan.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam mempermudah penulisan proposal ini, maka penulisan proposal disajikan peneliti dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II dibahas kajian teori, yang terdiri dari konsep harga barang lelang dalam perspektif islam, dan penelitian terdahulu.

BAB III adalah metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, informan penelitian,

sumber data, teknik pengumpulan data, teknis analisis data, dan teknis keabsahan data.

BAB 1V hasil penelitian, yang terdiri dari hasil semua pernyataan atau temuan dari penelitian.

BAB V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran sehubungan dengan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan.¹³ Persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan.

Persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu¹⁴

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi. Sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi dapat juga didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap rangsangan (stimuli) dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua, maka akan timbul persepsi.

¹³ Onan Marakali, dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah*, (Medan: Puspantara, 2020), hlm. 7

¹⁴ Dito Aditia Darma dan Puja Rizky Ramadhan, *Persepsi Usaha Mikro Kecil dan Menengah tentang Akutansi di Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjung Balai*, (Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia 2019), hlm. 7

Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses mengorganisasikan dan memaknakan kesan-kesan indra untuk memberikan arti terhadap lingkungannya. Seseorang mempersepsikan terhadap sesuatu dapat berbeda dengan kenyataan yang objektif. Jika ditelusuri dari aspek bahasa, persepsi berasal dari bahasa latin, perceptio yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian berbagai stimulus menjadi informasi yang bermakna.¹⁵

Persepsi diartikan sebagai tanggapan penerimaan langsung dari suatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan. Dengan demikian yang dimaksud dengan persepsi adalah proses dari seseorang dalam memahami lingkungannya yang melibatkan pengorganisasian dan penafsiran sebagai rangsangan dalam suatu pengalaman psikologis.¹⁶

Dari paparan di atas penulis dapat menarik kesimpulan persepsi itu adalah pendapat seseorang terhadap realita yang dilihat dan dirasakan pada saat kejadian itu terjadi. Maka dari itu persepsi konsumen jauh lebih penting dari pengetahuan mereka dari realitas yang objektif.

¹⁵ Muhammad Isa, *Pengetahuan Persepsi dan Sikap Pengurus Masjid Terhadap Perbankan Syariah*, (Padangsidempuan: LPPM IAIN Padangsidempuan, 2018), hlm. 18

¹⁶ Anwar Rasyid, "Persepsi dan Perilaku Masyarakat Kelurahan Sipolu-polu Panyabungan Terhadap Produk Tabungan IB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia," *Skripsi*, (IAIN Padangsidempuan, 2019), hlm. 10

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi, antara lain:

1) Psikologi

Keadaan psikologi seseorang sangat mempengaruhi persepsi dalam melihat suatu hal, sebagai contoh seseorang yang buta tidak dapat melihat keindahan sebuah pemandangan yang menurut orang lain itu dapat dilihat keindahannya.

2) Keluarga

Keluarga merupakan orang terdekat dalam proses pembentukan persepsi seseorang. Apabila seseorang lahir dalam keluarga yang mempunyai persepsi bahwa bunga bank itu riba, maka seseorang tersebut akan selamanya menganggap Bunga Bank itu riba.

3) Kebudayaan

Persepsi seseorang juga dapat dipengaruhi dari budaya dan adat. Seperti contoh persepsi daei suku bank batak yaitu laki-laki yang terlahir dari suku batak, tidak boleh menikah dengan wanita yang satu marga.

c. Sifat-sifat Persepsi

Ada beberapa sifat-sifat persepsi, yaitu sebagai berikut:

1) Persepsi bersifat dugaan

Data yang didapat objek melalui penginderaan tidak pernah sempurna, persepsi sering kali menyimpulkan tentang suatu objek. Proses persepsi bersifat dugaan, hal ini memungkinkan kita untuk

mengartikan objek dengan arti yang lebih lengkap dari segi manapun.

Itulah sebabnya informasi yang diperoleh tidak lengkap, dugaan diperlukan untuk membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap melalui penginderaan. Kita harus mengisi ruang kosong untuk melengkapi gambaran itu dan menyediakan informasi yang hilang.

2) Persepsi bersifat Konteksual

Dari seluruh pengaruh yang ada pada persepsi kita, konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat. Konteks yang mencakup ketika kita melihat seseorang, objek atau kejadian yang mempengaruhi persepsi kita.

Dalam mengorganisasikan suatu objek atau meletakkannya ke dalam suatu konteks tertentu, maka prinsip yang digunakan berupa struktur objek atau kejadian berdasarkan prinsip kemiripan atau kedekatan dan kelengkapannya, dan kita biasanya mempersepsikan suatu kejadian yang terdiri dari objek dan latar belakangnya.

3) Persepsi bersifat Evaluatif

Persepsi merupakan suatu proses kognitif psikologi dalam diri individu yang mencerminkan sikap, kepercayaan, nilai dan pengharapan yang digunakan untuk mengartikan suatu objek persepsi. Dengan demikian persepsi bersifat pribadi dan subjektif.

d. Indikator Persepsi

Persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisis (diorganisir), diinterpretasikan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna. Robbins menetapkan indikator-indikator persepsi menjadi dua macam, yaitu:

1) Penerimaan

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

2) Evaluasi

Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.¹⁷

Sedangkan menurut Walgino Indikator Persepsi ada 3 yaitu:

- a) Penerimaan rangsang atau objek yang diserap dari luar oleh individu (penerimaan).

Rangsang serta objek tersebut diserap dan diterima oleh panca indra. Baik penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman,

¹⁷ Rofiq Faudy Akbar, "Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus" *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* Volume 10, No. 1 (Februari 2015), hlm. 196

dan pengecap secara tersendiri maupun bersama. Hasil penerimaan dari alat-alat indera tersebut didapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan pada otak.

b) Pemahaman

Setelah terjadi gambaran serta kesan oleh otak, maka gambaran tersebut diproses sehingga terbentuk pemahaman. Proses terjadinya pemahaman tersebut tergantung pada gambaran sebelumnya yang dimiliki oleh individu.

c) Penilaian

Penilaian terjadi setelah terbentuk pemahaman oleh individu. Pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dibandingkan dengan kriteria serta norma yang dimiliki individu. Meskipun objeknya sama penilaian setiap individu berbeda-beda, oleh karena itu persepsi bersifat individual.¹⁸

e. Unsur-unsur persepsi

Pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh pengamatan dan pengindraan terhadap proses berpikir yang dapat mewujudkan suatu kenyataan yang diinginkan oleh seseorang terhadap suatu objek yang diamati, persepsi merupakan sebuah proses yang kompleks, yang terdiri dari proses penginderaan, dan pengorganisasian, pengalaman individu terhadap objek yang dipersepsikannya.

¹⁸ Nani Nuraini, "Analisis Persepsi Siswa dalam Melaksanakan Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar," *Jurnal PGSD* Volume 7, no. 1 (Januari- Juni 2021), hlm. 34

Oleh karena itu persepsi dipengaruhi oleh beberapa unsur, antar lain.

- 1) Yang dipersepsi, objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersiapkan sebuah objek.
- 2) Perhatian, untuk menyadari atau mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu proses dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemutusan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekelompok objek.
- 3) Kognisi, aspek kognisi menyangkut komponen pengetahuan, pandangan, pengharapan cara berpikir atau mendapatkan pengetahuan.
- 4) Afeksi, aspek afeksi menyangkut komponen perasaan dan keadaan emosi individu terhadap objek tertentu serta segala sesuatu yang menyangkut evaluasi baik buruk berdasarkan faktor emosional seseorang.¹⁹
- 5) Psikomotor, aspek atau konasi psikomotor menyangkut motivasi, sikap, perilaku atau aktivitas individu sesuai dengan persepsinya terhadap suatu objek atau keadaan tertentu. Persepsi bersifat tidak statis melainkan berubah-ubah atau

¹⁹ Eti Anila Rosa, "Persepsi Masyarakat Kelurahan Tanobato Terhadap Bank Syariah," *Skripsi*, (IAIN Padangsidempuan, 2015), hlm. 14-15

dengan perkataan lain sifatnya relatif atau tidak absolut, tergantung pada pengalaman sebelumnya, sehingga akan menghasilkan suatu gambaran unik tentang kenyataan barangkali sangat berbeda dari kenyataannya. Oleh karena itu, persepsi merupakan proses kognitif kompleks yang menghasilkan gambaran dunia yang unik, yang mungkin agak berbeda dengan realita.

2. 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.

Nasabah merupakan faktor pendukung yang paling penting bagi setiap lembaga keuangan. Dalam prakteknya suatu lembaga keuangan baik itu 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 tetapi 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 menjalankan perusahaannya itu karena

adanya nasabah. Seperti MLM (*Mulia 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.²⁰

3. Produk

Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, produk dapat berupa barang (benda berwujud) seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil, dan lain-lain. Jasa (tidak berwujud) seperti jasa dokter, jasa perbankan, jasa perhotelan, dan jasa lainnya.

Pengertian sempit dari produk adalah sekumpulan sifat-sifat fisik kimia yang berwujud dan dihimpun dalam suatu bentuk yang serupa dan telah dikenal.

Sementara pengertian luas produk adalah sekelompok Secara luas, arti produk merupakan sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata yang didalamnya mencakup warna, kemasan, harga, presise pengecer, dan pelayanan dari pabrik serta pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sebuah hal yang dapat memberikan kepuasan atas keinginan nasabah.²¹

Dalam pengertian secara umum, produk dapat diartikan secara ringkas sebagai setiap hal yang mampu memenuhi dan juga memuaskan

²⁰ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasarn Bank*, (Diklat, IAIN Padangsidempuan, 2012), hlm. 31

²¹ Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek Planning dan Strategi*, (Jakarta: Prenadamedia, 2021), hlm. 3

kebutuhan atau pun keinginan manusia, baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Sifat-sifat yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*) di dalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise dan pelayanan.

Menurut Kotler, pengertian produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan, dimiliki, digunakan ataupun dikonsumsi sehingga mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan termasuk didalamnya berupa fisik, tempat, orang, jasa, gagasan, serta organisasi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar tertentu sesuai bidangnya guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

a. Jenis produk

Kotler & Keller menjelaskan bahwa terdapat 10 macam produk yang dapat dipasarkan pada masa kini, yaitu:

- 1) Barang merupakan produk yang berwujud.
- 2) Jasa merupakan produk yang tidak berwujud
- 3) Acara adalah sebuah produk yang biasanya hanya tersedia erlyui-sekali dalam priode tertentu.²²
- 4) Pengalaman adalah sebuah produk gabungan barang dan jasa yang dapat memberikan pengalaman yang baru bagi nasabah.
- 5) Orang merupakan orang profesional dibidang tertentu yang dapat ditawarkan kepada pasar.

²² Rizka Henny Maya Meutia, *Manajemen Pemasaran UMKM dan Digital Sosial Media*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), hlm. 2-3

- 6) Tempat adalah wisata yang dapat dikunjungi oleh banyak orang
- 7) Property merupakan hak kepemilikan atas suatu property sebenarnya.
- 8) Organisasi adalah sebuah produk merupakan pemasaran *brand* dari suatu organisasi.
- 9) Informasi adalah sebuah produk yang memberikan informasi Ide dari sebuah produk yang merupakan hasil dari pemikiran produsennya seperti desain kemasan.

b. Strategi produk

- 1) Penentuan logo dan moto
 - a) Memiliki arti dan maksud yang memiliki makna fositif serta bermakna bagi kemajuan perusahaan
 - b) Menarik perhatian, logo tersebut harus mampu menarik perhatian masyarakat baik secara desain maupun warnanya.
 - c) Mudah diingat, sehingga ketika nasabah melihat logon tersebut maka ia akan lansung tertarik pada produk perusahaan.
 - d) Memiliki ciri khas atau diferensiasi tersendiri dibandingkan dengan produk sejenis yang dimiliki pesaing.

2) Menciptakan merek

Karena jasa memiliki keanekaragaman, maka setiap jasa harus memiliki nama, tujuannya agara mudah dikenal ataupun

diingat oleh pembeli. Pengertian merek sering diartikan sebagai nama, istilah, simbol, desain, atau kombinasi dari semuanya.²³

Penciptaan merek harus mempertimbangkan faktor-faktor :

- a) Mudah diingat
- b) Terkesan hebat dan modern
- c) Memiliki arti
- d) Menarik perhatian
- e) Memiliki ciri khas atau diferensiasi tersendiri
- f) Menciptakan kemasan

Kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dalam dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pembelian pelayanan atau jasa kepada para nasabah atau bentuk tawaran produk yang dapat menarik perhatian para nasabah.

3) Keputusan label

Label merupakan sesuatu yang ditekankan pada produk yang ditawarkan dan merupakan bagian dari kemasan.

Adapun langkah-langkah atau proses pengembangan *produk baru adalah sebagai berikut:*

- a) Pembangkit gagasan, yaitu pencarian gagasan produk baru secara sistematis melalui berbagai sumber.
- b) Penyaringan gagasan bertujuan untuk memilih yang terbaik dari sejumlah gagasan yang ada.

²³ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Alfabera: Bandung, 2012), hlm. 146-147

- c) *Pengembangan dan pengujian konsep, yaitu perusahaan* melakukan pengembangan konsep dari gagasan dasar yang lebih dipilih untuk kemudian dilakukan uji coba atas gagasan tersebut.
- d) Strategi pemasaran, perusahaan menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi produk baru tersebut.
- e) Analisis bisnis, perlu dilakukan analisis bisnis yang mendalam baik dari aspek keuntungan maupun besaran biaya yang akan dikeluarkan.

4) Indikator Produk

Menurut Philip dan Armstrong dalam mengembangkan produk atau layanan melibatkan manfaat yang akan ditawarkan yaitu:

- a) Kualitas produk, yaitu kualitas sebagai karakteristik dari suatu produk atau layanan yang menanggung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.²⁴
- b) Fitur produk, yaitu alat kompetitif untuk membedakan perusahaan produk dari produk pesaing.
- c) Gaya dan desain produk, ciri khas atau penampilan dari suatu produk untuk menambah nilai pelanggan.

²⁴ Putri Yani, “ Pengaruh Produk Tabungan Emas, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Bengkulu.” *Skripsi*, (IAIN Bengkulu, 2020), hlm. 24-25

- d) Branding atau merek, yaitu nama, istilah tanda, simbol, atau kombinasi dari semuanya itu yang mengidentifikasi pembuat atau penjual atau layanan.
- e) Pengemasan atau kemasan, yaitu perancangan dan pembuatan wadah atau pembungkus untuk suatu produk.
- f) Pelabelan atau label, yaitu label mengidentifikasi produk atau merek yang mungkin juga menjelaskan tentang beberapa hal suatu produk.

c. Tingkatan Produk

Ada beberapa tingkatan produk yang harus diketahui perusahaan ketika kita akan menciptakan produknya atau menerima dari pemasok. Menurut Kotler dan Keller produk tersebut memiliki 5 tingkatan diantaranya ialah:

- 1) Produk dasar (*basis product*), yaitu produk dasar yang mampu memenuhi fungsi pokok produk yang paling dasar.
- 2) Manfaat inti (*core benefit*), yaitu manfaat yang akan dikonsumsi oleh pelanggan dari setiap produk yang sebenarnya dibutuhkan.
- 3) Produk harapan (*expected produk*), adalah produk yang ditawarkan dengan berbagai atribut dan kondisi secara normal, biasanya disebut sebagai produk formal.

- 4) Produk potensial (*potential product*), adalah produk yang dikembangkan dengan melakukan perubahan dan tambahan pada setiap produk untuk keperluan masa depan.
- 5) Produk pelengkap (*augment product*), adalah produk yang dilengkapi atau ditambahkan dengan berbagai macam atribut sebagai manfaat layanan.²⁵

d. Bauran Produk

Bauran produk disebut juga variasi produk merupakan suatu set produk dan unit produk yang ditawarkan penjual bagi pembeli. Bauran produk memiliki panjang, lebar, kedalaman dan konsistennya. Bauran produk ini memiliki beberapa tingkatan diantaranya:

- 1) Tingkat kelebaran produk, lebar produk mengacu pada jumlah ini produk berbeda yang ditawarkan perusahaan.
- 2) Tingkat kepanjangan produk, panjang bauran produk mengaju pada jumlah seluruh jenis barang yang dibuat perusahaannya.
- 3) Tingkat kedalaman produk, produk ini merujuk pada jumlah versi yang ditawarkan dari setiap produk dalam ini.
- 4) Konsistensi bauran produk, produk merujuk pada sebesar apa dekat hubungan berbagai lini produk dalam pemakaian akhir,

²⁵ Andriani Prieteedjo, "Studi Deskriptif Tentang Atribut Produk dan Tingkatan Produk Pada Desain Kemasan Pasta Gigi," *Dosen Pembimbing Komunikasi Pemasaran, Universitas Trisakti* Volume 12, no. 2 (September 2015), hlm. 198-200

persyaratan produksi, saluran distribusi atau dengan hal cara lain.²⁶

e. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk adalah serangkaian ciri-ciri dan karakteristik barang dan jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang merupakan pengertian dari gabungan keandaian, daya tahan, ketepatan dan kemudahan pemeliharaan dari suatu produk. Kualitas produk mempunyai delapan dimensi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kinerja (*performance*), adalah suatu tampilan operasi dasar dari sebuah produk yang sesungguhnya, kinerja juga diartikan sebagai pencerminan dari produk yang disajikan. Produk yang memiliki *performance* ialah yang dapat memenuhi harapan konsumen berdasarkan *functional value* perusahaan.
- 2) Keandalan (*Reability*), yaitu tingkat keandalan produk yang menjalankan fungsinya di mata konsumen untuk menarik kepercayaan konsumen terkait kualitas keandalan produk.
- 3) Keistimewaan (*Features*), adalah karakteristik pelengkap atau skunder yang digunakan sebagai pelengkap atribut-atribut pada produk.
- 4) Kesesuaian dan Spesifikasi (*Conformance and Specification*), adalah tingkat dimana semua produk yang diproduksi telah

²⁶ Eko Hariyono, "Menentukan Jumlah Bauran Produk Yang Optimal dengan Metode Goal Programming dan Integer Programming," *Jurnal Matrik* Volume 16, no. 2 (March 2016), hlm. 34

sesuai dengan spesifikasi sasaran perusahaan dan mayoritas produk yang dihasilkan merupakan keinginan pelanggan.

- 5) Daya Tahan (*Durability*), adalah ukuran ketahanan sebuah produk berkaitan dengan seberapa lama produk tersebut bisa digunakan baik dalam kondisi normal maupun berat.
- 6) Servis Ability (*Service Ability*), pada dimensi ini *servis ability* meliputi kompetensi, kecepatan, kenyamanan, penanganan keluhan memuaskan ataupun tidak serta mudah direparasi. Tindakan inilah yang dilakukan jika suatu produk mengalami kerusakan, agar konsumen tidak merasa dirugikan.
- 7) Keindahan (*Aesthetics*), adalah keindahan produk berupa desain, model, bentuk dan lain-lain jika dilihat menggunakan panca indra.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), adalah kualitas dasar produk yang diterapkan atau dirasakan.²⁷

4. Tabungan Emas

a. Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer di kalangan masyarakat umum. Dari sejak anak-anak kita sudah dianjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya

²⁷ Deni Irawan and Edwin Japarinto, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume 1, no. 2 (2013), hlm. 2-3

menabung di bawah bantal atau di dalam celengan dan disimpan di rumah begitu besar risiko kehilangan atau kerusakan.²⁸

Tabungan dapat didefinisikan juga sebagai sisa dari pendapatan yang telah digunakan untuk berbagai macam pengeluaran dan kebutuhan konsumsi. Tabungan dengan kata lain disebut juga dengan *saving* yakni bagian dari pada pendapatannya yang tidak dikonsumsi dan disimpan untuk digunakan dimasa yang akan datang. Jika dalam lingkup ekonomi makro *saving* diartikan sebagai suatu bagian dari pendapatan nasional per tahun yang tidak dibelanjakan atau dikonsumsi.²⁹

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat dikenal oleh masyarakat, karena sejak sekolah dasar anak-anak sudah dikenalkan dengan tabungan, meskipun masih bersifat menabung di sekolah. Hal ini secara tidak langsung pihak sekolah memperkenalkan kepada anak-anak untuk berhemat dengan menabung.

Berikut firman Allah SWT yang berkaitan dengan anjuran menabung telah dijelaskan dalam (QS. An-nisa: ayat 9)

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak

²⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 2014

²⁹ Rahmi Fitria, "Strategi Pemasaran tabungan Emas Pada PT Pegadaian Persero Unit Syariah Simpang Benteng Payakumbuh," *Skripsi*, (IAIN Batusangkar, 2019), hlm. 35

yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.

Ayat ini turun untuk menolak kebiasaan jahiliyyah yang tidak memberikan warisan kepada kaum wanita dan anak-anak maupun kerabat. Nampaknya ada masalah yang mengganjal di hati, apakah bagiannya menurut adat yang berlaku atau kesepakatan atau ada ketentuannya, maka disebutlah bahwa kegiatan tersebut ada ketentuan dari Allah yang maha mengetahui lagi mahabijaksana

Ayat ini merupakan salah diantara sekian hukum yang bijaksana dan menenangkan hati. Dari ayat ini dapat kita ambil kesimpulan, bahwa siapa saja yang ada dalam hatinya mengiginkan sesuatu yang ada di tangan kita hendaknya kita memberikan sesuatu dari pada sekedarnya.³⁰

Ayat diatas memerintahkan kepada kita semua agar tidak meninggalkan tdzurria dhi'afa (keturunan yang lemah) baik moril maupun material. Seolah ingin memberikan anjuran agar selalu memperhatikan kesejahteraan (dalam hal ini secara ekonomi) yang baik tidak meninggalkan kesusahan secara ekonomi.

Beberapa penjelasan di atas maka peneliti dapat simpulkan tabungan adalah suatu simpanan yang berupa uang dari pihak ketiga ataupun perorangan atau suatu badan usaha ataupun pihak

³⁰ Abu Yahya Marwan, *Tafsir Al Qur'an Hidayatul Insan*, hlm. 232

bank yang dimana penarikan uangnya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media tertentu.

b. Pengertian tabungan emas

Emas merupakan logam mulia yang sangat diminati oleh banyak orang rela mengeluarkan dana yang cukup besar untuk mendapatkan logam mulia yang memiliki beragam bentuk emas.³¹

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Artinya, anda sebagai nasabah membeli sejumlah emas kemudian menitipkannya ke pegadaian. Setelah mencapai jumlah tertentu anda bisa mencetak atau menjual emas yang anda miliki. Seperti halnya tabungan pada umumnya dibank yang menyetorkan sejumlah uang, produk eksklusif dari pegadaian ini pun demikian. Anda menyetorkan uang sejumlah untuk membeli emas, kemudian jumlah uang tersebut akan dikonversi kedalam bentuk gram emas dan tercatat dibuku tabungan anda.³²

Emas adalah sejenis logam yang memilki nilai yang sangat tinggi. Emas juga biasa disebut sebagai logam mulia karena emas adalah bahan logam terbaik yang digunakan untuk membuat perhiasan

³¹ Joko Salim, *Investasi Paling Gambar dan Paling Aman* (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2010), hlm. 24

³² Indah Lestari, "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Tabungan Emas di PT Pegadaian persero Kota Pematangsiantar," *Jurnal Ekonomi Pembangunan* Volume, No 1 2019, hlm. 19

dan karya seni bernilai tinggi. Emas juga memiliki karakteristik yang unik dan nilai yang tinggi.³³

c. Dasar hukum tabungan emas

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah mengeluarkan fatwa yang menjadi pedoman produk tabungan emas yaitu fatwa No.77/DSN-MUI/2010 tentang jual beli emas secara tidak tunai, baik melalui jual beli biasa maupun murobahah hukumnya adalah diperbolehkan selama emas tidak dipakai sebagai alat tukar yang resmi atau uang.

d. Akad yang digunakan dalam Produk Tabungan Emas

1) Murobahah

a) Pengertian Murobahah

Murobahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati, sehingga penjual harus memberi tahu harga pokok yang disepakati, sehingga penjual harus memberi tahu harga pokok dan berapa keuntungan sebagai tambahannya.³⁴

Murobahah merupakan satu bentuk perjanjian jual beli yang harus tunduk pada kaidah dan hukum umum jual beli yang berlaku dalam muamalah Islamiyah.

³³ Rasyida Suprayani, "Akutansi Tabungan Emas Pegadaian Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Volume, 5 No. 10, hlm. 84

³⁴ Darsono, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 221

b) Landasan Hukum

Beberapa landasan hukum transaksi Murobahah terdapat dalam (Qs. Al Baqarah: ayat 275)

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا^{قل}

Artinya, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

Berdasarkan ayat di atas menyatakan bahwa Allah melarang orang yang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan segala bentuk transaksi harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu yang tidak dibenarkan syariat. Umat manusia diperbolehkan melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan dengan asa saling ridha dan ikhlas.

2) Wadi'ah

a) Pengertian Wadi'ah

Al-wadi'ah dalam segi bahasa dapat diartikan sebagai meninggalkan atau meletakkan, atau meletakkan sesuatu pada orang lain untuk dipelihara dan dijaga. Dari aspek teknis, wadi'ah dapat diartikan sebagai titipanmurni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip kehendaki.³⁵

³⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2012), hlm. 66

Akad wadi'ah merupakan akad atau kesepakatan yang menyatakan bahwa sebelumnya para pihak telah sepakat untuk melakukan akad jual beli, dimana emas yang dibeli tidak diserahkan langsung melainkan titipan kepihak pertama dalam bentuk saldo. Atas penitipan tersebut para pihak mengadakan akad wadiah.

3) Landasan hukum

Dalam QS. An- Nisa: 58 yang berbunyi

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Maksud ayat di atas adalah menyuruh kepada umat islam agar selalu amanah kepada orang yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu.

e. Fungsi Tabungan Emas Pegadaian

- 1) Dalam Tabungan Emas, tabungan emas dapat meraih keuntungan dua kali lipat saat harganya menjual.

- 2) Tabungan Emas dapat mempertimbangkan berinvestasi dalam jangka panjang dan jangka pendek.
- f. Keunggulan dari Tabungan Emas
- 1) Tersedia diseluruh outlet pegadaian dan melalui pegadaian Digital *Servise*. Agen pegadaian *marketplace*.
 - 2) Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari dari keping 1 gram.
 - 3) Harga jual dan buyback yang kompetitif.
 - 4) Biaya administrasi dan pengolahan ringan.
 - 5) Dijamin karatase 24 karat.
 - 6) Nasabah dapat melakukan buyback mulai dari 1 gram.
 - 7) Nasabah dapat melakukan transfer ke rekening tabungan emas mulai 0,1 gram.³⁶
 - 8) Dikelola secara professional dan transparan.
 - 9) Bisa dijadikan jaminan jika ada kebutuhan mendesak.
 - 10) Tidak ada uang muka.
 - 11) Biaya jasa penitipan per bulan bukan Per tahun.
- g. Kelemahan dari produk tabungan emas
- 1) Terdapat kurs jual kur beli.
 - 2) Emas hanya bisa diambil jika tabungan sudah mencapai minimal 1 gram.
 - 3) Dikenakan biaya cetak jika ingin memiliki fisik.
- h. Syarat pembukaan rekening tabungan emas

³⁶ Rifatul Jannah Hariyanto, "Analisis Investasi Pada Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Jember," *Skripsi*, (IAIN Jember, 2020), hlm. 43-44

- 1) Memiliki identitas yang masih berlaku (KTP/ Paspor
 - 2) Mengisi formulir pembukuan rekening tabungan emas
 - 3) Biaya transaksi tabungan emas
- i. Keuntungan menabung emas
- 1) Pembelian emas dapat dilakukan secara kredit maupun tunai. Jika ingin membeli emas secara tunai. Maka emas yang akan dibeli diterima dua minggu setelah dua hari pembayaran lunas. Hal ini disebabkan pihak pegadaian tidak menyediakan secara langsung emas tersebut. Apabila dibeli dengan sistem cicilan atau kredit, maka nasabah menerima emas dengan sertifikatnya setelah cicilan dibayar lunas.
 - 2) Harga yang diterapkan pihak pegadaian sangat normal, didukung dengan proses yang sederhana. Proses transaksinya kurang lebih 20 menit. Jika ingin berinvestasi emas, pastikan harga emas akan selalu mengalami kenaikan. Karena pada dasarnya emas jarang sekali mengalami penurunan harga. Tidak terikat jangka waktu, dan bisa menabung kapan saja yang diinginkan nasabah. Bebas untuk secara harian, mingguan ataupun bulanan.³⁷

H. Penelitian Terdahulu

untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul persepsi masyarakat terhadap

³⁷ Khairin Mahmuda, “ Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas Pada Pt Pegadaian Persero Cabang Setia Budi Syariah Medan,” *Skripsi*, (UMSU Medan, 2017), hlm. 20-21

produk tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak ke padangsidempuan.

Tabel II. I
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil Penelitian
1	Okta Liasari, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu	Efektifitas Pemasaran Tabungan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Semangka Kota Bengkulu.	Dari berbagai cara atau strategi pemasaran yang ada namun PT. Pegadaian Syariah unit smangka kota Bengkulu dalam menjalankan produk tabungan emas ini hasilnya masih belum memadai, jika dilihat dari jumlah nasabah yang menabung terutama untuk tabungan emas masih terlalu sedikit, karena daa beberapa kendala dalam memasarkan produk tabungan emas. Salah satu penyebab kurangnya jumlah pengguna produk tabungan emas di PT. Pegadaian syariah unit semangka kota Bengkulu lebih disebabkan kurang strategi yang mengkhususkan tentang tabungan emas, dimana selama ini promosi untuk tabugan emas digabung dengan produk-produk yang lain sehingga focus masyarakat tidak terlalu ke arah. ³⁸
2	Nila Sari Hasibuan, Skripsi, Institut	Analisis Keputusan Nasabah Memilih	Hasil penelitian ini berpengaruh sosial

³⁸ Okta Liasari, "Efektifitas Pemasaran Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Semangka Kota Bengkulu," *Skripsi*, (IAIN Bengkulu, 2017), hlm. 64

	Agama Islam Negeri Padangsidimpuan 2021	Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan	terhadap keputusan nasabah memlih produk tabungan emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak Padangsidimpuan, setelah dilakukan pengujian, artinya sosial tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah ³⁹ .
3	Elli Mahrani, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan 2020	Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas dalam Upaya Menarik Minat Nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak	Hasil penelitian ini bahwa strategi pemasaran yaitu dengan 7p produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti. Strategi pemasaran PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak sudah sesuai dengan bauran pemasaran karena dalam pemasarannya sudah menetapkan bauran pemasaran 7p. terbukti pada tahun 2019 mengalami kenaikan yang mana dalam menangani jumlah penurunan jumlah nasabah pihak pegadaian membuat kebijakan yaitu bagi semua nasabah baik itu nasabah gadai, nasabah <i>Arrum</i> Haji atau nasabah lainnya diwajibkan membukak Tabungan Emas. ⁴⁰
5	Putri Yuni, Skripsi, Institut Agama Islam	Pengaruh Produk Tabungan Emas,	Hasil penelitian menunjukkan nilai

³⁹ Nila Sary, "Analisis Keputusan Nasabah Memilih Prpduk Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan," *Skripsi*, (IAIN Padangsidimpuan, 2021), hlm. 50

⁴⁰ Elli Mahrani, "Analisis Strategi Pemasar Produk Tabungan Emas dalam Upaya Menarik Minat Nasabah PT Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak ," *Skripsi*, (IAIN Padangsidimpuan, 2020), hlm. 1

	Negeri (IAIN) Bengkulu 2020	Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Bengkulu	probabilitas (sig) (0,000) < (α) 0,05, ini membuktikan secara simultan produk tabungan emas, pelayanan dan promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah Bengkulu. Sedangkan secara persial produk tabungan emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai probabilitas (sig) (0,242) < (α) 0,05, pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan nilai probabilitas (sig) (0,53) < (α) 0,05 dan promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan nilai probabilitas (sig) (0,884) < (α) 0,05. ⁴¹
8	Adelina, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan 2018	Pengaruh Faktor Budaya dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Sadabuan	Hasil penelitian ini menunjukkan secara persial faktor budaya mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan emas terlihat dari nilai tabel. Faktor sosial tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah memilih tabungan emas terlihat dari nilai t tabel (-0,695 < 1,665), sedangkan secara stimulant variabel faktor budaya dan faktor sosial

⁴¹ Putri Yani, "Pengaruh Produk Tabungan Emas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Bengkulu," *Skripsi*, (IAIN Padangsidempuan, 2020), hlm. 3

			mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih tabungan emas pada PT Pegadaian Syariah Alaman BolaK Padangsidimpuan. ⁴²
9	Amiyatun Siyadah Sikumbang, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan 2021	Evektivitas Pemasaran Tabungan Emas di Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak Padangsidimpuan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pemasaran yang digunakan PT Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuanyang pertama melakukan promosi didalam kantor yaitu dengan strategi dilakukan dalam ruangan perusahaan dimana marketing Pegadaain mempromosikan produk tabungan meas kepada calon nasabah agar tertarik membuka tabungan emas apabila calon nasabah belum mempunyai tabungan emas. Yang kedua, melakukan promosi diluar kantor yaitu dengan strategi yang dilakukan diluar perusahaan seperti dipasar maupun sekolah dengan cara membagikan brosur. Peran marketing dalam memuaskan produk yaitu mengenalkan produk-produk yang ada di PT Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

⁴² Adelina, "Pengaruh Faktor Budaya dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas pada PT Pegadaian Persero Unit Pelayanan Syariah Sadabuan Padangsidimpuan," *Skripsi*, (IAIN Padangsidimpuan, 2018), hlm. 25

			Kendala dalam memasarkan produk adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk-produk dan mekanisme berdasarkan prinsip syariah dan kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya menabung. ⁴³
--	--	--	--

1. Perbedaan penelitian Okta Liasari, dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian. Okta Liasari meneliti di Pegadaian Syariah Unit Semangka Kota Bengkulu. Sedangkan penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan dengan penilitian Okta Liasari yaitu sama-sama membahas tentang produk tabungan emas dipegadaian syariah.
2. Perbedaan penelitian Nila Sari Hasibuan , dengam penelitian ini Nila Sari Hasibuan mengangkat judul Analisis Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan sedangkan peneliti mengangkat judul Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Pdangsidempuan. Adapaun persamaanya penelitian Nila Sari Hasibuan dengan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian di pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, dan sama membahas tentang produk tabungan emas.

⁴³ Amiyatun Siyadah Sikumbang, "Efektivitas Pemasaran Tabungan Emas di PT Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak Padangsidempuan," Skripsi, (IAIN Padangsidempuan, 2021), hlm. 1

3. Perbedaan penelitian Elli Maharani, dengan penelitian ini Elli Maharani mengangkat judul Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas dalam Upaya Menarik Minat Nasabah PT. Pegadaian Syariah sedangkan peneliti mengangkat judul Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Bolak Kc Padangsidempuan. Adapaun persamaanya penelitian Elli Maharani Hasibuan dengan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian di Pegadaian Syariah alaman bolak padangsidempuan,dan sama membahas tentang produk tabungan emas.
4. Perbedaan penelitian Meilinda Sari, dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian ini. Meilinda sari meneliti di pegadaian syariah Cabang Setia Budi Medan dan membahas tentang persepsi nasabah terhadap gadai emas. Sedangkan penelitian ini di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Kc Padangsidempuan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meilinda Sari yaitu memiliki kesamaan meneliti tentang persepsi nasabah.
5. Perbedaan penelitian Putri Yani, dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian ini. Putri Yani meneliti di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Sekip Bengkulu. Sedangkan penelitian ini di Pegadaian Syarih Alaman Bolak KC Padangsidempuan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Yani yaitu sama-sama membahas tentang produk tabungan emas di Pegadaian Syariah.

6. Perbedaan penelitian Ismandianto, dengan penelitian ini Ismandianto mengangkat judul Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian di Kota Rantau Parapat. Sedangkan peneliti mengangkat judul Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan. Adapaun kesamaan penelitian Ismandianto dengan penelitian ini adalah sama membahas persepsi dan sama-sama di pegadaian syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Nasabah yang Menabung Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah KC Padangsidempuan, yang beralamat di Jl. Sermailan Kosong No. 28E Alaman Bolak Padangsidempuan Sumatera Utara. Dilaksanakan pada bulan April 2021 sampai bulan Januari 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif karena maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas di Pegadaian Syariah alaman bolak KC Padangsidempuan..

C. Subjek Penelitian

yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 2 orang, serta nasabah yang menabung di pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidempuan sebanyak 20 orang

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data pada penelitian merupakan factor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian, sumber

data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data skunder.⁴⁴

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain.

Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mengamati dan mewawancarai karyawan berjumlah 2 orang, serta nasabah yang berjumlah 20 orang

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen, laporan-laporan, buku, skripsi, jurnal, e-book, dan brousur yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka

⁴⁴ Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79

peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁵

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi (pengamatan) dalam penelitian ini adalah peneliti akan melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti yaitu nasabah yang menggunakan produk tabungan emas di pegadaian alaman bolak KC padangsidimpun. Penelitian ini menggunakan observasi kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.⁴⁶

Peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu menentukan dan memilih informasi yang dianggap mengerti tentang apa yang diharapkan dan mengetahui secara keseluruhan. Peneliti mewawancarai pihak pegawai dan 20 nasabah pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidimpun.

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 224

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung dengan dokumentasi.⁴⁷ Dokumentasi yang dilakukan pada bulan Januari 2022 dengan menggunakan catatan yang tertulis.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan tinjauan pustaka ke perpustakaan dan pengumpulan buku-buku, bahan-bahan tertulis serta referensi yang sedang dilakukan.⁴⁸

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Adapun dalam pengolahan data peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi yang berlandaskan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidempuan.

Tujuan analisis data adalah untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, mengkategorikan, dan menemukan teori dari data yang ada.

⁴⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hlm. 176

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 15

1. Klasifikasi data yaitu suatu data yang sesuai dengan topik-topik pembahasan. Topik pembahasan dalam penelitian ini mengenai persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidimpuan.
2. *Editing data* yaitu tahapan memeriksa kembali data-data yang diperoleh baik dari segi kelengkapannya dan relevansinya dengan masalah yang dibahas. Dalam penelitian ini melakukan *editing* terhadap catatan-catatan dari hasil wawancara bersama nasabah di Pegadaian Syariah, apakah data-data tersebut bisa dipakai atau tidak dalam pengolahan data.
3. Reduksi data yaitu memeriksa data informasi yang telah didapat dari lapangan, agar validitas data tersebut dapat diakui dan digunakan dalam penelitian. Setelah mendapatkan jawaban dari subjek penelitian yang diwawancarai, maka dilakukan pemeriksaan ulang dengan menyerahkan hasil wawancara kepada subjek penelitian atau informasi yang telah diwawancarai. Hal ini dilakukan peneliti untuk menjamin validitas data ulang yang diperoleh dan mempermudah peneliti dalam menemukan data di Pegadaian Syariah KC Padangsidimpuan.
4. Deskripsi data yaitu proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung dilapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca atau ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan.

Dalam proses ini, peneliti mengelompokkan data yang diperoleh dari wawancara dan data yang diperoleh melalui observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Data tersebut berkaitan dengan identitas subjek penelitian yang diperoleh oleh pengurus dan karyawan PT. Pegadaian Syariah KC Padangsidimpuan.

5. Menarik kesimpulan yaitu merangkum uraian penjelasan dalam susunan yang singkat padat, setelah data terkumpul lalu disimpulkan untuk menjadikan informasi yang disajikan secara jelas serta mudah dipahami oleh pembaca. Dipaparkan pada latar belakang masalah dalam hal ini, peneliti melakukan analisis data setelah peneliti mendapatkan data dari lapangan.⁴⁹

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Tidak Semua data yang diperoleh peneliti selalu benar atau sah sesuai dengan realitas yang ada. Oleh karena itu, peneliti harus melakukan pemeriksaan apakah data yang diperoleh memiliki keabsahan atau tidak.⁵⁰ Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu pemeriksaan, memperhatikan sesuatu yang lain diluar data keperluan, pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu dengan cara sebagai berikut:

1. Membanding data dengan hasil wawancara.

⁴⁹ Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014) hlm. 158.

⁵⁰ M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Mitra Pustaka, 2017), hlm. 127.

2. Membandingkan derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi atau dokumen yang berkaitan.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Usaha Pegadaian di Indonesia dimulai pada zaman penjajahan Belanda (VOC) di mana pada saat itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjamkan uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya usaha ini dijalankan oleh pihak swasta, namun dalam perkembangan selanjutnya pegadaian ini di ambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda. Kemudian dijadikan perusahaan Negara, menurut undang-undang pemerintah Hindia Belanda pada waktu itu dengan status Dinas Pegadaian.⁵¹

Pada mulanya Pegadaian di Indonesia dilaksanakan oleh pihak swasta, kemudian melalui *Staatsblad* Tahun 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur pegadaian sebagai monopoli pemerintah (Hindia-Belanda) pertama di Sukabumi, Jawa Barat.

Sekitar tahun 1960 pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang membentuk peraturan pemerintah pengganti Undang-undang No. 9 Tahun 1960 yang intinya bahwa semua perusahaan yang modalnya berasal dari pemerintah harus dijadikan perusahaan Negara, maka untuk mendukung hal tersebut Pemerintah mengeluarkan DP RI Tahun 1961 No.

⁵¹ Dr. Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali 2017), hlm. 231

178 tanggal 3 Mei 1961 Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN). Pemerintah kembali membuat kebijakan baru yaitu merubah perusahaan Negara menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 7 Tahun 1969. Dengan adanya perubahan Pegadaian semakin cepat bertumbuh menjadi Perusahaan yang besar maka dipopulerkan keleluasaan bagi pengelola dalam mengembangkan usahanya dan akhirnya pemerintah meningkatkan status Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum) dengan peraturan Pemerintah No. 10 Tanggal 10 April 1990 sejak saat itu Pegadaian menjadi Perusahaan yang mandiri.

Tanggal 1 April 2012 merupakan tonggak sejarah bagi seluruh insan Pegadaian. Pada Tanggal tersebut, perusahaan resmi berubah status badan hukum dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan Terbatas PT. Perusahaan tersebut tidak sekedar perubahan struktur modal namun mempengaruhi mekanisme pengelolaan Perusahaan.⁵²

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah izin, rentenir, dan pinjaman yang tidak wajar lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

Pada Tanggal 15 November 2005 Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan berdiri dan membuka unitnya di Sadabuan,

⁵² Wawancara dengan Ibu Lila Santi Hasibuan, Marketing (Bagian Kantor), di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan, 27 Agustus 2021 pukul 10:43

Sapirok, dan Sibuhuan. Tujuannya untuk lebih memudahkan Masyarakat mendapatkan dana secara cepat, mudah, dan aman.

Pada Tahun 2005 mulai merintis membuka Pegadaian Syariah di Padangsidempuan sehingga tepat pada tahun 2005 diresmikan pembukaan cabang Pegadaian Syariah yang tepatnya di Jl. Serma lian Kosong No. 24D di depan SPBU.

2. Produk-produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan

Adapun jenis produk-produk Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan adalah:

a. Gadai Syariah (*Ar-Rahn*)

Merupakan pembiayaan gadai dengan sistem syariah dimana batas jatuh tempo pinjaman maksimal 4 bulan. Apabila nasabah ingin melunasi pinjaman secepatnya, bisa langsung dilunasi walaupun belum jatuh tempo. Biasanya pada bidang usaha gadai ini barang yang digadaikan adalah emas, berlian, barang elektronik (laptop, handphone) dan kendaraan bermotor dengan proses yang mudah, cepat, dan aman.

Hanya dengan 15 menit kebutuhan nasabah akan segera terpenuhi. Tidak perlu prosedur yang memberatkan. Apabila sudah jatuh tempo, nasabah belum bisa melunasinya, maka bisa diperpanjang dengan harga membayar sewa simpan, dan pemeliharaan serta biaya administrasi.

Adapun keuntungan *Rahn* adalah:

- 1) Proses cepat, mudah, dan praktis
- 2) Ijarah yang relative rendah
- 3) Jangka waktu 4 bulan dan bisa ditebus kapan saja
- 4) Bisa diperpanjang dengan membayar ijarah dan biaya administrasi
- 5) Pinjaman bisa dicicil sehingga biaya ijarah berikutnya semakin berkurang
- 6) Bebas biaya pemeliharaan rekening dan materai.

Persyaratan gadai (*Rahn*) antara lain adalah:

- 1) Membawa Bukti Identitas diri (KTP/KK/SIM/Pasport)
- 2) Mengisi formulir permintaan pinjaman
- 3) Menyerahkan Barang Jaminan.

b. *Ar-Rum*

Merupakan pembiayaan usaha syariah untuk pengembangan usaha mikro kecil dan menengah dengan sistem angsuran bulanan, agunan berupa emas atau BPKB kendaraan bermotor dengan jangka waktu sampai dengan 36 bulan.

Pembiayaan *Ar-Rum* dibagi menjadi 2 yaitu:

1) *Ar-RumR* BPKB

Merupakan pembiayaan usaha syariah untuk pengembangan usaha mikro kecil dan menengah dengan menyerahkan BPKB kendaraan sebagai jaminan.

Adapun persyaratan pengajuan *Ar-Rum* BPKB adalah:

- a) Fotocopy KTP
 - b) Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - c) Fotocopy BPKB dan STNK
 - d) Foto kendaraan (sisi depan dan samping)
 - e) Materai @ Rp 6.000
 - f) Usia kendaraan : sepeda motor 10 tahun, mobil 15 tahun.
- 2) *Ar-Rum* Haji

Melaksanakan ibadah haji merupakan kewajiban setiap umat islam yang mampu. Pegadaian Syariah ingin membantu mewujudkan impian untuk pergi ke tanah suci. *Ar-Rum* haji merupakan produk pegadaian syariah yang memungkinkan untuk bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas. Adapun persyaratan *Ar-Rum* haji hanya menyerahkan fotocopy KTP, fotocopy KK, pa foto 3x4, surat keterangan domisili, surat keterangan sehat, jaminan emas batangan senilai 3,5 Gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70% senilai 7Gr.

Adapun keuntungan *Ar-Rum* haji adalah sebagai berikut:

- a) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menetralkan sesuai fatwa DSN No. 92/DSN-MUI/IV/2014
- b) Langsung mendapatkan porsi haji
- c) Biaya pemeliharaan marhum (mu'nah) terjangkau
- d) Proses pengajuan pembiayaan mudah
- e) Aman dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK)

c. Amanah (pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor)

Merupakan pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor dengan prinsip syariah untuk karyawan tetap dan pengusaha kecil.

Kendaraan impian dapat diangsur dengan prinsip syariah dan melalui proses pembiayaan yang mudah.

Keunggulan amanah adalah sebagai berikut:

- 1) Proses transaksi prinsip syariah yang adil dan menetapkan sesuai fatwa DSN-MUI No. 92/DSN-MUI/IV/2014
- 2) Pinjaman mulai Rp. 5 juta sampai dengan Rp. 450 juta
- 3) Pelayanan di lebih dari 4000 outlet pegadaian di seluruh Indonesia
- 4) Uang muka terjangkau
- 5) Biaya (mu'nah) yang kompetitif terhadap taksiran.

Persyaratan untuk karyawan tetap adalah sebagai berikut:

- 1) Masa kerja minimal 2 tahun
- 2) Usia 21 tahun s/d masa kerja 1 tahun sebelum pensiun
- 3) Usia saat jatuh tempo maksimal 70 tahun.

Persyaratan untuk pengusaha mikro adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki usaha produktif yang sah dan kegiatan minimal 1 tahun
- 2) Usia minimal 21 tahun
- 3) Usia saat jatuh tempo maksimal 70 tahun

d. *Multi Payment Online* (MPO)

Merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa listrik/token,

pembayaran tagian telepon atau Telkom, pembayaran tagihan internet/*speedy*, pembayaran tagihan TV (Indonesia, Okevision, Top TV) dan pembelian pulsa HP. Layanan *Multi Payment Online* (MPO) merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank.

e. Mulia (Investasi Emas Batangan)

Merupakan penjualan logam mulai tunai maupun angsuran baik perorangan maupun arisan dengan pilihan berat mulai dari 0,5 gram s/d 1000 gram dengan proses cepat dalam jangka waktu yang fleksibel Akad mulia menggunakan Akad *Murabahah* dan *rahn*

Adapun keuntungan dari produk Mulia adalah:

- 1) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga *portofolio asset* nasabah.
- 2) Jembatan mewujudkan niat mulia nasabah untuk menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak di masa mendatang, memiliki tempat tinggal dan kendaraan.
- 3) Merupakan asset yang sangat likuid dalam memenuhi kebutuhan modal kerja untuk pengembangan usaha, atau menyehatkan cashflow keuangan, dan lain-lain.
- 4) Tersedian pilihan logam mulia dengan berat 0,5 gram, 1 gram, 2 gram, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, 1.000 gram.

f. Tabungan Emas

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

B. Hasil Penelitian

1. Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan

Pada hakikatnya persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan, penilaian, pendapat, sesuatu berdasarkan informasi yang di persepsikan, sehingga dapat menerima dan menyadap informasi dari lingkungan sekitar. Seperti halnya dengan nasabah tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak tentu memiliki, penilaian, pendapat, merasakan produk pegadaian syariah yang dijadikan alat transaksi berbagai kebutuhan sebab apa yang dirasakan ketika menjadi nasabah pegadaian syariah tentu akan menjadi suatu indikator adanya persepsi dalam diri nasabah.

Produk tabungan emas adalah layanan penjualan emas secara tidak tunai. Transaksi yang dilakukan Pegadaian Syariah Alaman Bolak adalah dengan cara menabung terlebih dahulu baru setelah itu dapat dicetak setelah mencapai berat yang dikehendaki, minimal 1 gram,

jadi cara membeli emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak ini adalah cara membeli dengan fasilitas titip.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juana dan Ibu Nurlatifah Lubis beliau menabung emas dipegadaian syariah menggunakan produk Mulia Syariah Ultimed dengan jumlah 10 Gram

Berbeda dengan saudari Febri beliau mengatakan tidak terlalu mengetahui produk yang dipake saat melakukan transaksi tabungan emas karena pada saat cicilan telah selesai beliau mengambil dalam bentuk uang.

Sedangkan Ibu Nurlatifah mengatakan dai menggunakan produk logam mulia atau emas antam dan sudah berjalan selama 9 bulan.

a. Alasan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak Kc Padangsidimpuan Salah satu nasabah tabungan emas adalah Ibu Marini mengatakan bahwa:

Beliau mengatakan alasan memilih menjadi tabungan emas di pegadaian syariah adalah karena dengan menjadi nasabah tabungan emas beliau bisa memiliki emas mulia, sambil menabung sambil berinvestasi, karena dengan cara cicilan tidak terasa akan terlunasi dan segera memiliki investasi emas.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Febri, ia mengemukakan bahwa:

⁵³ Hasil Wawancara dengan Ibu Marini, Masyarakat Alaman Bolak, 27 Desember 2021, Pukul 04:00 WIB

Alasannya memilih menjadi nasabah tabungan emas karena beliau mendengar penjelasan dari para pegawai pagadaian syariah sewaktu melakukan promosi, dan sewaktu promosi beliau menangkap bahwa emas yang ditabung adalah emas Internasional jadi bisa dibawak kemana saja, baik di luar negeri maupun di dalam negeri, dari situ beliau memutuskan untuk menjadi salah satu nasabah tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak ke padangsidempuan.⁵⁴

Hasil wawancara dengan Ibu Afriani Juana Rambe ia mengatakan bahwa:

Alasan menjadi nasabah tabungan emas selain aman terpercaya dan membawa berkah, layanan produk-produk bank syariah atau pegadaian syariah berlaku secara universal artinya dapat diakses oleh siapa saja baik itu nasabah muslim maupun nasabah non muslim.⁵⁵

Sedangkan wawancara dengan Saudari Nora Septini, ia mengatakan:

Beliau tidak mengetahui tentang tabungan emas, pertama kali dia mendengar tabungan emas pada saat mengikuti acara seminar Nasional yang mana seluruh panitia diberi buku tabungan emas secara gratis, dan beliau sebagai panitia, tetapi sampai sekarang beliau kurang mengerti tentang tabungan emas di pegadaian syariah.⁵⁶

Alasan berbeda dengan Saudari Siti khofifah Nasution yang mengatakan Bahwa:

Beliau tidak tertarik dengan tabungan emas, beliau menilai produk tabungan emas ini masih sama dengan produk konvensional, pada awal melakukan cicilan emas beliau hanya

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Saudari Febri, Masyarakat Sihitang, 27 Desember 2021, Pukul 04:30

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu afriani Juana Rambe, masyarakat Kampung Marancar, 20 Desember 2021, Pukul 09:00

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Saudari Nora Septini, Masyarakat Sihitang, 3 Desember 2021, Pukul 15:20 WIB

coba-coba setelah berjalan selama 7 bulan beliau tidak melakukan cicilan lagi.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa alasan nasabah menggunakan tabungan emas berbeda-beda, ada beberapa nasabah mengatakan bahwa alasan menggunakan produk tabungan emas memudahkan untuk mudah mendapatkan emas dengan cara menyicil.

b. Pandangan Nasabah terhadap keunggulan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan

Nasabah yang menabung di Pegadaian Syariah alaman bolak KC Padangsidimpuan memiliki pandangan berbeda-beda tentang keunggulan produk tabungan emas. Pandangan nasabah terhadap tabungan emas ada yang mengetahui dan yang tidak mengetahui bahwa produk tabungan emas sudah sesuai dengan syariat islam dan ada juga yang memiliki pandangan yang sebaliknya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah Pegadaian Syariah Alaman Bolak Kc Padangsidimpuan Ibu Raisyah Caniago mengatakan bahwa:

Beliau mengatakan dengan adanya tabungan emas ini merasa terbantu dan bisa menabung dengan jumlah yang tidak begitu besar. Sebagai guru honorer dan ibu rumah tangga, beliau tidak bisa langsung membeli emas secara tunai dan cepat, maka dari itu beliau membuka rekening tabungan emas untuk tabungan masa depan. Beliau mengumpulkan

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Saudari Siti Khofifah Nasution, Masyarakat Desa Singkuaang, 4 November 2021, Pukul 03:53

tabungan hingga mencapai 4 gram emas dan namun belum dicetak. Beliau juga mengatakan sebenarnya tidak begitu memahami tentang harga, dan biaya cetak karena baginya menabung dan dapat mencetaknya adalah sebuah tabungan masa depan yang menguntungkan karena emas harganya tidak mudah turun.⁵⁸

Kemudian hasil wawancara dengan saudari Winda Sari

Menurut saudari Winda Sari tabungan emas di pegadaian syariah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas, tabungan emas memungkinkan nasabah untuk berinvestasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya, dari itu beliau tertarik untuk berinvestasi emas.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudari Sinta Serta observasi peneliti di Pegadaian Syariah Alam Bolak Bahwa tabungan emas mempermudah saudari untuk mendapatkan emas, yang mana tabungan emas ini sangat bagus dan menolong masyarakat untuk mendapatkan emas dengan cara menyicil. Sejalan dengan wawancara dengan Ibu Mega Rambe, mengatakan:

Tabungan emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak, beliau sangat terbantu karena adanya tabungan emas, beliau adalah seorang Ibu rumah tangga yang kebutuhannya sangat banyak dan tidak bisa membeli barang keinginannya sewaktu-waktu . dengan adanya tabungan emas beliau bisa dengan mudah mendapatkan emas.⁶⁰

Ibu nurlatifah Lubis dan Saudari Yessy juga berpendapat yang sama tentang produk tabungan emas

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Raisyah Caniago, Masyarakat Sadabuan, 1 Desember 2021, Pukul 15:59 WIB

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Saudari Winda Sari, Masyarakat Sihitang, 3 Desember 2021, Pukul, 03:15 WIB

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Mega, Masyarakat Panyanggar, 12 Desember 2021, Pukul 05:00 WIB

Tujuan beliau menabung emas adalah untuk tabungan masa depan. Karena beliau sudah mulai menua dan ada anak yang masih kecil dan belum menikah sehingga beliau tertarik atau memutuskan untuk membuka tabungan emas. Beliau memilih tabungan emas karena beliau tidak mampu untuk membeli emas secara tunai karena kebutuhannya yang banyak. Sehingga tabungan ini juga bisa dijadikan tabungan di masa tua. Beliau tertarik membuka tabungan emas ini karena menabung sesuai kemampuan keuangan kita. produk tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak ke padangsidimpuan adalah salah satu produk investasi bagi nasabah yang ingin berinvestasi emas dan mempermudah nasabah memiliki investasi emas dengan cara cicilan.⁶¹

Berbeda dengan hasil wawancara dengan Saudari Aminah, beliau mengatakan:

sudah menabung emas selama 3 tahun, beliau mengatakan mengenal pegadaian dari mulut ke mulut, dan pertama mengajak untuk menabung emas di pegadaian teman beliau, menurut beliau tabungan emas di pegadaian syariah sama saja dengan menabung emas di pegadaian konvensional yang mana pada saat nasabah sudah melunasi cicilan yang mana pihak pegadaian tidak mempunyai barang yang ready dan harus menunggu waktu yang panjang, dan proses pembuatan emas yang mana pihak pegadaian masih meminta tambahan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Raisyah Caniago dan Saudari Amina yang membedakannya adalah saudari raisya mengatakan bahwa menabung emas di pegadaian syariah kurang

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yessy, Masyarakat Panyanggar, 17 Desember 2021, Pukul 05:35 WIB

efisien dan proses transaksi yang lambat, sedangkan saudara Amina mengatakan bahwa menabung emas di pegadaian syariah sama saja menabung emas di konvensional yang mana pada proses pencetakan barang pihak pegadaian masih meminta uang tambahan kepada nasabah.

C. Keterbatasan Peneliti

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui wawancara terbuka di Kantor Pegadaian Syariah alaman bolak ke padangsidimpuan terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena responden takut salah kata ketika diwawancarai terkait tabungan emas di Pegadaian Syariah alaman bolak, sebgaiian hanya perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga ada faktor lain seperti faktor kejujuran dalam menjawab pendapat responden dalam wawancara.

Walaupun dengan keterbatasan yang ada, peneliti mengupayakan agar penelitian ini tidak terhalangi oleh keterbatasan dan tidak mengurangi hasil dari penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan tentang persepsi Nasabah terhadap produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan peneliti dapat menyimpulkan Produk tabungan emas adalah layanan penjualan dan pembelian emas dengan fasilitas titipan. Pegadaian Syariah melakukan pembelian emas kemudian menjualnya kembali kepada nasabah. Dan nasabah yang melakukan pembelian emas dengan cara menabung kemudian menitipkannya kembali emasnya kepada Pegadaian Syariah. Apabila nasabah telah selesai melakukan cicilan, tabungan emas emas dapat diambil dalam dua bentuk yaitu dalam bentuk tabungan emas dan uang.

Persepsi nasabah terhadap produk tabungan emas di Pegadaian Syariah dapat dikatakan baik, begitu juga tentang fasilitas yang ditawarkan Pegadaian Syariah dapat dikatakan baik, namun masih ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa pelayanan dari pihak pegadaian syariah kurang baik. Dan banyak juga nasabah yang tidak mengetahui semua tabungan emas karena pada saat bertransaksi hanya ikut-ikutan.

Kelebihan tabungan emas yaitu investasi yang sangat mudah dan minim kerugian dikarenakan nilai emas yang cenderung naik dan stabil, tahan terhadap inflasi dan dapat dijadikan sebagai simpanan untuk masa

depan. Sedangkan kekurangan investasi tabungan emas yaitu investasi jangka panjang dimana untuk memperoleh keuntungan yang besar harus menunggu waktu yang cukup lama, tidak dapat melakukan improfisasi karena investasi bukan berbentuk usaha melainkan tabungan emas.

B. Saran-saran

Dari hasil penelitian maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan agar senantiasa agar tetap giat dalam memasarkan produk-produk ke masyarakat sehingga produk yang ada di Pegadaian Syariah Alaman Bolak lebih dikenal oleh masyarakat banyak.
2. Keberadaan Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan merupakan contoh masyarakat di dalam bertransaksi secara syariah, maka seharusnya perjanjian tambahan biaya jasa harus sesuai dengan kesepakatan antara pihak pegadaian syariah dan nasabah.
3. Kepada nasabah tabungan emas penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat sebagai bahan pengetahuan dan bahan pertimbangan bagaimana persepsi atau pandangan nasabah terhadap produk tabungan emas, hendaknya memahami apa saja yang harus dilakukan dalam memahami keinginan masyarakat demi kemajuan kehidupan nasabah yang menabung emas di pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidimpuan.

4. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat menemukan kembali penelitian ini diwaktu mendatang agar diketahui bagaimana perkembangannya dan menjadikan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Yahya Marwan, *Tafsir Al Qur'an Hidayatul Insan* 2018.
- Adelina, "Pengaruh Faktor Budaya dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas pada PT Pegadaian Persero Unit Pelayanan Syariah Sadabuan Padangsidempuan," *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2018.
- Amiyatun Siyadah Sikumbang, "Efektivitas Pemasaran Tabungan Emas di PT Pegadaian Syariah CPS Alaman Bolak Padangsidempuan," *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2021.
- Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek Planning dan Strategi*, Jakarta: Prenadamedia, 2021.
- Andriani Prietedjo, "Studi Deskriptif Tentang Atribut Produk dan Tingkatan Produk Pada Desain Kemasan Pasta Gigi," *Dosen Pembimbing Komunikasi Pemasaran, Universitas Trisakti* Volume 12, no. 2 September 2015.
- Anwar Rasyid, "Persepsi dan Perilaku Masyarakat Kelurahan Sipolu-polu Panyabungan Terhadap Produk Tabungan IB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia," *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2019.
- Darsono, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Deni Irawan and Edwin Japarinto, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya ," *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume 1, no. 2 2013.
- Dito Aditia Darma dan Puja Rizky Ramadhan, *Persepsi Usaha Mikro Kecil dan Menengah tentang Akutansi di Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjung Balai, Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia* 2019.
- Eko Hariyono, "Menentukan Jumlah Bauran Produk Yang Optimal dengan Metode Goal Programming dan Integer Programming," *Jurnal Matrik* Volume 16, no. 2 March 2016.
- Elli Mahrani, "Analisis Strategi Pemasar Produk Tabungan Emas dalam Upaya Menarik Minat Nasabah PT Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak ," *Skripsi*, (IAIN Padangsidempuan, 2020).
- Eti Anila Rosa, "Persepsi Masyarakat Kelurahan Tanobato Terhadap Bank Syariah," *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2015.

- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2012.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktis* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Indah Lestari, “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Tabungan Emas di PT Pegadaian persero Kota Pematangsiantar,” *Jurnal Ekonomi Pembangunan* Volume, No 1 2019.
- Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group 2013.
- Ismandianto, “Persepsi Masyarakat Terhadap Pegadaian Syariah di Kota Rantau Prapat,” *Skripsi*, USU Medan, 2012.
- Ismandianto, “Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah di Kota Rantau Parapat,” *Skripsi*, UMSU Medan, 2012.
- Joko Salim, *Investasi Paling Gambar dan Paling Aman* Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2010.
- Joko Salim, *Investasi Paling Gampang dan Paling Aman*, : Visimedia 2010.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali 2017.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Khairin Mahmuda, “ Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Emas Pada Pt Pegadaian Persero Cabang Setia Budi Syariah Medan,” *Skripsi*, UMSU Medan, 2017.
- M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Mitra Pustaka, 2017.
- Meilinda Efendi, “Persepsi Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah Pada Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidempuan,” *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2014.
- Meilinda Sari, “Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Volume 1, No. 2 Januari 2013.
- Muhammad Isa, *Manajemen Pemasarn Bank*, Diklat, IAIN Padangsidempuan, 2012.

- Muhammad Isa, *Pengetahuan Persepsi dan Sikap Pengurus Masjid Terhadap Perbankan Syariah*, Padangsidempuan: LPPM IAIN Padangsidempuan, 2018.
- Nani Nuraini, "Analisis Persepsi Siswa dalam Melaksanakan Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar," *Jurnal PGSD* Volume 7, no. 1 Januari- Juni 2021.
- Nila Sary, "Analisis Keputusan Nasabah Memilih Prpdud Tabungan Emas di PT Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan," *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2021.
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Alfabera: Bandung, 2012.
- Okta Liasari, "Efektifitas Pemasaran Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Semangka Kota Bengkulu," *Skripsi*, IAIN Bengkulu, 2017.
- Onan Marakali, dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah*, Medan: Puspantara, 2020.
- Onan Marakali, dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah*, Medan: Puspantara, 2020.
- Putri Yani, " Pengaruh Produk Tabungan Emas, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Bengkulu." *Skripsi*, IAIN Bengkulu, 2020.
- Putri Yani, "Pengaruh Produk Tabungan Emas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Bengkulu," *Skripsi*, IAIN Padangsidempuan, 2020.
- Rahmad Kurniawan, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah* Yogyakarta:K- Media, 2019.
- Rahmi Fitria," Strategi Pemasaran tabungan Emas Pada PT Pegadaian Persero Unit Syariah Simpang Benteng Payakumbuh," *Skripsi*, IAIN Batusangkar, 2019.
- Rasyida Suprayani, "Akutansi Tabungan Emas Pegadaian Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Volume, 5 No. 10.
- Rifatul Jannah Hariyanto, "Analisis Investasi Pada Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Jember," *Sripsi*, IAIN Jember, 2020.

- Rifatul Jannah Hariyanto, "Analisis Investasi Pada Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Jember," *Skripsi*, IAIN Jember, 2020.
- Rizka Henny Maya Meutia, *Manajemen Pemasaran UMKM dan Digital Sosial Media*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012).
- Rofiq Faudy Akbar, "Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus" *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* Volume 10, No. 1 Februari 2015.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R dan D* Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tengku Firli Musfar, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Media Sains Indonesia 2020.
- Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Yunalika Yusdiana, "Persepsi Masyarakat Baranti Terhadap Produk Pegadain Syariah," *Skripsi*, IAIN Parapare, 2020.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

Nama : Suswita Sari
NIM : 17 401 00069
Tempat Tanggal Lahir : Batumundam, 11 April 1998
E-mail/ No. Hp : suswitasarinst123@gmail.com/0821-6773-2462
Jenis Kelamin : Perempuan
Jumlah Saudara : 4 Orang
Alamat : Desa Batumundam, Kecamatan Muara Batang Gadis, Kabupaten Mandailing Natal.

B. Identitas Orangtua

Nama Ayah : Alm. Kimzar Nasution
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Almh zaidar
Pekerjaan : -
Alamat : Desa Batumundam, Kecamatan Muara Batang Gadis, Kabupaten Mandailing Natal.

C. Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 383 Batumundam
SMP : SMP Negeri 3 Muara Batang Gadis
SMA : MAN 1 Natal

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan untuk Nasabah Tabungan Emas Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.

1. Produk apa yang saudara gunakan di Pegadaian Syariah alaman bolak kc padangsidempuan?
2. Apa alasan saudara memilih menjadi nasabah tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidempuan?
3. Dari mana saudara mendapatkan informasi tentang tabungan emas?
4. Apa saja yang anda ketahui tentang tabungan emas?
5. Dengan adanya pegadaian syariah di alaman bolak, apakah memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya ibu sebagai nasabah?
6. Apa keuntungan dan kelebihan dari produk tabungan emas tersebut?
7. Apakah ada tambahan biaya pada saat anda mengambil tabungan emas?
8. Jika nasabah cepat melunasi angsuran, apakah pihak pegadaian syariah langsung memberikan barang tersebut?
9. Apakah produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah telah sesuai dengan kebutuhan saudara?
10. Apa faktor penyebab anda berhenti melakukan cicilan terhadap Produk Tabungan Emas?
11. Bagaimana menurut saudara tentang Pelayanan Pegadaian Syariah Alaman Bolak?
12. Bagaimana persepsi atau pendapat anda tentang produk tabungan emas di pegadaian syariah alaman bolak kc padangsidempuan?

B. Pertanyaan untuk Pihak Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan.

1. Kapan berdirinya Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?
2. Apa saja syarat-syarat untuk menabung Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?
3. Berapa biaya administrasi dan taksiran tambahan pada akad Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?
4. Bagaimana penerapan Akad Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?
5. Apa saja Produk-Produk Tabungan Emas yang digunakan di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?
6. Apa saja kelebihan dan kelemahan Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak CK Padangsidempuan?
7. Bagaimana perkembangan Nasabah Tabungan Emas pada Pegadaian Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan?
8. Dan apakah faktor penyebab masyarakat yang tidak menabung dipegadaian?
9. Bagaimana akad atau perjanjian yang digunakan untuk transaksi produk tabungan emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidempuan?

DOKUMENTASI WAWANCARA NASABAH TABUNGAN EMAS















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

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

Nomor : 867/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2021
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

13 April 2021

Yth. Bapak/Ibu:

1. Darwis Harahap : Pembimbing I
2. Arti Damisa : Pembimbing II


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

Nama : Suswita Sari
NIM : 1740100069
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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

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

Nomor : 1021/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021
Hal : Mohon Izin Pra Riset

03 April 2021

Yth. Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

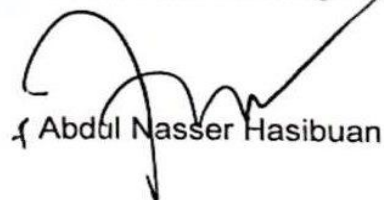
Nama : Suswita Sari
NIM : 1740100069
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



f Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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

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

Nomor : 2775 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/11/2021
Hal : Mohon Izin Riset

22 Nopember 2021

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Suswita Sari
NIM : 1740100069
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Padangsidimpuan, 25 Agustus2021

Nomor : 99/60068/2021
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan
Di,

Padang Sidimpuan.

Hal : Permohonan Izin Pra Riset.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

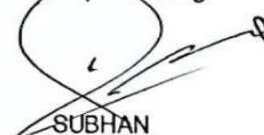
Menindaklanjuti surat Bapak No : 1821/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021, tanggal 03 April 2021 Hal Mohon Izin Pra Riset, maka pada prinsipnya kami menyetujui kepada Mahasiswa yang akan melakukan Pra Riset di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak, perlu kami sampaikan dalam hal- hal yang berkaitan dalam Pra Riset kepada mahasiswa akan diberikan arahan dan petunjuk oleh Petugas yang diberikan wewenang oleh Pemimpin Cabang tentang apa yang harus dilakukan agar sesuai dengan aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (Persero). Adapun daftar nama yang melakukan Pra Riset sbb ;

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jenis Kelamin	Jurusan/prodi
1	Suswita Sari	1740100069	Perempuan	Perbankan Syariah

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pemimpin Cabang



SUBHAN
NIK.P80884

Padangsidimpuan, 27 Januari 2022

Nomor : 006/60068/2022
Aspek : -
Jenis : Biasa

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidimpuan
di,
Padang Sidimpuan

Tujuan : **Penyampaian Izin Riset.**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa di bawah ;

Nama : Suswita Sari
NIM : 1740100069
Judul Skripsi : "Persepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas di PT

Pegadaian Syariah Alaman Bolak KC Padangsidimpuan".

Yang dilakukan mulai tanggal 25 Desember 2021 sampai dengan 25 Januari 2022, Kami atas nama Perusahaan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padang Sidimpuan mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasinya dalam mengenalkan Pegadaian kepada Masyarakat Umum.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pemimpin Cabang
2
SUBHAN,
NIK.P80884