

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK DAN HASIL PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang

Pegadaian Syari'ah adalah unit syari'ah dari Perum Pegadaian. Pegadaian pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian di praktekkan di wiayah-wilayah Eropa lainnya, seperti Inggris dan Belanda. Sistem gadai tersebut memasuki Indonesia dibawa dan di kembangkan oleh orang Belanda (*VOC*), yaitu sekitar abad ke-19. Bentuk usaha Pegadaian di Indonesia berawal dari *Bank van lening*¹ pada masa VOC yang mempunyai tugas memberikan pinjaman uang kepada masyarakat dengan jaminan gadai. Sejak itu bentuk usaha Pegadaian mengalami beberapa kali perubahan peraturan-peraturan yang mengaturnya.²

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*). Namun metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode *liecentie stelsel* diganti menjadi *pacth stelsel* yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pola atau metode *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan '*cultuur stelsel*' dimana dalam kajian tentang pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan

¹ Bank Van Leening, adalah lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, dan didirikan pertama kali di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

² www.pegadaian.co.id

perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan *Staatsblad* (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).

Pada masa pendudukan Jepang, gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun Struktur Organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam Bahasa Jepang disebut *Sitji Eigeikyuku*, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) hingga sekarang.³

Lahirnya Pegadaian Syari'ah sebenarnya berawal dari hadirnya fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 mengenai bunga Bank. Fatwa ini memperkuat terbitnya pp 10/1990 yang menerangkan bahwa misi yang diemban oleh Pegadaian adalah untuk mencegah praktik riba, dan misi ini

³ *Ibid*

tidak berubah hingga diterbitkannya pp 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 syari'ah.

Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah. kemudian berkembang di kota-kota besar seperti Semarang dan Surabaya.

Secara garis besar data Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang sebagai berikut:

Nama	: Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang
Alamat	: Jl. Majapahit 420, Semarang
Telepon	: 024-6718941
Tanggal berdiri	: 26 Juli 2004
Tanggal beroperasi	: 1 Agustus 2004
Jenis usaha	: Pegadaian

3.2. Struktur Organisasi Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang

Perum Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bernaungan dibawah Departemen Keuangan. Sehingga, yang berhak mengusulkan pengangkatan dan pemberhatian anggota Direksinya kepada Presiden adalah Menteri Keuangan. Sampai saat ini Perum Pegadaian dipimpin oleh Dewan Direksi yang terdiri dari Direktur Utama dan tiga Direktur serta dibantu dengan unit-unit pendukung lainnya. Masa jabatan anggota Direksi maksimal selama lima tahun dan bila diperlukan dapat diangkat kembali. Sedang dalam kegiatan usahanya, Perum Pegadaian dibina dan diawasi oleh Menteri Keuangan yang dalam pelaksanaannya di bantu oleh Direktur Jenderal berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Disamping itu, untuk melaksanakan pengawasan intern terhadap kegiatan usaha perusahaan, Direksi juga diperkenankan membentuk satuan pengawasan secara intern.⁴

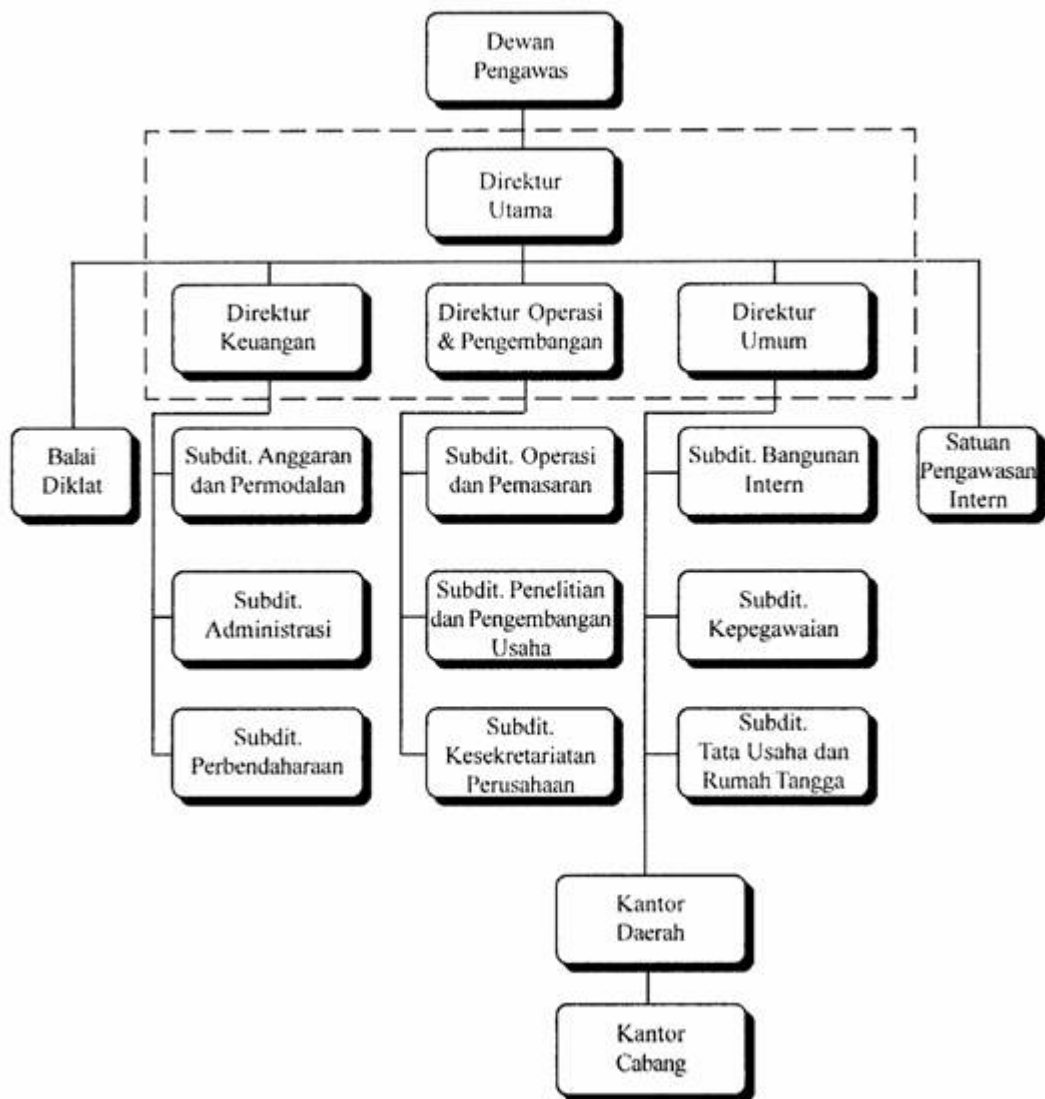
Selain mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian Dewan Direksi, dalam melaksanakan fungsi pengawasannya Menteri Keuangan juga dapat mengusulkan pengangkatan dan pemberhatian anggota-anggota Dewan Pengawas (Komisaris) Perum Pegadaian. Menurut ketentuannya Dewan Komisaris minimal dapat dijabat oleh dua orang dan maksimal lima orang yang terdiri dari ketua dan anggota. Dewan Komisaris bertanggungjawab penuh atas pelaksanaan pengawasan kepada Menteri Keuangan. Masa jabatan Dewan Komisaris selama tiga tahun dan dapat diangkat kembali.⁵

Sedangkan struktur organisasi perusahaan umum Pegadaian adalah sebagai berikut:

⁴ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta, Salemba Diniyah, 2003, h.21.

⁵ Muhammad Sholikul Hadi, *Ibid*, h. 22

Gambar 3.1
Struktur Organisasi di Perum Pegadaian

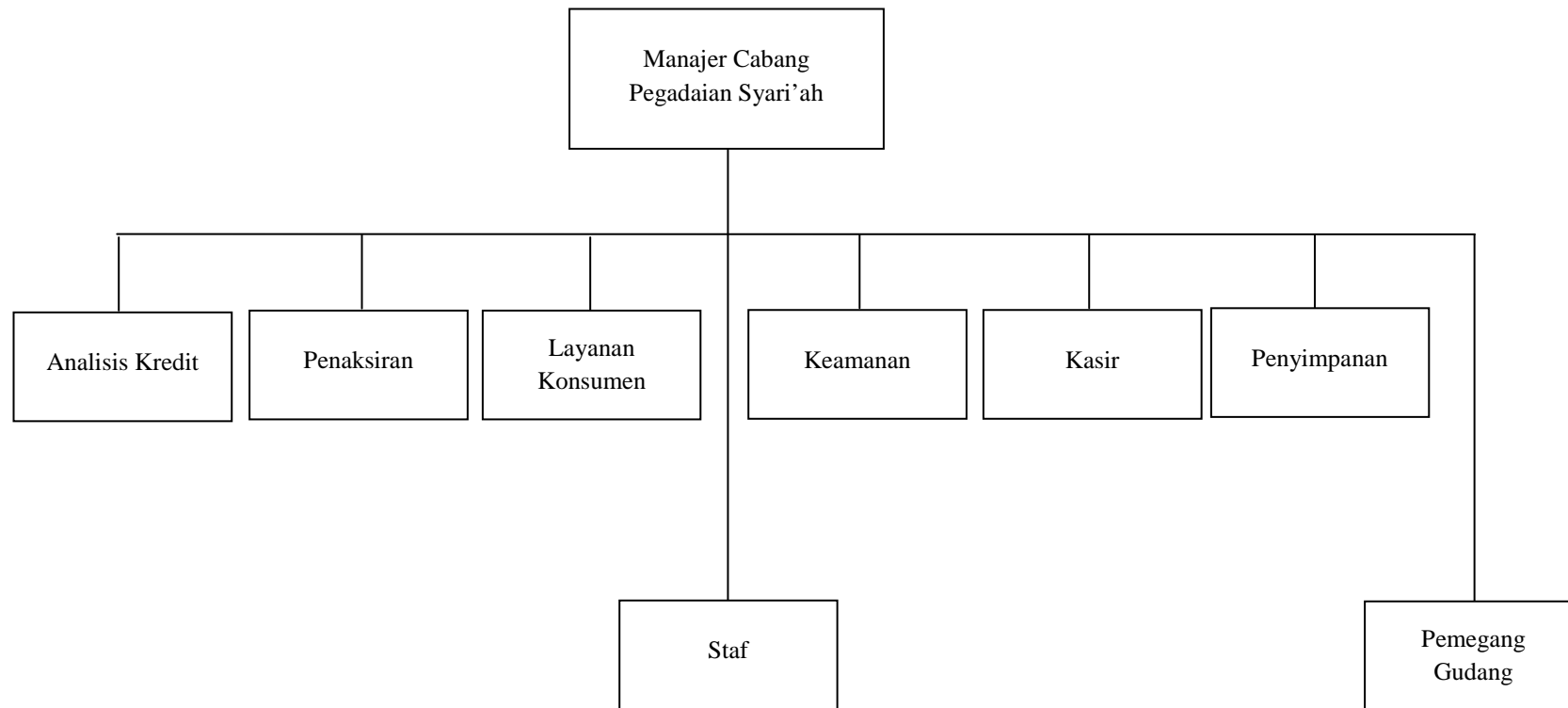


Sumber: Kanwil Perum Pegadaian III Cabang Semarang, Semarang, Maret 2011

Adapun struktur organisasi di Kantor Perum Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2.

Struktur Organisasi Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang



Sumber: Perum Pegadaian Cabang Majapahit Semarang. Semarang, Maret 2011

3.3. Visi Misi dan Nilai-Nilai Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit

Semarang

1. Visi

Pada tahun 2013 Pegadaian menjadi *champion* dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan *fiducia* bagi masyarakat menengah ke bawah

2. Misi

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

3. Nilai-nilai

Budaya perusahaan diaktualisasikan dalam bentuk simbol atau maskot dan jargon si "INTAN" yang bermakna:⁶

- a. Inovatif :
 - 1) Berinisiatif, kreatif dan produktif
 - 2) Berorientasi pada solusi
- b. Nilai Moral Tinggi
 - 1) Taat beribadah
 - 2) Jujur dan berfikir positif
- c. Terampil
 - 1) Kompeten dibidangnya
 - 2) Selalu mengembangkan diri
- d. Adi Layanan
 - 1) Peka dan cepat tanggap
 - 2) Empatik, santun dan ramah
- e. Nuansa Citra

⁶ *Op. Cit.* www.pegadaian.co.id

- 1) Memiliki *sense of belonging*
- 2) Peduli nama baik perusahaan

Makna yang terkandung dalam maskot SI INTAN Kepala berbentuk berlian memberi makna bahwa Pegadaian mengenal batu intan sudah puluhan tahun, Intan tidak lebih dari sebuah bongkahan batu yang diciptakan alam dalam suatu proses beratus tahun lamanya. Kekerasannya menjadikan dia tidak dapat tergores dari benda lain. Tetapi dia juga dapat dibentuk menjadi batu yang sangat cemerlang (*brilliant*). Dengan kecemerlangan itulah kemudian dia disebut berlian. Karakteristik batu intan itu diharapkan terdapat juga pada setiap insan Pegadaian.

Sikap tubuh dengan tangan terbuka dan tersenyum memberi makna sikap seorang pelayan yang selalu siap memberikan pelayanan prima kepada siapa saja. Rompi warna hijau bermakna memberi keteduhan sebagai insan Pegadaian.

3.4. Produk dan Jasa Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang

Sebagai lembaga keuangan non bank yang berfungsi majemuk, maka dalam menjalankan kegiatan usahanya Perum Pegadaian Syari'ah mempunyai beberapa produk dan jasa yang dapat dimanfaatkan masyarakat berupa:⁷

1. *Ar-rahn* (gadai syari'ah)

Ar-rahn adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syari'ah, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan *Ijaroh* (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan) berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

a. Cara memperoleh pinjaman

⁷ Hasil Wawancara dengan Kuntaji Sriwiyadi, S.H, Manajer Cabang Perum Pegadaian Kantor Cabang Syari'ah Majapahit. Tanggal 28 Maret 2011.

Cara memperoleh pinjaman cukup membawa barang jaminan disertai copy identitas diri ke loket penaksir dan barang jaminan (*marhun*) akan ditaksir oleh penaksir, selanjutnya akan memperoleh Uang pinjaman (*Marhun Bih*) sebesar 90% dari nilai taksiran.

b. Proses pelunasan pinjaman

Proses pelunasan pinjaman bisa dilakukan kapan saja sebelum jangka waktu maksimal 120 hari, baik dengan cara sekaligus maupun angsuran. Dan apabila sampai dengan 120 hari belum bisa melunasi, nasabah dapat memperpanjang masa pinjaman sampai 120 hari berikutnya dengan membayar *ijaroh* dan biaya administrasi sesuai tarif yang berlaku.

c. Keuntungan gadai syari'ah

Keuntungan gadai syari'ah adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan daya guna barang bergerak anda, perhiasan kesayangan andapun tetap menjadi milik anda, dan anda tidak akan mengalami kerugian selisih beli baru dan jual.
- 2) Prosedur dan syarat mudah serta proses cepat dengan tarif kompetitif dan *ijaroh* di hitung dari nilai taksiran.
- 3) Barang jaminan anda akan ditaksir secara cermat dan akurat sehingga akan tetap memiliki nilai taksiran yang optimal.
- 4) Jangka waktu fleksibel, bebas menentukan pilihan pembayaran.
- 5) Aman terjaga dan dijamin asuransi
- 6) Sumber dana sesuai syari'ah dan operasional di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syari'ah.

d. Persyaratan pinjaman

Persyaratan pinjaman, adalah sebagai berikut:

- 1) Menyerahkan copy KTP atau identitas resmi lainnya.
- 2) Menyerahkan barang sebagai jaminan (emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor).
- 3) Untuk kendaraan bermotor, menyerahkan dokumen kepemilikan (BPKB) dan copy STNK sebagai pelengkap jaminan.
- 4) Mengisi formulir permintaan pinjaman.
- 5) Menandatangani akad.

e. Tarif *ijaroh*

Meliputi biaya pemakaian tempat dan pemeliharaan *marhun* serta asuransi

$$Ijaroh = \frac{Taksiran}{10.000;} \times Tarif (Rp) \times \frac{Jangka Waktu}{10 hari}$$

f. Simulasi perhitungan *ijaroh*

Nasabah memiliki 1 keping LM seberat 25 gram dengan kadar 99,99% (asumsi harga per gram emas 99,99% = Rp. 300.000;), maka:

$$\text{Taksiran} = 25 \text{ gr} \times \text{Rp. } 300.000;$$

$$= \text{Rp. } 7.500.000;$$

$$\text{Uang pinjaman} = 90\% \times \text{Rp. } 7.500.000;$$

$$= 6.750.000;$$

$$Ijaroh/10 \text{ hari} = \frac{7.500.000;}{10.000;} \times 80 \times \frac{10}{10}$$

$$= \text{Rp. } 60.000;$$

$$\text{Biaya administrasi} = \text{Rp. } 25.000;$$

Jika nasabah menggunakan *Marhun* bih selama 26 hari, *ijaroh* ditetapkan dengan menghitung per 10 hari x 3 maka sebesar

ijaroh adalah Rp. 180.000; (Rp. 60.000; x 3). *Ijaroh* dibayar saat Nasabah melunasi atau memperpanjang dengan akad baru.

2. Arrum (*Ar-rahn* Untuk Usaha Mikro Kecil)

Arrum adalah skim pinjaman berprinsip syari'ah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dan menggunakan jaminan BPKB motor/ mobil.

a. Persyaratan pinjaman

- 1) Menyerahkan copy KTP atau identitas resmi lainnya.
- 2) Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB) sebagai agunan.
- 3) Memiliki usaha produktif minimal telah berjalan 1 tahun.
- 4) Survey dan analisa kelayakan usaha.
- 5) Mengisi formulir permintaan pinjaman.
- 6) Menandatangani akad Arrum

b. Keuntungan arrum

- 1) Meningkatkan daya guna barang bergerak nasabah, mobil/ motor kesayangan nasabah tetap milik nasabah, dan nasabah pun tidak akan mengalami kerugian selisih beli baru dan jual.
- 2) Prosedur dan syarat mudah serta proses cepat dengan tarif kompetitif dan *ijaroh* dihitung dari nilai taksiran.
- 3) Barang jaminan anda akan ditaksir secara cermat dan akurat sehingga akan tetap memiliki nilai ekonomis yang wajar karena nilai taksiran yang optimal.
- 4) Jangka waktu pinjaman fleksibel, serta bebas menentukan pilihan pembayaran masa angsuran.
- 5) Aman dan terjaga serta dijamin asuransi
- 6) Sumber dana sesuai syari'ah dan operasional dibawah pengawasan DPS.

c. Simulasi arrum

Seorang nasabah memiliki 1 buah mobil kijang LGX tahun 2000 dengan taksiran harga pasar Rp. 70.000.000;.

Jadi pinjaman yang dapat diterima : Rp. 70.000.000; x 70%
= Rp. 49.000.000;.

Administrasi : Rp. 200.000;

$$Ijaroh : \frac{Rp.70.000.000;}{Rp.100.000;} \times Rp 700 = Rp 490.000/bulan$$

3. Mulia (Murabahah Logam Mulia Untuk Investasi Abadi).

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

Mulia (Murabahah logam mulia untuk investasi abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad mulia menggunakan akad *murabahah* dan *rahn*.

a. Keuntungan berinvestasi melalui logam mulia

- 1) Jembatan mewujudkan niat mulia anda untuk:
 - a) Menabung logam mulia untuk menunaikan ibadah haji.
 - b) Mempersiapkan biaya pendidikan anak di masa mendatang.
 - c) Memliki tempat tinggal dan kendaraan.
- 2) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio *asset* anda.
- 3) Merupakan asset yang sangat likuid dalam memenuhi kebutuhan dana yang mendesak, memenuhi kebutuhan modal kerja untuk pengembangan usaha, atau menyehatkan cashflow keuangan bisnis anda, dan lain-lain.

- 4) Tersedia pilihan logam mulia dengan berat 4,25 gr, 5 gr, 10 gr, 25 gr, 50 gr, 100 gr, 250 gr, dan 1 kg.
- b. Persyaratan Mulia
- Menyerahkan copy KTP/ identitas resmi lainnya.
 - Mengisi formulir aplikasi mulia
 - Menyerahkan uang muka
 - Menandatangani akad mulia

c. Simulasi Pembelian Mulia

Nasabah membeli 1 (satu) keping logam mulia (LM) seberat 25 gram dengan kadar 99,99% (asumsi harga 25 gram = Rp 7.813.500;) maka:

Pembelian tunai :

Harga + % margin + administrasi

$$= \text{Rp } 7.813.500 + (7.813.500 \times 3 \%) + \text{Rp } 50.000;$$

$$= \text{Rp } 7.813.500 + \text{Rp } 234.405 + \text{Rp } 50.000;$$

$$= \text{Rp } 8.097.905;$$

Pembelian angsuran 6 bulan:

Harga + % margin + Administrasi

$$= \text{Rp } 7.813.500 + (6\% \times 7.813.500)$$

$$= \text{Rp } 7.813.500 + 468.810; \quad = \text{Rp } 8.282.310$$

$$\text{Uang muka } 25\% = \text{Rp } 2.070.578$$

$$\text{Administrasi} \quad = \text{Rp } \underline{50.000}; +$$

$$\text{Pembayaran awal} \quad = \text{Rp } 2.120.578$$

$$\text{Sisa} = \text{Rp } 8.28.310 - \text{Rp } 2.070.578 = \text{Rp } 6.211.732;$$

$$\text{Angsuran/bulan} \quad = \text{Rp } 6.211.736 : 6$$

$$= \text{Rp } 1.035.289/ \text{ bulan}$$

3.5. Cara Melakukan Transaksi di Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang

1. Proses penggadaian:
 - a. Bawa barang, identitas diri dan kartu nasabah
 - b. Ambil formulir kemudian diisi dan diserahkan ke loket penaksiran
 - c. Tunggu maksimal 5 menit dan ambil uang di kasir
 - d. Hitung uang sebelum meninggalkan pegadaian
 - e. Ingat jatuh tempo dan bisa diperpanjang
 - f. Memperpanjang cukup membayar biaya *ijaroh* dan administrasi
2. Proses menebus:
 - a. Bawa surat gadai (SBR) dan identitas diri
 - b. Bayar sesuai tebusan yang tertera di surat gadai
 - c. Teliti barang sebelum meninggalkan pegadaian
3. Proses menebus tidak atas nama sendiri dilayani jika:
 - a. Surat kuasa yang ditandatangani oleh kedua belah pihak
 - b. Ktp kedua belah pihak
 - c. Menandatangani pengalihan hak (yang ada dibelakang surat gadai)
4. Proses surat hilang:
 - a. Laporkan ke petugas kami, agar barang diblokir
 - b. Laporkan polisi dan buat surat pengantar
 - c. Fotocopy ktp 2 lembar

3.6. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Data penelitian berjumlah 110 kuesioner di distribusikan kepada pihak Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang yang kemudian didistribusikan kepada nasabah yang sedang melakukan transaksi yang menjadi objek dalam penelitian ini. Distribusi kuesioner dimulai pada tanggal 28 Maret 2011 s/d. 27 April 2011. Dari 110 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini 6 diantaranya tidak dapat diikutsertakan karena pengisian yang tidak lengkap, sehingga jumlah kuesioner yang layak dianalisis sebanyak 104 kuesioner. Seperti yang dijelaskan dalam tabel 3.1. berikut.

Tabel 3.1
Rincian Pendistribusian Kuesioner

Keterangan	Jumlah data
Jumlah Kuesioner yang di distribusikan	110
Jumlah Kuesioner yang tidak dapat digunakan	6
Jumlah Kuesioner yang dapat digunakan	104
Tingkat pendapatan kuesioner yang dapat digunakan $104/110 \times 100\% = 94,55\%$	

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

1. Jenis Kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin

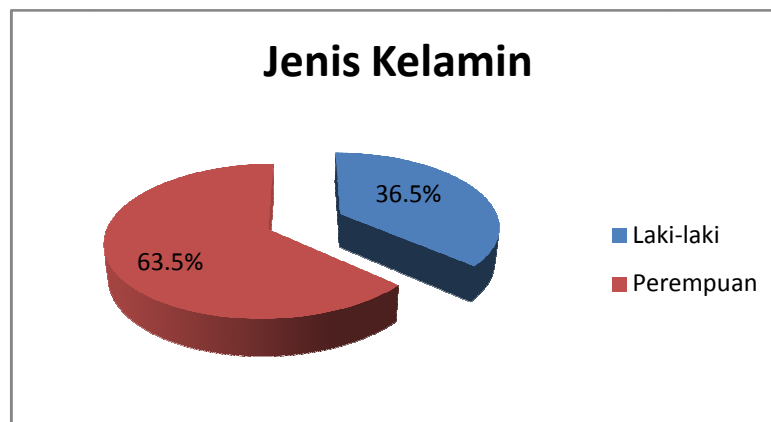
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	38	36.5	36.5	36.5
Perempuan	66	63.5	63.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 3.2 di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 66 orang (63,5%), sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 38 orang (36,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang adalah perempuan.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar diagram yang menjelaskan jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 3.3



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Usia Responden

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21 - 30 tahun	33	31.7	31.7	31.7
31 - 40 tahun	42	40.4	40.4	72.1
41 - 50 tahun	24	23.1	23.1	95.2
Lebih dari 50 tahun	5	4.8	4.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

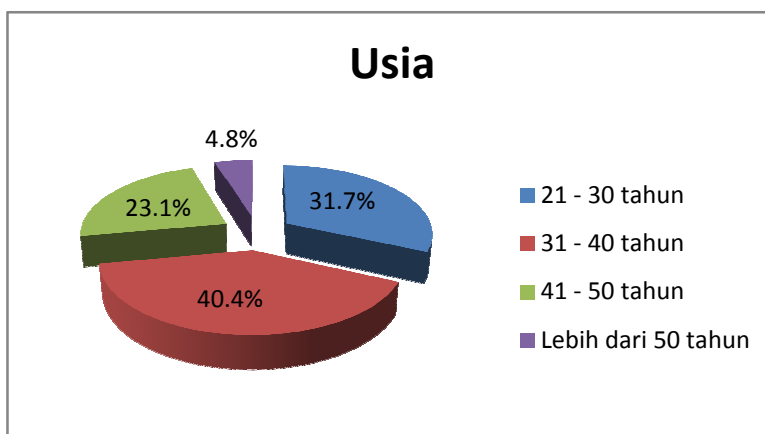
Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 3.3 ini memperlihatkan bahwa responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang sebagian besar berusia 21 – 50 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 31 - 40 tahun sebanyak 42 orang (40,4%), yang berusia 21 - 30 tahun

sebanyak 33 orang (31,7%), yang berusia 41 - 50 tahun sebanyak 24 orang (23,1%), sedangkan yang berusia lebih dari 50 tahun hanya 5 orang (4,8%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menjelaskan usia responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 3.4



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

3. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir

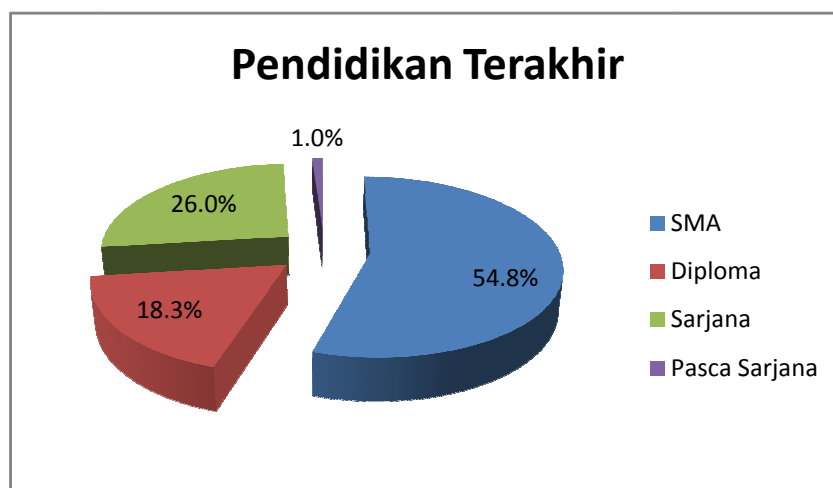
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	57	54.8	54.8	54.8
Diploma	19	18.3	18.3	73.1
Sarjana	27	26.0	26.0	99.0
Pasca Sarjana	1	1.0	1.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 3.4 memperlihatkan bahwa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang sebagian besar berpendidikan terakhir SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 57 orang (54,8%), yang berpendidikan sarjana terakhir sebanyak 27 orang (26,0%), yang berpendidikan diploma terakhir sebanyak 19 orang (18,3%), sedangkan sisanya yang berpendidikan terakhir pascasarjana sebanyak 1 orang (1,0%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menjelaskan pendidikan terakhir responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 3.5



Sumber: Data Primer yang diolah 2011

4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Pekerjaan Responden

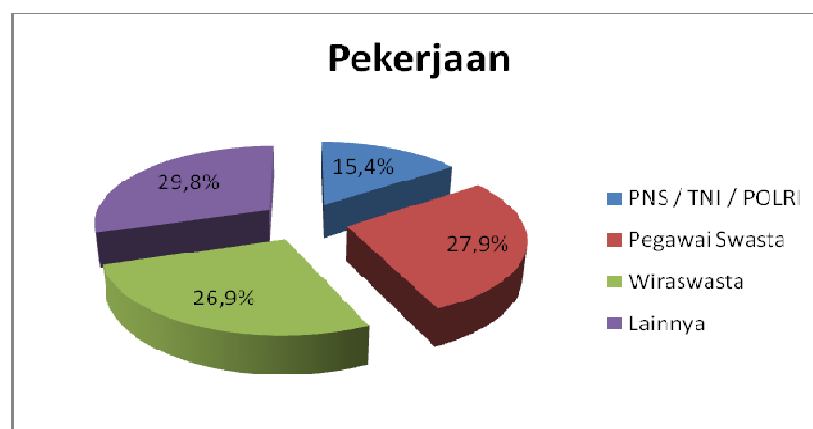
		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS / TNI / POLRI	16	15.4	15.4	15.4
	Pegawai Swasta	29	27.9	27.9	43.3
	Wiraswasta	28	26.9	26.9	70.2
	Lainnya	31	29.8	29.8	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 3.5 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang responden mempunyai pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 31 orang (29,8%), pegawai swasta sebanyak 29 orang (27,9%), wiraswasta sebanyak 28 orang (26,9%), sedangkan PNS/TNI/POLRI sebanyak 16 orang (15,4%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menjelaskan pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 3.6



Sumber: Data Primer yang diolah 2011

3.7. Diskripsi Data Penelitian

3.7.1. Kualitas Pelayanan

Tabel 3.6

Jujur

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah selalu jujur dalam memberikan informasi dan bertransaksi.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.9
Cukup Setuju	6	5.8	5.8	7.7
Setuju	72	69.2	69.2	76.9
Sangat Setuju	24	23.1	23.1	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel Internet Banking item pertanyaan 1 sebanyak 23% responden menyatakan sangat setuju atas sikap jujur dalam memberikan informasi dan bertransaksi yang disampaikan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 1% menyatakan tidak setuju, 5,8% menyatakan cukup setuju dan 69,2% menyatakan setuju.

Tabel 3.7

Amanah

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	4	3.8	3.8	4.8
Setuju	62	59.6	59.6	64.4
Sangat Setuju	37	35.6	35.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada item pertanyaan 2 sebanyak 35,6% responden menyatakan sangat setuju atas sikap menjaga amanah yang diberikan

nasabah kepada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 3,8% menyatakan cukup setuju dan 59,6% menyatakan setuju.

Tabel 3.8

Tidak menipu

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah tidak pernah berbohong dalam menyampaikan produk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	14	13.5	13.5	14.4
Setuju	65	62.5	62.5	76.9
Sangat Setuju	24	23.1	23.1	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada item pertanyaan 3 sebanyak 23,1% responden menyatakan sangat setuju atas sikap tidak menipu dalam menyampaikan produk yang disampaikan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 13,5% menyatakan cukup setuju dan 62,5% menyatakan setuju.

Tabel 3.9

Menepati janji

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah selalu menepati janjinya dalam bertransaksi.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	7	6.7	6.7	7.7
Setuju	63	60.6	60.6	68.3
Sangat Setuju	33	31.7	31.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada item pertanyaan 4 sebanyak 31,7% responden menyatakan sangat setuju atas sikap selalu menepati janji dalam bertransaksi yang dilakukan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit

Semarang, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 6,7% menyatakan cukup setuju dan 60,6% menyatakan setuju.

Tabel 3.10

Murah hati

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah selalu berwajah manis, santun dalam bertutur kata, berperilaku baik dan simpatik dalam melayani para nasabah.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	6	5.8	5.8	6.7
Setuju	59	56.7	56.7	63.5
Sangat Setuju	38	36.5	36.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada item pertanyaan 5 sebanyak 36,5% responden menyatakan sangat setuju atas sikap selalu berwajah manis, santun dalam bertutur kata, berperilaku baik dan simpatik dalam melayani para nasabah atau murah hati yang dilakukan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, sedangkan 1% menyatakan tidak setuju, 5,8% menyatakan cukup setuju dan 56,7% menyatakan setuju.

Tabel 3.11

Tidak melupakan akhirat

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah selalu selalu menghentikan aktivitasnya pada saat waktu shalat tiba.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	4	3.8	3.8	4.8
Setuju	64	61.5	61.5	66.3
Sangat Setuju	35	33.7	33.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Pada item pertanyaan 6 sebanyak 33,7% responden menyatakan sangat setuju atas sikap selalu menghentikan aktivitasnya pada saat waktu shalat tiba atau tidak melupakan akhirat

yang dilakukan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 3,8% menyatakan cukup setuju dan 61,5% menyatakan setuju.

3.7.2. Kualitas Produk

Tabel 3.12

Keandalan

Uang pinjaman (marhun bih) dapat diperoleh dalam waktu cepat.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.9
Cukup Setuju	17	16.3	16.3	18.3
Setuju	76	73.1	73.1	91.3
Sangat Setuju	9	8.7	8.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas produk item pertanyaan 7 sebanyak 8,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa Uang pinjaman (marhun bih) dapat diperoleh dalam waktu cepat, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 1% menyatakan tidak setuju, 16,3% menyatakan cukup setuju dan 73,1% menyatakan setuju.

Tabel 3.13

Responsif

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah tanggap dalam melayani para nasabah.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	29	27.9	27.9	28.8
Setuju	62	59.6	59.6	88.5
Sangat Setuju	12	11.5	11.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas produk item pertanyaan 8 sebanyak 11,5% responden menyatakan sangat setuju atas sikap Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang yang selalu tanggap dalam melayani para nasabah, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 27,9% menyatakan cukup setuju dan 59,6% menyatakan setuju.

Tabel 3.14

Bentuk nyata

Para pemasar (marketer) Pegadaian Syariah memuaskan dalam bertransaksi.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.9	1.9	1.9
Cukup Setuju	31	29.8	29.8	31.7
Setuju	58	55.8	55.8	87.5
Sangat Setuju	13	12.5	12.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Item pertanyaan 9 sebanyak 12,5% responden menyatakan sangat setuju atas sikap Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang yang selalu memuaskan dalam bertransaksi, sedangkan 1,9% menyatakan sangat tidak setuju, 29,8% menyatakan cukup setuju dan 55,8% menyatakan setuju.

3.7.3. Kepercayaan

Tabel 3.17

Melakukan transaksi ulang

Saya merasa terbantu dengan pelayanan pegadaian syari'ah majapait dan selanjutnya saya akan memanfaatkan layanan ini secara maksimal.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	16	15.4	15.4	16.3
Setuju	69	66.3	66.3	82.7
Sangat Setuju	18	17.3	17.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk Variabel kepercayaan item pertanyaan 12 sebanyak 17,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah merasa terbantu dalam pelayanan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang dan selanjutnya saya akan memanfaatkan layanan ini secara maksimal, sedangkan 1% menyatakan sangat tidak setuju, 15,4% menyatakan cukup setuju dan 66,3% menyatakan setuju.

Tabel 3.18

Menolak produk pesaing

Saya merasa puas dengan layanan pegadaian syari'ah majapait, sehingga saya tidak tertarik menjadi nasabah Pegadaian lainnya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Setuju	24	23.1	23.1	24.0
Setuju	70	67.3	67.3	91.3
Sangat Setuju	9	8.7	8.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Item pertanyaan 13 sebanyak 8,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah merasa puas dengan layanan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, sehingga saya tidak tertarik menjadi nasabah pegadaian lainnya. sedangkan 1% menyatakan

tidak setuju, 23,1% menyatakan cukup setuju dan 67,3% menyatakan setuju.

Tabel 3.19

Melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko

Saya merasa percaya dengan layanan Pegadaian Syari'ah Majapait, sehingga saya sangat nyaman bertransaksi.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.9	1.9	1.9
Tidak Setuju	2	1.9	1.9	3.8
Cukup Setuju	23	22.1	22.1	26.0
Setuju	65	62.5	62.5	88.5
Sangat Setuju	12	11.5	11.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Item pertanyaan 14 sebanyak 11,5% responden menyatakan sangat setuju bahwa nasabah merasa percaya dengan layanan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, sehingga saya sangat nyaman bertransaksi. sedangkan 1,9% menyatakan sangat tidak setuju, 1,9% menyatakan tidak setuju, 22,1% menyatakan cukup setuju dan 62,5% menyatakan setuju.