BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pegadaian merupakan salah satu usaha milik Pemerintah yang berbentuk BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang telah lama berdiri di Indonesia. Awal munculnya Pegadaian di Indonesia di mulai pada tahun 1990 dengan terbitnya PP/10 tanggal 10 April 1990. PP/10 tahun 1990 tersebut menjadi tonggak awal berdirinya Pegadaian di Indonesia dengan misinya yaitu menghapus praktek *riba* yang ada di dalam masyarakat. Namun awal berdirinya Pegadaian di Indonesia ini tidak secara langsung menggunakan atau berdasarkan prinsip Syari'ah, tetapi dalam praktek pertama kalinya menggunakan sistem konvensional. Seiring berjalannya waktu, Pemerintah mulai membentuk dan mendirikan pegadaian dengan prinsip syari'ah pada tahun 2003 dengan nama Unit Layanan Gadai Syari'ah (ULGS). Kantor cabang yang berdiri pertama kali yaitu berada di Jakarta disusul dengan kota-kota lainnya yang ada di Indonesia.

Dalam istilah syari'ah pegadaian sering disebut dengan istilah *rahn*, *rahn* menurut bahasa berarti *al-tsubut* dan *al-habs* yaitu penetapan dan penahanan. Adapula yang menjelaskan bahwa *rahn* adalah terkurung atau terjerat.[1] Perbedaan yang sangat mencolok di Pegadaian konvensional dengan Pegadaian syari'ah *(rahn)* ialah pegadaian konvensional menggunakan sistem bunga hingga presentase 10% selama 4 bulan masa gadai, sedangkan pegadaian syari'ah tidak memberlakukan bunga, tetapi mereka hanya mengenakan biaya penitipan, pemeliharaan, penjagaan serta penaksiran, di mana nominalnya jauh lebih kecil dibandingkan dengan pegadaian konvensional. Untuk transaksi di

[1] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008, h. 105.

Pegadaian Syari'ah pun lebih menguntungkan dan mempunyai rasa aman, karena Pegadaian Syari'ah mengasuransikan nasabah serta *marhun* (agunan) mereka, sedangkan Pegadaian Konvensional hanya mengasuransikan barang agunannya saja (*marhun*).

Adapun kegiatan gadai syari'ah (*rahn*) ini telah diatur dan disahkan oleh MUI yaitu dalam fatwa DSN-MUI Nomor : 25/DSN-MUI/III/2002[2] jadi kegiatan gadai syari'ah ini halal dilakukan oleh siapapun karena telah disahkan oleh Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Adapun ayat yang melandasi kegiatan gadai ini, yaitu terdapat dalam QS. Al-Baqarah : 283 yang berbunyi [3] :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتُمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ **وَاللَّهُ** بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Perkembangan Pegadaian di Indonesia sangatlah pesat, ini terbukti di kota-kota kecil hampir di setiap pasar tradisional terdapat Pegadaian baik konvensional maupun syari'ah. Seperti halnya di kota Kendal sudah terdapat beberapa kantor Pegadaian khususnya Pegadaian Syari'ah. Salah satu Unit Pegadaian Syari'ah di kota Kendal yaitu terletak di komplek pertokoan Kendal Permai. Salah satu keunikan dari Pegadaian ini yaitu lokasinya berada di samping masjid agung Kendal, selain itu karyawan yang berada di Pegadaian ini sangatlah ramah, selalu mengucap salam, serta bermasyarakat terhadap nasabah yang datang di mana mayoritas nasabah pegadaian ini ialah para pedagang serta ibu rumah tangga. Selain itu Pegadaian syari'ah Kendal juga memberikan layanan pesan singkat (*sms*) kepada para nasabahnya, ini dimaksudkan agar para nasabah yang akan mengambil atau menebus barang jaminan tersebut datang tepat waktu dan tidak mendapatkan denda apabila terlambat melunasinya.

---

[2] www.dsnmui.or.id/index.php, dibrowsing pada tanggal 21 Januari 2016

[3] Diterjemahkan oleh Penyelenggara Penerjemah al-qur'an, al-Qur'anul Karim, Semarang : Toha Putra, 2007, h. 38

Pegadaian syari'ah Kendal berdiri sekitar enam tahun yang lalu tepatnya tahun 2010. Misi dari pegadaian Kendal ini yaitu bersifat sosial di mana kalangan nasabah yang dibidik yaitu masyarakat golongan menengah ke bawah, walaupun tidak dipungkiri terdapat beberapa nasabah golongan ke atas. Walaupun Pegadaian syari'ah Kendal ini dikatakan baru berusia dini dibandingkan dengan pegadaian lainnya yang lebih besar yaitu pegadaian konvensional Kendal, namun pegadaian syari'ah Kendal ini berkembang cukup signifikan di mana jumlah pendapatan dari biaya administrasi transaksi dan jumlah nasabah setiap harinya mengalami peningkatan mencapai 500 transaksi setiap tahunnya.

Alasan mereka mengambil produk ini karena mereka menilai syarat untuk memperoleh pinjaman dengan sistem gadai (*rahn*) sangatlah mudah, mereka hanya tinggal membawa kartu identitas (KTP/SIM/Paspor, dsb) serta membawa barang jaminan (*marhun*) yang bergerak (emas, TV, laptop, handphone, dsb) maka hanya dengan waktu sekitar lima menit saja mereka bisa memperoleh uang pinjaman sesuai dengan barang jaminan yang telah ditaksir harganya oleh juru taksir dari Pegadaian Syari'ah. Adapun margin (*ujrah*) yang diterapkan oleh Pegadaian Syari'ah Kendal untuk *rahn* yaitu :

a. Golongan A (pinjaman s.d Rp 500.000) sebesar 0,45% (nol koma empat lima persen) per 10 (sepuluh) hari
b. Golongan B (pinjaman dari Rp 501.000 – Rp 5.000.000) sebesar 0,71% (nol koma tujuh satu persen) per 10 (sepuluh) hari
c. Golongan C (pinjaman dari Rp 5.000.001 – Rp 10.000.000) sebesar 0,71% (nol koma tujuh satu persen) per 10 (sepuluh) hari
d. Golongan D kantong (pinjaman dari Rp 10.000.001 – Rp 15.000.000) sebesar 0,62% (nol koma enam dua persen) per 10 (sepuluh) hari

e. Golongan D gudang (pinjaman dari Rp 15.000.001 – Rp 20.000.000) sebesar 0,65% (nol koma enam lima persen) per 10 (sepuluh) hari.

Adapun contoh transaksi di Pegadaian Syari'ah berdasarkan jenis golongannya, yaitu :

Tabel 1.1

Simulasi Transaksi Gadai

Jenis Golongan	Marhun	Harga Pasar	Taksiran Marhun (Presentase x HP)	Biaya Adm.	Ujrah/ 10hr (Presentase x TM)	Marhun Bih Maksimal (Presentase x TM)
A	Anting-anting emas 1gr (kadar 50%)	511.471/gr	255.735	2.000	1.200	236.000
B	Cincin emas 2gr kadar (75%)	511.471/gr	767.207	8.000	5.500	750.000
C	Gelang emas 8gr (kadar 80%)	511.471/gr	3.273.414	40.000	23.500	3.012.000
D	Emas batangan 20gr (kadar 80%)	511.471/gr	8.183.540	100.000	50.800	7.610.700

Berdasarkan ilustrasi pinjaman di atas dapat disimpulkan bahwa kadar ataupun nilai *marhun* (jaminan) menentukan seberapa besar harga taksiran. Untuk biaya administrasi terbagi menjadi empat golongan di mulai dari Rp 2.000, Rp 8.000, Rp 40.000, sampai Rp 100.000. Sedangkan presentase untuk penentuan besar maksimal pembiayaan bagi *marhun bih* juga terbagi menjadi empat, yaitu sebesar 93%, 92%, 92%, dan 93%.

Citra bagi pegadaian syari'ah merupakan komponen yang sangat penting untuk menarik minat para nasabah sehingga mereka dapat memutuskan untuk menggunakan jasa layanan gadai khususnya di Pegadaian syari'ah Kendal. Citra merupakan hasil (akibat) dari perbuatan dan komunikasi yang dilakukannya. Perbuatan baik tanpa komunikasi baik, atau komunikasi baik tanpa perbuatan baik, tidak cukup menghasilkan citra baik.[4] Citra yang baik akan cepat terbentuk jika pegadaian syari'ah Kendal tersebut berhasil menciptakan kepuasan bagi para nasabah mereka. Salah satu citra yang terbentuk di pegadaian syari'ah Kendal yaitu karyawan selalu mengucapkan salam dalam menerima nasabah yang datang, selain itu karyawan juga tidak sungkan menjelaskan secara detail dan ramah apabila nasabah mengalami kebingungan dalam transaksi. Jika citra yang baik sudah terbentuk di pegadaian syari'ah Kendal, maka nasabah tidak akan ragu lagi untuk mengambil keputusan untuk menggunakan jasa gadai di pegadaian syariah Kendal.

Untuk menciptakan citra yang baik di mata para nasabah serta menarik nasabah baru, tidak jarang Pegadaian syari'ah Kendal ini mengadakan seminar umum mengenai topik Pegadaian syari'ah. Seperti halnya pada bulan November 2015 yang bertempat di aula kecamatan Kendal, penulis sempat mengikuti acara seminar tersebut, di mana para audien (pendengar) yang hadir merupakan para nasabah dari pegadaian yang ada di Kendal bahkan masyarakat umum yang belum pernah

---

[4] Bambang Hartono, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2010, h. 43.

menggunakan jasa gadai di Pegadaian syari'ah Kendal juga hadir. Antusias para nasabah dan masyarakat umum dalam mengikuti acara seminar ini pun sangat besar, karena dapat dilihat dari jumlah audien yang hadir memenuhi aula. Selain itu dalam sesi pertanyaan, para audien juga antusias dalam memberikan pertanyaan mereka untuk mengetahui tentang pegadaian.

Secara umum produk dan layanan yang ditawarkan oleh Pegadaian Syari'ah kepada masyarakat yaitu berupa[5] :

a. Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syari'ah. Produk ini mensyaratkan pemberian pinjaman dengan penyerahan barang sebagai jaminan.
b. Jasa taksiran. Di samping memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian juga memberikan pelayanan berupa jasa penaksiran atas nilai suatu barang. Jasa ini diberikan kepada mereka yang ingin mengetahui kualitas barang seperti emas, perak, dan berlian. Biaya yang dikenakan pada nasabah adalah berupa ongkos penaksiran barang.
c. Jasa titipan (*ijarah*), pegadaian syari'ah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat tanah, ijazah, dan motor. Fasilitas ini diberikan bagi mereka yang ingin melakukan perjalanan jauh dalam waktu yan relatif lama atau karena penyimpanan di rumah dirasakan kurang aman. Atas jasa penitipan tersebut, pihak pegadaian syari'ah memperoleh atau menerima berupa ongkos penitipan dari si penitip barang.
d. Penjualan logam mulia, yaitu jasa penyediaan fasilitas berupa tempat penjualan emas eksekutif yang terjamin kualitas dan keasliannya.

[5] M. Habiburrahim, etc, *"Mengenal Pegadaian Syari'ah"*, Jakarta : Kuwais, 2012, h. 246-247.

Sedangkan untuk produk yang ditawarkan di pegadaian syari'ah Kendal terdiri dari empat macam, di mana produk-produk tersebut mempunyai ciri khas namanya masing-masing, yaitu :

a. *Rahn* (Gadai Syari'ah)
b. ARRUM (Ar-Rahn Untuk Usaha Mikro Kecil)
c. MULIA (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)
d. AMANAH (Murabahah untuk Kepemilikan Kendaraan Bermotor)
e. Tabungan Haji

Dalam setiap produk yang ditawarkan terdapat pula akad di dalamnya, akad-akad tersebut terbagi menjadi dua jenis, yaitu :

a. Akad Tujuan Konsumtif
   a) Akad *Qardhul Hasan*
   b) Akad *Ijarah*
b. Akad Tujuan Produktif
   a) Akad *Rahn*
   b) Akad *Mudharabah*
   c) Akad *Bai' Muqayyadah*
   d) Akad *Musyarakah Amwal Al-'Inan*

Sedangkan keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa, hasil pemutusan suatu ketetapan yang dipilih berdasarkan alternatif.[6] Berdasarkan observasi penulis di lapangan, pada dasarnya pihak Pegadaian Syari'ah Kendal membangun citra mereka selain dengan layanan yang baik, Pegadaian syari'ah juga menggunakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR), yaitu berupa pemberian beberapa unit komputer ke sekolah yang ada di daerah Kendal serta pemberian sumbangan ke panti asuhan yang ada di Kendal

[6] Ahmad Ulinuha, *"Pengaruh Pelayanan, dan Citra Pegadaian Syari'ah Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang",* Semarang : IAIN Walisongo, 2010, h. 17.

pula. Selain itu, penulis juga sempat mewawancarai beberapa nasabah mengenai alasan mereka mengambil jasa layanan gadai di Pegadaian Syari'ah Kendal. Dan ternyata jawaban mereka mayoritas yaitu karena letak Pegadaian Syari'ah Kendal yang strategis dan mudah dijangkau dibandingkan dengan Pegadaian konvensional yang terlebih dahulu berdiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan sampel dari beberapa nasabah tersebut mereka tidak mengetahui mengenai citra, keragaman produk, serta akad yang terbentuk di Pegadaian Syari'ah Kendal dan ketiga variabel tersebut bukan hal yang penting *(urgent)* dalam pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai. Untuk itu, penulis tertarik untuk meneliti variable-variabel tersebut terhadap keputusan nasabah dengan judul : ***"PENGARUH CITRA, KERAGAMAN PRODUK, DAN AKAD TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA GADAI PADA PEGADAIAN SYARI'AH KENDAL"***.

Kata Kunci : Citra, Keragaman Produk, Akad, dan Keputusan Nasabah.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh citra terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada pegadaian syari'ah Kendal ?
2. Bagaimana pengaruh keragaman produk terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada pegadaian syari'ah Kendal ?
3. Bagaimana pengaruh akad terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada pegadaian syari'ah Kendal ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah variabel citra berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di pegadaian syari'ah Kendal.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah variabel keragaman produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di pegadaian syari'ah Kendal.

3. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah variabel akad berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di pegadaian syari'ah Kendal.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pegadaian Syari'ah Kendal

   Dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya pegadaian syari'ah Kendal dapat mengetahui bagaimana pengaruh citra, keragaman produk, dan akad terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai. Sehingga nantinya hasil ini bisa dijadikan strategi bagi Pegadaian Syari'ah Kendal agar menarik nsabah sebanyak-banyaknya, dan calon nasabah lebih tertarik menggunakan jasa gadai dibandingkan dengan pegadaian lainnya. Selain itu Pegadaian Syari'ah Kendal nantinya bisa mengevaluasi apa saja yang kurang dengan jasa yang ditawarkan, baik pelayanan ataupun yang lainnya.

2. Bagi Insan Akademik

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi pembaca dan mahasiswa lainnya mengenai pengaruh citra, keragaman produk, dan akad terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai khususnya di Pegadaian Syari'ah Kendal. Ataupun hasil penelitian ini juga dapat digunakan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah :

Bagian awal skripsi berisi : Halaman Judul Skripsi, Halaman Persetujuan Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Deklarasi, Halaman Pedoman Transliterasi, Halaman Abstrak, Halaman Kata Pengantar, Halaman Daftar Isi, Halaman Daftar Tabel (Jika diperlukan), Halaman Daftar Gambar (Jika diperlukan), Halaman Daftar Lampiran (Jika diperlukan).

BAB I . : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

1.2 Perumusan Masalah

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4 Sistematika Penulisan

BAB II. : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.2 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Teoritis

2.4 Hipotesis

BAB III. : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.2 Populasi dan Sampel

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

3.5 Teknik Analisis Data

BAB IV. : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Deskriptif Objek Penelitian

4.2 Karakteristik Responden

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

4.4 Analisis Data dan Interpretasi Data

4.5 Pembahasan

BAB V. : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran