

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
TERHADAP PRODUK GADAI (RAHN) DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH
KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG**



**Oleh:
Melen Sterendisa
NIM: 13180144**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah Palembang
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya Perbankan Syariah
(A.Md)**

**PALEMBANG
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melen Sterendisa

NIM : 13180144

Jenjang : D3 Perbankan

Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Terhadap

Produk Gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp

Simpang

Patal Palembang.

Menyatakan bahwa tugas ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Mei

2017

Saya yang menyatakan,

Melen Sterendisa

NIM : 13180144

Motto

Hidup itu proses, jalanilah bagaikan air mengalir hingga tau kemana bermuaranya.

Hidup itu pilihan, tidak ada yang sia-sia, hal yang dipertemukan dan diciptakan oleh Allah SWT.

Hidup itu anugerah, lewatilah bila hidupmu dapat lebih berguna untuk sesama.

Persembahan

**Untuk ayah dan ibuku tercinta
Saudara-saudaraku tersayang
Teman-teman Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Dalam menyusun tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari pihak sekalian, sehingga peneliti dapat menutupi segala kekurangan dan kesulitan yang peneliti alami. Karena itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA. Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariyah Barkah M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dinnul Alfian Akbar, S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Jurusan D3 Perbankan Syariah.
4. Ibu RA. Ritawati, S.E.,M.H.I selaku Sekretaris Prodi Jurusan D3 Perbankan Syariah.

5. Ibu Titin Hartini, S.E, M.Si selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing sehingga bisa terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Ibu Hj. Siti Mardiah, S.Hi, M.Sh selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing sehingga bisa terselesaikannya tugas akhir ini.
7. Pimpinan dan karyawan PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang yang telah memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen dan karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
9. Kedua orang tuaku, serta kakak-kakakku terima kasih sebesar-besarnya atas kasih sayang dan doa serta dukungan kalian yang tiada henti.
10. Seluruh teman-teman D3 Perbankan Syariah, khususnya D3PS 4 angkatan 2013, terkhusus Rizka Destia Maharani, Andini Purnama Sari, dan Ema Sinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan. Semoga kita semua senantiasa bersemangat dalam menuntut ilmu dan karir.
11. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Peneliti berharap semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti akan menjadi amal kebaikan dan dapat diterima oleh Allah SWT. Dan semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca yang

berkenan meluangkan waktunya. Akhir kata, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan segala kekhilafan dalam penulisan.

Palembang, Mei 2017

Saya yang menyatakan,

Melen Sterendisa

13180144

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Definisi Operasional Variabel.....	6
1.6 Jenis dan Sumber Data	6
1.7 Populasi dan Sampel Penelitian	7
1.8 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.9 Teknik Analisis Data.....	9
2.0 Sistematika Penulisan	10
2.1 Penelitian Terdahulu	11
BAB II MINAT NASABAH DAN PRODUK GADAI DI PT. PEGADAIAN SYARIAH KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG	
2.1 Minat Nasabah	15

2.1.1	Pengertian Minat	15
2.1.2	Pengertian Nasabah	15
2.1.3	Pengertian Minat Nasabah	16
2.1.4	Indikator-Indikator Minat Nasabah.....	16
2.1.5	Produk Gadai.....	17
 BAB III PT. PEGADAIAN SYARIAH KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG		
3.1	Sejarah Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang	19
3.2	Visi dan Misi Pegadaian	21
3.3	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah.....	22
3.4	Tugas dan Tanggung Jawab	23
3.5	Sumber Pendanaan	26
3.6	Lokasi Penelitian.....	27
 BAB IV FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK GADAI (RAHN) DI PT. PEGADAIAN SYARIAH KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG		
4.1	Deskripsi Identitas Responden.....	28
4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai (Rahn) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang	29
 BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan	36
5.2	Saran.....	37

DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN-LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	11
Tabel 4.1.....	28
Tabel 4.2.....	29
Tabel 4.3.....	30
Tabel 4.4.....	33
Tabel 4.5.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	22
------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi perekonomian di Indonesia saat ini belum membaik. Masih terdapat ketimpangan ekonomi, tingkat kemiskinan dan pengangguran yang masih tinggi, serta pendapatan per kapita yang masih rendah. Untuk dapat memperbaiki sistem perekonomian di Indonesia, kita perlu mempelajari sejarah tentang perekonomian Indonesia dari masa penjajahan, orde lama, orde baru hingga masa reformasi. Dengan mempelajari sejarahnya, kita dapat mengetahui kebijakan-kebijakan ekonomi apa saja yang sudah diambil pemerintah dan bagaimana dampaknya terhadap perekonomian Indonesia serta dapat memberikan kontribusi untuk mengatasi permasalahan ekonomi yang ada.

Dengan permasalahan ekonomi yang ada sekarang, banyak bermunculan lembaga-lembaga untuk mengatasi masalah ekonomi di Indonesia, salah satunya lembaga keuangan syariah. Sejumlah individu yang peka terhadap perkembangan permasalahan sosial ekonomi masyarakat memberikan respon positif yang secara kreatif mengembangkan ide untuk mendirikan lembaga keuangan syariah baik berbentuk bank maupun non bank.¹ Salah satunya lembaga keuangan non bank yaitu seperti pegadaian, yang hadir untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk membantu perekonomiannya.

¹Ahmad Rodoni. *Investasi Syariah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta). 2009. Hal. 31

Pegadaian syariah merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Pegadaian syariah memiliki produk jasa maupun pembiayaan yang bisa memberikan solusi kepada masyarakat atas kebutuhan tersebut yaitu gadai (*Rahn*) yang merupakan akad menahan harta milik penggadai oleh penerima gadai sebagai jaminan atas hutang yang diterimanya.² Pegadaian syariah juga memiliki produk *Ar-rum* (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro), yaitu pembiayaan usaha mikro dengan jaminan berupa BPKB dan emas.³ Dan ada juga produk lain seperti produk mulia, dan produk amanah.

Tujuan berdirinya pegadaian syariah sesuai dengan PP 103 tahun 2000 pasal 8, Perum pegadaian melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman berdasarkan layanan jasa penitipan, sertifikasi logam mulia, dan lainnya yang sejalan dengan kegiatannya. Pegadaian juga mengemban misi untuk turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan kebawah dan menghindari masyarakat dari gadai gelap, riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya.⁴

Pegadaian syariah terus berkomitmen mengembangkan produk-produk jasa keuangan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satunya adalah produk gadai (*Rahn*). Produk gadai (*Rahn*) merupakan produk inovasi yang mendapat respon dari Majelis Ulama Indonesia dengan mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No.26 DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas yang mana

²Tim KPPP. *Produk Berbasis Gadai: Diperuntukkan Bagi Pelatihan Pemahaman Product Knowledge Perum Pegadaian*. 2011. Hal. 16

³www.pegadaian.co.id/produk_ar-rum (Diakses Pada Tanggal 19 Juni 2016)

⁴Muhammad Rifki. *Akuntansi Keuangan Syari'ah: Konsep dan Implementasi PSAK Syari'ah*, (Yogyakarta: P3EI Press). 2008. Hal. 134.

mbolehkan gadai emas berdasarkan prinsip *Rahn* sesuai dengan fatwa DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*.⁵

Masing-masing lembaga keuangan syariah yang menerapkan fasilitas gadai emas tentu memiliki pelayanan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Pelayanan yang diberikan pegadaian dan bank syariah merupakan daya tarik dan pilihan tersendiri bagi masyarakat dalam menentukan tempat untuk menggadaikan emasnya. Namun, pegadaian merupakan lembaga gadai yang lebih dikenal dan lebih dekat dengan masyarakat dalam hal gadai menggadai terutama emas.

Seperti yang kita ketahui, emas tidak saja diminati sebagai sebuah perhiasan untuk mempercantik seorang wanita. Emas juga diminati sebagai investasi berjangka yang dianggap dapat mendatangkan keuntungan dikemudian hari, tentu saja emas yang akan di investasi berbentuk batangan bukan berbentuk perhiasan yang sering dipakai wanita.

Minat seseorang untuk berinvestasi merupakan suatu usaha yang akan terus diupayakan berkembang dan agar investasi tersebut dapat mendatangkan keuntungan bagi pemiliknya. Memahami minat konsumen tidaklah mudah, agar tujuan pemasaran tercapai pemasar harus mempelajari keinginan, persepsi, preferensi serta perilaku dan minat sasaran mereka. Individu-individu selalu membuat keputusan, membuat pilihan di antara dua alternatif atau lebih.

Pengetahuan masyarakat tentang keberadaan pegadaian syariah saat ini sudah cukup baik. Karena, pegadaian syariah saat ini tidak bisa terbilang baru dan kantor cabang syariahnya pun sudah lumayan banyak. Berdasarkan pengamatan di

⁵http://www.dsnmui.or.id/Fatwa_MUI (Diakses Pada Tanggal 20 Juni 2016)

lapangan pertumbuhan pegadaian syariah menunjukkan peningkatan yang pesat semenjak pertama kali didirikannya pegadaian syariah di Unit Layanan Gadai Syariah Cabang Dewi Sartika, Jakarta Timur. Begitu juga dengan perkembangan Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang.

Perkembangan nasabah Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang terus berkembang hingga saat ini terutama untuk produk gadai (*Rahn*). Nasabah Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang yang menggunakan produk gadai (*Rahn*) terus meningkat tiap tahunnya. Pada tahun 2014 jumlah nasabah yang menggunakan produk gadai (*Rahn*) berjumlah 102 nasabah. Pada tahun 2015 jumlah nasabah yang menggunakan produk gadai (*Rahn*) berjumlah 131 nasabah dan pada tahun 2016 jumlah nasabah yang menggunakan produk gadai (*Rahn*) berjumlah 836 nasabah.⁶ Sehingga peneliti ingin mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk gadai (*Rahn*) sehingga tumbuh menjadi pesat dan dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka pembahasan ini layak untuk diangkat dan dikaji melalui penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang”**.

⁶Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah (Tanggal 31 Mei 2017)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengemukakan permasalahan yang akan di bahas adalah apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap prdouk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Untuk membuka wawasan berfikir peneliti serta menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian, sekaligus sebagai penerapan pengetahuan yang telah diterima dan di pelajari selama ini.

b. Bagi Lembaga yang di Teliti

Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka pengambilan keputusan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) tersebut.

c. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada peneliti berikutnya yang tertarik dalam bidang ini dimasa yang akan datang.

1.5 Definisi Operasional Variabel

Beberapa definisi minat konsumen menurut para ahli, antara lain :

1. Menurut Philips Kotler, minat konsumen adalah suatu respon efektif atau proses merasa atau menyukai suatu produk tapi belum melakukan keputusan untuk membeli.⁷
2. Menurut Winardi, minat konsumen adalah suatu rangsangan yang datang dan timbul dari hati setelah melihat produk dan jasa yang ditawarkan oleh produsen.⁸

Dari pengertian minat konsumen menurut beberapa para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa minat konsumen adalah suatu ketertarikan konsumen atau masyarakat untuk melakukan pembelian atau kegiatan penggunaan suatu jasa atau sebuah produk.

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat lapangan. Dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini untuk menjadikan data yang dapat menunjang penelitian ini.

⁷Philip Kotler. *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Prehallindo). 1995. Cet. 1. Hal. 711

⁸Winardi. *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Penerbit Sinar Bandung). 1996. Cet. 1. Hal.35

1.6.2 Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian berupa wawancara kepada bapak Ahmadi (Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang), dan bapak Kiki Aria (Penaksir PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang), dan angket dari nasabah yang melakukan transaksi gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang.

1.7 Populasi dan Sampel Penelitian

1.7.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁹ Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah produk gadai (*Rahn*) tahun 2015 pada PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang yang berjumlah 131 orang.¹⁰

1.7.2 Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.¹¹ Maka penarikan sampel pada penelitian ini yaitu nasabah yang

⁹Sugiyono. *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta). 2011. Hal. 61

¹⁰Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang (Tanggal 29 September 2016)

¹¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta. 2012. Hal. 85

masih aktif sebagai nasabah produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang. Karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka penulis bermaksud untuk mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya populasi, sehingga tidak meneliti secara keseluruhan populasi. Jumlah sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf kepercayaan 90% (taraf signifikan 0,1). Rumus slovin dengan taraf kepercayaan 90% (taraf signifikan 0,1) adalah sebagai berikut :¹²

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan : n : Sampel

N : Populasi

e : Persentase (%) Kesalahan

$$n = \frac{131}{1 + 131(0,1)^2}$$

$$n = 56,70$$

Jadi, dapat dilihat dari rumus slovin yang didapat $n = 56,70$, dibulatkan menjadi 57 sampel.

¹²Syofian Siregar. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Bumi Aksara). 2010. Hal. 31

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan berbagai metode atau teknik, yaitu :

- a. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai.¹³ Dengan kata lain pengumpulan data yang dilakukan secara langsung berinteraksi dengan pemimpin, staf dan nasabah PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang yang berkaitan dengan penelitian tersebut.
- b. Kuesioner, disebut pula angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi.¹⁴

1.9 Teknis Analisis Data

Seluruh data yang peneliti peroleh dari wawancara, dan angket diseleksi dan disusun. Setelah itu, peneliti melakukan klasifikasi data, yaitu menggolongkan data berdasarkan kategori tertentu. Setelah data yang ada diklasifikasikan lalu diadakan analisis data. Dalam hal ini data yang dikumpulkan peneliti adalah data kualitatif, kemudian diolah menjadi data kuantitatif. Maka teknik yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif yang akan disajikan kedalam uraian dan tabel.¹⁵

¹³Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana). 2011. Hal. 111

¹⁴Sukandarummidi. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: UGM Press). 2004. Cet.2. Hal. 63

¹⁵Ibid

2.0 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi 5 bab. Adapun masing-masing bab akan dijelaskan secara singkat sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Berisikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Terdapat dua bagian dalam bab ini. Pertama, menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail, dapat berupa literatur, jurnal, referensi, artikel, dan lain-lain yang berkaitan dengan landasan teori penelitian. Kedua, telaah pustaka yang berisi uraian telaah dari penelitian dan pengkajian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III: GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Berisikan tentang ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.

BAB IV: PEMBAHASAN

Berisikan tentang uraian penelitian yang berisi hasil dari analisis data yang dilakukan peneliti serta pembahasan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Berisikan tentang penutup dan kesimpulan penulisan penelitian dan tentang kesimpulan dan pembahasan untuk menguraikan jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran yang dapat diberikan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Hasil Penelitian terdahulu dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan gambaran dalam menyusun kerangka pikir penelitian. Disamping itu untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian yang ada, serta sebagai kajian yang dapat mengembangkan pola pikir peneliti. Adapun hasil dari penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Produk Qardh dengan Gadai Emas di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Hamzah Gufron (Skripsi-, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2011)	Hasil dari analisis penelitian menunjukkan bahwa faktor prosedur pencairan pinjaman dan Harga taksiran barang, memiliki pengaruh positif dan signifikan pada $\alpha 1\%$ terhadap Minat nasabah untuk menggunakan Produk Bank Sumut Syariah cabang Medan.	Sama-sama membahas tentang minat nasabah.	Peneliti ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam produk qardh dengan gadai emas, sedangkan peneliti penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (<i>Rahn</i>).

2.	“Minat Masyarakat Terhadap Jual-Beli Emas di Pegadaian Syariah Cabang Cinere”. Dila Larantika (Skripsi-UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2010).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari data 50 responden, terhitung 37 responden dengan persentase sebesar 74% menyatakan tertarik dengan produk Mulia, namun masih banyak yang tidak pernah atau belum mencoba berinvestasi logam mulia yang juga menawarkan angsuran pembeliannya di PT. Pegadaian Syariah Cabang Cinere.	Peneliti dan Peneliti penelitian ini sama-sama membahas tentang minat masyarakat dan sama-sama meneliti di Pegadaian Syariah.	Peneliti ini membahas tentang minat masyarakat terhadap jual beli emas sedangkan peneliti penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (<i>Rahn</i>).
3.	“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank Syariah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang). Rifa'atul Machmudah (Skripsi-IAIN Walisongo, Semarang, 2009).	Dalam penelitian ini menunjukkan dari koefisien determinasi diketahui bahwa 95.4% variasi minat nasabah non-muslim menjadi nasabah bank syariah (Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang) dapat di jelaskan oleh faktor lokasi, pelayanan, religius stimuli, reputasi, profit sharing, dan promosi sedangkan sisanya sebesar 4.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis.	Peneliti dan peneliti penelitian ini sama-sama meneliti tentang minat nasabah.	Peneliti ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di bank syariah, sedangkan peneliti penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (<i>Rahn</i>) di pegadaian syariah.
4.	“Analisis Strategi <i>Marketing Mix Modern Ritel</i> Terhadap Kepuasan Minat Masyarakat dan Loyalitas Minat Masyarakat”. Adya Hermawati	Dari penelitian diperoleh hasil bahwa variabel produk, promosi, lokasi dan personalia merupakan variabel yang signifikan mempengaruhi variable kepuasan minat masyarakat belanja <i>Maestro Depstore</i> . Variabel lainnya yang mempunyai pengaruh sangat besar terhadap tingkat kepuasan minat masyarakat belanja	Sama-sama meneliti tentang minat masyarakat.	Peneliti ini membahas tentang analisis strategi marketing mix modern ritel terhadap kepuasan minat masyarakat dan loyalitas minat masyarakat, sedangkan peneliti penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

	(Jurnal Ilmiah-Universitas Widyagama Malang, 2013).	Maestro <i>Depstore</i> adalah variabel personalia.		minat nasabah terhadap produk gadai (<i>Rahn</i>).
5.	“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang.” M. Abdul Rouf (Skripsi—IAIN Walisongo, Semarang, 2011).	Dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang dapat diterima. Kepercayaan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dan dipertahankan oleh sebuah lembaga pengelola zakat.	Peneliti dan peneliti penelitian ini sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat.	Peneliti ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat membayar zakat, sedangkan peneliti penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (<i>Rahn</i>).

Sumber: Diperoleh dari berbagai sumber, 2016

Kelima penelitian terdahulu diatas membahas mengenai minat nasabah. Skripsi pertama membahas tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Produk Qardh dengan Gadai Emas di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan.¹⁶ Skripsi kedua membahas tentang Minat Masyarakat Terhadap Jual- Beli Emas di Pegadaian Syariah Cabang Cinere.¹⁷ Skripsi ketiga membahas tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank Syariah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang).¹⁸ Yang keempat adalah jurnal ilmiah membahas tentang Analisis Strategi *Marketing Mix Modern Ritel* Terhadap Kepuasan Minat Masyarakat dan

¹⁶Hamzah Gufron. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Produk Qardh dengan Gadai Emas di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan*. Medan. 2011. Program Strata Satu : Skripsi Tidak Diterbitkan.

¹⁷Dila Larantika. *Minat Masyarakat Terhadap Jual-Beli Emas di Pegadaian Syariah Cabang Cinere*. Jakarta. 2010. Program Strata Satu : Skripsi Tidak Diterbitkan.

¹⁸Rifa'atul Machmudah. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim*

Loyalitas Minat Masyarakat.¹⁹ Skripsi kelima membahas tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang.²⁰

Dari kelimanya kebanyakan membahas minat nasabah secara umum, sehingga perbedaan dengan yang peneliti teliti adalah dari sisi responden, karena dalam penelitian ini peneliti memilih nasabah, pemimpin dan juga staff PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang sebagai informan dan responden. Selain itu perbedaannya terletak di lokasi/tempat penelitian yang belum dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yaitu di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang.

Menjadi Nasabah di Bank Syariah (Studi Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Semarang). Semarang, 2009. Program Strata Satu :Skripsi Tidak Diterbitkan.

¹⁹Adya Hermawati. *Analisis Strategi Marketing Mix Modern Ritel Terhadap Kepuasan Minat Masyarakat dan Loyalitas Minat Masyarakat*. Malang, 2013. *Jurnal D3 Perbankan Syariah* : Jurnal Ilmiah.

²⁰M. Abdul Rouf. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang*. Semarang, 2011. Program Strata Satu : Skripsi Tidak Diterbitkan.

BAB II

MINAT NASABAH DAN PRODUK GADAI DI PT. PEGADAIAN

SYARIAH KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG

2.1 Minat Nasabah

2.1.1 Pengertian Minat

Minat dalam bahasa inggrisnya adalah “*interest*”.²¹ Dari segi bahasa minat adalah “kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu”.²² Minat merupakan salah satu aspek psikologis yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan apa yang mereka lakukan.

Kecenderungan seseorang terhadap sesuatu tidak sama dengan orang lain. Misalnya, si A lebih berminat pada usaha yang bergerak di bidang properti, sedangkan si B lebih berminat dalam bidang pelayanan atau jasa, sedangkan si C lebih berminat pada usaha farmasi (obat-obatan). Semua tergantung pada minat dan kecenderungan seseorang. Tentunya setiap usaha sudah dipikirkan untung dan ruginya.

2.1.2 Pengertian Nasabah

Dari segi bahasa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²³ Nasabah merupakan sumber pendapatan utama bank atau suatu lembaga dari transaksi yang dilakukan

²¹Jhon M. Echols dan Hasan Shadily. *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia). 2000. Hal. 327.

²²<http://kbbi.web.id/minat> (Diakses pada tanggal 19 Juni 2016).

²³<http://kbbi.web.id/nasabah> (Diakses pada tanggal 17 Maret 2017).

oleh nasabahnya. Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 16, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank” menyatakan bahwa nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.²⁴

2.1.3 Pengertian Minat Nasabah

Minat nasabah merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap mengkonsumsi. Menurut buku Umar Husein, minat konsumen merupakan bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan.²⁵ Minat menjadi sumber energi untuk melaksanakan tugas atau kegiatannya untuk memenuhi dirinya.

Minat nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) di pegadaian syariah dapat dikemukakan bahwa minat merupakan faktor yang berasal dari dalam diri manusia dan berfungsi sebagai pendorong dalam berbuat sesuatu yang akan terlihat pada indikator “Rasa senang, memberi perhatian, dan berperan serta dalam kegiatan/kemauan”.

Nasabah sendiri merupakan “sejumlah manusia dalam arti seluas luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama”.²⁶ Sehingga minat nasabah merupakan penentuan sejumlah orang kepada pemilihan antara suka dan

²⁴Djaslim Saladin. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank, (Jakarta: CV Rajawali). 1994

²⁵Umar Husein. *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka). 2002. Hal. 45

²⁶Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka). 2007. Hal. 721

tidak suka terhadap suatu obyek, nilai-nilai pengalaman, perbuatan, kesenangan, perhatian, dan partisipasi seseorang terhadap suatu kegiatan yang disukainya.

2.1.4 Indikator-Indikator Minat Nasabah

Minat nasabah dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut, yaitu :²⁷

1. Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.
2. Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
3. Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
4. Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

2.1.5 Produk Gadai

Produk gadai, yaitu menahan salah satu harta milik nasabah (*Rahin*) sebagai jaminan (*Marhun*) atas hutang/pinjaman (*Marhun Bih*) yang diterimanya.

²⁷Augusty Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro). 2006. Hal. 129

Atau merupakan akad menahan harta milik penggadai oleh penerima gadai sebagai jaminan atas hutang yang diterimanya.²⁸

Untuk penyimpanan barang selama digadai, nasabah harus membayar sejumlah sewa yang telah disepakati bersama antara pihak pegadaian dan nasabah. Uang sewa ini mencakup biaya penyimpanan serta pemeliharaan barang yang digadai. Proses pelunasan sewa ini dapat dibayar kapan saja selama jangka waktu yang telah ditetapkan. Kalau tidak menyanggupi, maka barang akan dilelang.

Praktik gadai syari'ah ini dibolehkan dalam fatwa DSN-MUI Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 (Tentang *Rahn*), fatwa DSN-MUI Nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 (Tentang *Rahn* Emas), dan fatwa DSN-MUI Nomor: 68/DSN-MUI/III/2008 (Tentang *Rahn* Tasjily).²⁹

²⁸ Tim KPPP. *Produk Berbasis Gadai: Diperuntukkan Bagi Pelatihan Pemahaman Product Knowledge Perum Pegadaian*. 2011. Hlm. 15

²⁹http://www.dsnmui.or.id/Fatwa_MUI (Diakses Pada Tanggal 20 Juni 2016)

BAB III

PT. PEGADAIAN SYARIAH KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG

3.1 Sejarah Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang

Pegadaian sebagai lembaga (perusahaan) yang memberikan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang bergerak telah di kenal Indonesia, yaitu sejak masa VOC tahun 1746.³⁰ Sejarah pegadaian dimulai pada saat pemerintah Belanda (VOC) mendirikan *Bank Van Leening* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), *Bank Van Leening* milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat ("*Liecentie Stelsel*").

Pada saat Belanda berkuasa kembali, dikeluarkan Staatsbald (Stbl) No. 131 Tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun pegadaian. Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor Jawatan pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan pegadaian dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia.

³⁰Pirgong Matua. *Sejarah Singkat Perusahaan Umum (PERRUM) Pegadaian*. (Jakarta). 2003. Hal.1

Dalam masa ini, pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai perusahaan negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan peraturan pemerintah No.7/1969 menjadi perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan peraturan pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan peraturan pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi perusahaan umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari perum menjadi perseroan yang telah ditetapkan dalam peraturan pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.³¹

Lahirnya pegadaian syariah sebenarnya berawal dari hadirnya fatwa MUI tanggal 16 desember 2003 mengenai bunga bank. Fatwa ini memperkuat terbitnya PP No.10/1990 yang menerangkan bahwa misi yang diemban oleh pegadaian adalah untuk mencegah praktik Riba, dan misi ini tidak berubah hingga diterbitkannya PP No.103/2000 yang dijadikan landasan kegiatan usaha perum pegadaian. Berkat rahmat Allah SWT dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit layanan gadai syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah.

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azaz rasionalitas, efesiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-

³¹Buku Agenda Pegadaian (Sejarah Singkat Pegadaian).

kantor cabang pegadaian syariah atau unit layanan gadai syariah (ULGS) sebagai satu unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama unit layanan gadai syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika di bulan Januari 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih ditahun yang sama pula, 4 kantor cabang pegadaian Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah.³²

Kantor cabang kelas muda pegadaian syariah Simpang Patal Palembang berdiri pada tahun 2009. Pegadaian syariah Simpang Patal didirikan untuk mengantisipasi pesaing yang telah membuka gadai syariah di bank syariah dan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.³³

3.2 Visi dan Misi

3.2.1 Visi Pegadaian Syariah

Pada tahun 2013 pegadaian menjadi "*CHAMPION*" dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

3.2.2 Misi Pegadaian Syariah

- a. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.

³²Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah (Tanggal 5 Agustus 2016)

³³Wawancara dengan bapak Ahmadi, Pimpinan Cabang Simpang Patal Palembang (Tanggal 5 Agustus 2016)

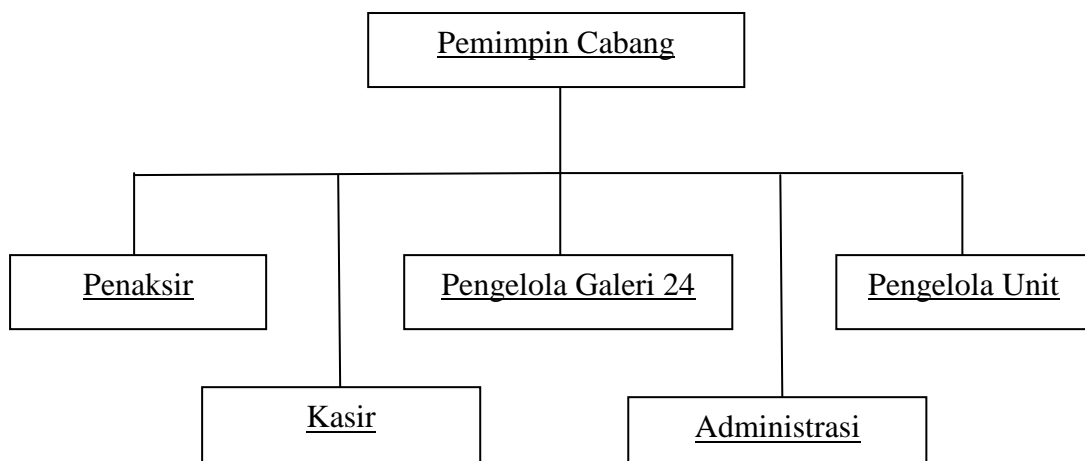
- b. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- c. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.³⁴

3.3 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah

Unit layanan gadai syariah merupakan suatu unit cabang dari perum pegadaian yang berada dibawah binaan devisi usaha lain, unit ini merupakan unit bisnis mandiri yang struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai secara konvensional. Dengan adanya pemisahan ini, maka konsekuensinya perlu dibentuk kantor cabang terpisah dan mandiri dari usaha gadai secara konvensional, namun masih dalam binaan pimpinan wilayah pegadaian sesuai dengan tempat kedudukan kantor cabang tersebut. Adapun struktur organisasi unit layanan gadai syariah sebagai berikut :

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah



Sumber : Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang

³⁴Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah (Tanggal 5 Agustus 2016)

3.4 Tugas dan Tanggung Jawab

3.4.1 Pimpinan Cabang

Pimpinan cabang selaku penanggung jawab seluruh kegiatan operasional diperusahaan memegang peranan strategis dalam mengembangkan layanan serta kinerja perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab pimpinan cabang sebagai berikut :

- a. Melaksanakan keseluruhan proses pemberian kredit kepada nasabah bersama penaksir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Mengkoordinasikan pemberian layanan yang optimal kepada nasabah.
- c. Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap perencanaan dan pelaksanaan kegiatan, penilaian dan upaya tindak lanjut pelayanan terhadap nasabah.
- d. Memfasilitasi pegawai untuk dapat mengembangkan kemampuan profesionalnya melalui berbagai kegiatan pengembangan profesi.
- e. Melakukan pertanggung jawaban terhadap semua kredit yang telah diberikan kepada nasabah.
- f. Mengkoordinasikan pegawai untuk mengontrol besarnya pemberian kredit terhadap nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Melakukan pengecekan terhadap semua jenis barang jaminan yang disimpan serta memastikan bahwa barang yang dijaminkan nasabah disimpan dengan benar.

3.4.2 Penaksir

Bertugas menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

3.4.3 Pengelola Galeri 24

Bertugas untuk mengelola jual beli logam mulia di Pegadaian Syariah cabang Simpang Patal Palembang.

3.4.4 Pengelola Unit

Pengelola unit selaku penanggung jawab seluruh kegiatan operasional di unit pegadaian syariah memegang peranan penting dalam mengembangkan layanan serta kinerja di unit kerjanya. Tugas dan tanggung jawab kepala unit adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan keseluruhan proses pemberian kredit kepada nasabah di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.
- c. Melakukan taksiran harga barang yang dijaminkan nasabah serta memberikan taksiran yang wajar terhadap barang jaminan tersebut agar kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan.
- d. Melakukan survei tempat usaha nasabah yang mengajukan aplikasi pinjaman Ar-Rum, serta bertindak sebagai analis kredit dalam menentukan besarnya pinjaman yang bisa diberikan kepada nasabah.
- e. Melakukan kontrol berkala terhadap barang jaminan nasabah yang akan memasuki tanggal jatuh tempo. Serta bertanggung jawab terhadap proses lelang barang jaminan yang tidak ditebus oleh nasabah.

3.4.5 Kasir

Kasir sebagai pemegang dan pengontrol uang kas masuk dan keluar. Dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan form kepada nasabah yang akan mengajukan kredit kepada perusahaan.
- b. Meminta nasabah untuk menunjukkan kartu identitas yang asli beserta copy dan melakukan pengecekan kebenaran identitas tersebut.
- c. Membantu nasabah dalam menghitung besarnya biaya yang harus dikeluarkan terhadap kredit yang akan dicairkan.
- d. Mencetak dan memberikan bukti pembayaran yang akan dilakukan nasabah.
- e. Menghitung uang yang akan diterima dari nasabah dicocokkan dengan bukti pembayaran yang telah dicetak sebelumnya.

3.4.6 Administrasi

Administrasi sebagai pengatur semua berkas pelaporan cabang bertanggung jawab terhadap jalannya proses pencairan kredit bersama dengan penaksir cabang. Tugas dan tanggung jawab administrasi sebagai berikut :

- a. Melakukan verifikasi terhadap aplikasi yang diajukan oleh nasabah.
- b. Memberi tahukan kepada nasabah prosedur pengajuan kredit serta prosedur pelunasan kredit.
- c. Melakukan pemantauan terhadap perubahan harga logam mulia bersama dengan penaksir cabangn dan memberikan laporan kepada pimpinan cabang mengenai perubahan harga logam mulia tiap harinya.

- d. Mencetak semua berkas kredit yang telah dicairkan serta memberikan laporan kepada pimpinan cabang.
- e. Mencetak akad mulia dan menjelaskan kepada nasabah isi dari akad tersebut, serta memberikan laporan akad kepada pimpinan cabang.³⁵

3.5 Sumber Pendanaan

Pegadaian sebagai lembaga keuangan tidak diperkenankan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan, misalnya giro, deposito, dan tabungan. Untuk memenuhi kebutuhannya, perum pegadaian memiliki sumber-sumber dana sebagai berikut :

1. Modal sendiri
2. Penyertaan modal pemerintah
3. Pinjaman jangka pendek dari perbankan
4. Pinjaman jangka panjang yang berasal dari kredit lunak bank indonesia
5. Dari masyarakat melalui penerbitan obligasi

Aspek syariah tidak hanya menyentuh bagian operasionalnya saja. Pembiayaan kegiatan pendanaan bagi nasabah, harus diperoleh dari sumber yang benar-benar terbebas dari unsur *Riba*. Dalam hal ini, seluruh kegiatan pegadaian syariah termasuk dana yang kemudian disalurkan kepada nasabah, murni berasal dari modal sendiri ditambah dana pihak ketiga dari sumber yang dapat dipertanggung jawabkan. Pegadaian telah melakukan kerja sama dengan bank

³⁵Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah (Tanggal 5 Agustus 2016)

muamalat sebagai *foundernya*, ke depan pegadaian juga akan melakukan kerja sama dengan lembaga keuangan syariah lain untuk mem-*back up* modal kerja.³⁶

3.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di JL. R. Sukanto No.2335 Kel. 8 Ilir, Ilir Timur II, 30163, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia.³⁷

³⁶Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah (Tanggal 5 Agustus 2016)

³⁷Brosur PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang (Tanggal 5 Agustus 2016)

BAB IV

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
TERHADAP PRODUK GADAI (*RAHN*) DI PT. PEGADAIAN SYARIAH
KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG**

4.1 Deskripsi Identitas Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang sebanyak 57 nasabah. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Deskripsi identitas responden dibagi atas 2 bagian, yakni menurut jenis kelamin dan menurut pekerjaan/profesi responden. Untuk lebih jelasnya hasil deskripsi responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	22	38,6%
Perempuan	35	61,4%
Jumlah	57	100%

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (38,6%) dari total responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 35 orang (61,4%). Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa lebih banyak proporsi perempuan dibandingkan laki-laki.

Kemudian akan disajikan deskripsi responden berdasarkan pekerjaan/profesi yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/ Profesi

Pekerjaan/profesi	Frekuensi (orang)	Persentase
PNS/ Pegawai Swasta	24	42,1%
Wiraswasta	25	43,9%
Lainnya	8	14%
Jumlah	57	100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.2 deskripsi responden berdasarkan pekerjaan/profesi, PNS/Pegawai swasta sebanyak 24 orang (42,1%), Wiraswasta sebanyak 25 orang (43,9%), dan lainnya sebanyak 8 orang (14%). Dari hasil kuesioner berdasarkan pekerjaan/profesi yang terbanyak atau mendominasi adalah wiraswasta yaitu sebanyak 25 orang atau (43,9%).

4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang

4.2.1 Faktor Psikologis

Hasil kuesioner tentang faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3**Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Faktor Psikologis**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	Dorongan dari dalam diri saya, menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>) adalah pilihan yang sangat tepat.	21 37%	29 51%	7 12%	0 0%	0 0%	57 100%
2.	Dalam keadaan tertentu, saya sangat membutuhkan jasa pegadaian syariah.	9 16%	27 47%	18 32%	3 5%	0 0%	57 100%
3.	Saya berminat menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>) karena sesuai dengan prinsip syariah.	44 77%	13 23%	0 0%	0 0%	0 0%	57 100%
4.	Saya menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>) karena prosedur pengajuan pembiayaan gadai (<i>Rahn</i>) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang mudah, cepat, dan aman.	14 25%	43 75%	0 0%	0 0%	0 0%	57 100%
5.	Saya mengetahui informasi tentang keberadaan PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang lewat sosialisasi dan penyebaran brosur.	14 25%	37 65%	6 10%	0 0%	0 0%	57 100%
6.	Informasi dari brosur gadai emas syariah PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang yang menarik dan mudah dipahami mempengaruhi saya untuk menggadaikan emas.	23 40%	25 44%	4 7%	5 9%	0 0%	57 100%
7.	Saya yakin produk gadai (<i>Rahn</i>) dapat bersaing dalam dunia usaha.	10 18%	28 50%	18 31%	1 2%	0 0%	57 100%

8.	Produk gadai (<i>Rahn</i>) merupakan produk yang berkualitas berstandar baik.	37	16	4	0	0	57
		65%	28%	7%	0%	0%	100%
9.	Biaya administrasi yang dikenakan oleh PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang tidak membebankan saya untuk menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>).	15	42	0	0	0	57
		26%	74%	0%	0%	0%	100%
10.	Promosi yang jelas dan sesuai dengan kenyataan mendorong saya menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang.	23	27	7	0	0	57
		40%	48%	12%	0%	0%	100%
11.	Sosialisasi produk gadai (<i>Rahn</i>) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang dapat menarik minat masyarakat.	24	33	0	0	0	57
		42%	58%	0%	0%	0%	100%
12.	PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang terletak di lokasi yang mudah terjangkau.	8	42	7	0	0	57
		14%	74%	12%	0%	0%	100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.3 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden mengenai faktor psikologis, maka untuk pernyataan dorongan dari dalam diri saya, menggunakan produk gadai (*Rahn*) adalah pilihan yang sangat tepat, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 29 orang (51%). Untuk pernyataan dalam keadaan tertentu, saya sangat membutuhkan jasa pegadaian syariah, rata-rata reponden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 27 orang (47%). Kemudian pernyataan saya berminat menggunakan produk gadai (*Rahn*) karena sesuai dengan prinsip syariah, rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 44 orang (77%).

Pernyataan saya menggunakan produk gadai (*Rahn*) karena prosedur pengajuan pembiayaan gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang mudah, cepat, dan aman, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 43 orang (75%). Untuk pernyataan saya mengetahui informasi tentang keberadaan PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang lewat sosialisasi dan penyebaran brosur, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 37 orang (65%). Pernyataan informasi dari brosur gadai emas syariah PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang yang menarik dan mudah dipahami mempengaruhi saya untuk menggadaikan emas, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar setuju yaitu sebanyak 25 orang (44%).

Pernyataan saya yakin produk gadai (*Rahn*) dapat bersaing dalam dunia usaha, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 28 orang (50%). Pernyataan produk gadai (*Rahn*) merupakan produk yang berkualitas berstandar baik, rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 37 orang (65%). Pernyataan biaya administrasi yang dikenakan oleh PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang tidak membebankan saya untuk menggunakan produk gadai (*Rahn*), rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 42 orang (74%).

Pernyataan Promosi yang jelas dan sesuai dengan kenyataan mendorong saya menggunakan produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 27 orang (48%). Selanjutnya, pernyataan sosialisasi produk gadai (*Rahn*) di PT.

Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang dapat menarik minat masyarakat, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 33 orang (58%). Dan pernyataan PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang terletak di lokasi yang mudah terjangkau, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 42 orang (74%).

4.2.2 Faktor Sosial

Hasil kuesioner tentang faktor-faktor sosial yang mempengaruhi nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Faktor Sosial

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	Keluarga saya adalah referensi saya dalam menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>).	16 28%	37 65%	4 7%	0 0%	0 0%	57 100%
2.	Rekan kerja saya adalah referensi saya dalam menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>).	17 30%	29 51%	10 17%	1 2%	0 0%	57 100%
3.	Tetangga maupun teman seperkumpulan saya adalah referensi saya dalam menggunakan produk gadai (<i>Rahn</i>).	39 69%	10 17%	8 14%	0 0%	0 0%	57 100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.4 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden mengenai faktor sosial, maka untuk pernyataan keluarga saya adalah referensi saya dalam

menggunakan produk gadai (*Rahn*), rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 37 orang (65%). Kemudian pernyataan rekan kerja saya adalah referensi saya dalam menggunakan produk gadai (*Rahn*), rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 29 orang (51%). Selanjutnya pernyataan tetangga maupun teman seperkumpulan saya adalah referensi saya dalam menggunakan produk gadai (*Rahn*), rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 39 orang (69%).

4.2.3 Faktor Ekonomi

Hasil kuesioner tentang faktor-faktor ekonomi yang mempengaruhi nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Faktor Ekonomi

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total
1.	Saya menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang karena saya membutuhkan uang.	45 79%	12 21%	0 0%	0 0%	0 0%	57 100%
2.	Produk gadai (<i>Rahn</i>) merupakan produk yang menarik untuk berinvestasi	18 31%	20 36%	18 31%	1 2%	0 0%	57 100%
3.	Produk gadai (<i>Rahn</i>) dapat memberikan keuntungan dalam berinvestasi.	8 14%	25 44%	20 35%	4 7%	0 0%	57 100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.5 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden mengenai faktor ekonomi, maka untuk pernyataan saya menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang karena saya membutuhkan uang, rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 45 orang (79%). Kemudian pernyataan produk gadai (*Rahn*) merupakan produk yang menarik untuk berinvestasi, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 20 orang (36%). Selanjutnya pernyataan produk gadai (*Rahn*) dapat memberikan keuntungan dalam berinvestasi, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 25 orang (44%).

BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Gadai (*Rahn*) di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang”, peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap produk gadai (*Rahn*) adalah sebagai berikut :

- a. Faktor psikologis, yaitu dorongan dalam diri nasabah produk gadai adalah pilihan yang tepat, dalam keadaan tertentu nasabah sangat membutuhkan jasa pegadaian syariah, produk gadai sesuai dengan prinsip syariah, prosedur pengajuan pembiayaan mudah, cepat, dan aman, nasabah mengetahui informasi keberadaan Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang lewat sosialisasi dan penyebaran brosur, informasi dari brosur yang menarik dan mudah dipahami, nasabah yakin produk gadai dapat bersaing dalam dunia usaha, produk gadai merupakan produk yang berkualitas berstandar baik, biaya administrasi yang tidak membebankan untuk menggunakan produk gadai, promosi yang jelas dan sesuai kenyataan, sosialisasi produk gadai di PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang dapat menarik minat masyarakat, dan lokasi yang mudah terjangkau.
- b. Faktor sosial yang mempengaruhi nasabah, yaitu keluarga nasabah adalah referensi dalam menggunakan produk gadai, rekan kerja nasabah adalah

referensi dalam menggunakan produk gadai, dan tetangga maupun teman seperkumpulan nasabah adalah referensi dalam menggunakan produk gadai.

- c. Faktor ekonomi yang mempengaruhi nasabah, yaitu nasabah menggadaikan emas karena nasabah membutuhkan uang, produk gadai merupakan produk yang menarik untuk berinvestasi, dan produk gadai dapat memberikan keuntungan dalam berinvestasi.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh dari Pegadaian Syariah, saran yang dapat diajukan peneliti adalah :

1. Pegadaian Syariah hendaknya mendengarkan masukan-masukan yang diberikan oleh nasabah sebagai upaya untuk memperkuat kekerabatan. Hal ini akan semakin mendekatkan nasabah dengan pegadaian syariah.
2. Diharapkan unit Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang lebih semangat lagi dalam mempromosikan dan mensosialisasikan produk gadai (*Rahn*) agar produk gadai (*Rahn*) bisa terus maju kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta), Cet.1
- Antonio, Syafi'i M. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press), Cet.1
- Ariefiansyah, Miyosi. *Jago Investasi, Pasti Untung Tanpa Buntung*, (Jawa Barat: Laskar Aksara)
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana)
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka)
- Echols, Jhon M dan Shadily, Hasan. 2000. *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia)
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Husein, Umar. 2002. *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka)
- Kotler, Philip. 1995. *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Prehallindo), Cet.1
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisa Perencanaan Implementasi dan Pengendalian)*. (Jakarta: Salemba Empat)
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia)
- Mar'uf, Amin. 2005. *Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah*. (Jakarta: Renaisan)
- Matua, Piringong. 2003. *Sejarah Singkat Perusahaan Umum (PERRUM) Pegadaian*. (Jakarta)
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Rifki, Muhammad. 2008. *Akuntansi Keuangan Syari'ah: Konsep dan Implementasi PSAK Syari'ah*, (Yogyakarta: P3EI Press)

- Rodoni, Ahmad. 2009. *Investasi Syariah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta)
- Saladin, Djaslim. 1994. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Rajawali)
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Sugiyono. 2011. *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Suhendi, Hendi. 2010. *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada), Cet.5
- Sukandarummidi. 2004. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: UGM Press), Cet.2
- Tim KPPP. 2011. *Produk Berbasis Gadai: Diperuntukkan Bagi Pelatihan Pemahaman Product Knowledge Perum Pegadaian*
- Winardi. 1996. *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Penerbit Sinar Bandung), Cet.1
- Dokumentasi PT. Pegadaian Syariah Kcp Simpang Patal Palembang
- http://www.dsnmui.or.id/Fatwa_MUI
- www.pegadaian.co.id/produk_ar-rum
- <http://kbbi.web.id/>