



# Analysis Of Customer's Interest In Selecting Paid Products In PT. Hasanuddin Gowa Branch Syariah Pegadaian

Nasrullah<sup>1</sup>, Firna Figriyanti<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

Email : [firmafy@gmail.com](mailto:firmafy@gmail.com)

---

## Keywords:

Customer  
Interest,  
Pawnshop  
Products

## Abstract

*This study uses a qualitative research method, which aims to find out how customers are interested in choosing a pawn product that has been provided by the pawnshop. This research was carried out at PT. Pegadaian Syariah Hasanuddin Gowa Branch which took place from March 21, 2022. Data collection techniques in this study used library research and field research such as observations and interviews. Pegadaian is a guarantee institution that is very well known in people's lives in an effort to obtain funds to facilitate various transaction needs. The presence of sharia pawnshops as a formal financial institution in the form of a unit of pawnshops in Indonesia, which is tasked with distributing financing in the form of providing loan money to people in need based on sharia pawn law is something that needs to get a positive response.*

---

## Kata Kunci

Minat Nasabah,  
Produk  
Pegadaian

## Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu bertujuan untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam memilih produk gadai yang telah disediakan pihak pegadaian. Penelitian ini di laksanakan di di PT. Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa yang berlangsung dari tanggal 21 Maret 2022. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan seperti obesrvasi dan wawancara. Pegadaian merupakan lembaga jaminan yang telah sangat terkenal di kehidupan masyarakat dalam upaya untuk mendapatkan dana guna mempermudah berbagai kebutuhan transaksi. Hadirnya pegadaian syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari perum pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah merupakan hal yang perlu mendapatkan sambutan positif.

---

## 1. PENDAHULUAN

Ekonomi islam sebagai suatu ilmu pengetahuan lahir melalui proses pengkajian keilmuan yang panjang. Pada awalnya terjadi sikap pesimis berkaitan dengan eksistensi ekonomi islam dalam kehidupan masyarakat saat ini. Sebagian orang mengatakan bahwa ekonomi islam merupakan sistem ekonomi alternatif. Sistem ekonomi alternatif di sini adalah sistem ekonomi islam dapat menjadi sistem ekonomi alternative pilihan, selain sistem ekonomi kapitalis dan sistem ekonomi sosialis. Ekonomi islam berasal dari ketauhidan, ekonomi islam meyakini bahwa semua yang ada adalah milik Allah SWT (Manusia hanya menjadi wakil pengelolaan). Beberapa ahli mendefinisikan ekonomi islam

sebagai ilmu ekonomi yang mempelajari perilaku manusia dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan alat pemenuhan kebutuhan yang terbatas dalam kerangka syariah. Sistem ekonomi islam berpedoman pada Al-Qur'an dan As-Sunnah, hukum-hukum yang melandasi prosedur transaksinya sepenuhnya untuk kemashlatan masyarakat, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Sedangkan ekonomi konvensional adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya yang tidak terbatas, dengan menggunakan faktor-faktor produksi yang terbatas. Permasalahan yang ada pada ekonomi konvensional adalah kelangkaan (*scarcity*) dan pilihan (*choices*).



Seringkali uang tunai menjadi kebutuhan mendesak dan tidak diduga. Dan kadangkala, kebutuhan tersebut tidak seimbang dengan ketersediaan uang tunai yang dimiliki. Pegadaian merupakan salah satu solusi mengatasi masalah tanpa masalah bagi masyarakat yang membutuhkan uang secara mendesak dan cepat, sedangkan masyarakat yang bersangkutan tidak memiliki dana cash atau tabungan maka pinjaman pihak ketiga menjadi alternatif pemecahannya. Saat ingin meminjam pada bank, bagi beberapa orang akan merasa kesulitan pada biaya administrasi dan persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga sebagian orang akan datang pada renternir, walaupun dengan bunga yang sangat tinggi. Bagi sebagian orang memiliki harta yang bisa dijadikan agunan, maka pegadaian pilihannya, sebab transaksi gadai paling aman, legal dan terlembaga.

Setiap orang mempunyai skala minat dalam menentukan barang dan jasa menurut urutan pentingnya agar tercapai kepuasan maksimum. Minat atau selera adalah sebuah konsep yang digunakan dalam ilmu sosial, khususnya ekonomi. Minat juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi.

Pada skala minat dalam gadai emas tersebut baik konvensional maupun syariah berbeda, letak perbedaan utama antara keduanya yaitu pada pembiayaan. Pegadaian konvensional memberikan bunga sebagai pembiayaan atas manfaat barang yang digadaikan, sedangkan pegadaian syariah menggunakan pembiayaan dengan prinsip syariah, namun tetap memperoleh keuntungan yang telah diatur oleh Dewan Syariah Nasional, yang memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman.

Minat seseorang dipengaruhi oleh diri sendiri maksudnya dorongan yang timbul untuk melakukan aktivitas atau tindakan tertentu untuk memenuhinya, misalnya dorongan untuk makan menimbulkan minat untuk mencari makan. Minat dipengaruhi oleh

faktor sosial yaitu minat dalam upaya mengembangkan diri dan dalam ilmu pengetahuan, misalnya hasrat untuk mendapatkan kemampuan dalam rekreasi. Sedangkan minat dari faktor emosional yaitu minat yang berkaitan erat hubungannya dengan emosi, misalnya kesuksesan seseorang pada suatu aktivitas tersebut menimbulkan perasaan suka atau puas. Sedangkan kegagalan akan menimbulkan perasaan tidak senang dan mengurangi minat seseorang terhadap kegiatan yang bersangkutan.

Pegadaian merupakan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna mendapatkan sejumlah uang senilai barang yang dijaminkan yang akan ditebus sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga gadai. Usaha pegadaian adalah segala sesuatu yang menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, taksiran, dan termasuk diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah. Ada dua hal yang membuat pegadaian menjadi suatu bentuk usaha lembaga keuangan bukan Bank yang khas. Pertama, transaksi pembiayaan yang diberikan oleh pegadaian mirip dengan pinjaman melalui kredit Bank, namun diatur secara terpisah atas dasar Hukum Gadai dan bukan mengenai pinjam-meminjam biasa. Kedua, usaha pegadaian di Indonesia secara legal dimonopoli oleh hanya satu badan usaha saja, yaitu perum pegadaian.

Pembentukan Pegadaian Syariah selain karena tuntunan idealisme juga disebabkan keberhasilan terlembaganya Bank, BMT, BPR dan asuransi syariah, pegadaian mendapat perhatian untuk dibentuk di bawah naungan suatu lembaga tersendiri. Hadirnya pegadaian syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari perum pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah merupakan hal yang perlu mendapatkan sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat



memberikan kemashlatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan menjatuhkan diri praktik-praktik *riba*, *qimar* (*Spekulasi*), maupun *gharar* (ketidak transparan) yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kezaliman pada masyarakat dan nasabah.

Pegadaian syariah terus berkomitmen mengembangkan produk-produk jasa keuangan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satunya adalah produk gadai syariah (*Rahn*) merupakan produk inovasi dari lembaga keuangan syariah. Pembiayaan gadai ini mendapat respon dari ulama Indonesia dengan mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas, yang memperbolehkan gadai emas berdasarkan prinsip *Rahn* sesuai dengan fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*.

Fatwa DSN Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 mengatur tentang ongkos dan biaya penyimpanan barang (*marhun*) ditanggung oleh pegadain, namun fatwa dimana besarnya berdasarkan pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan. Berdasarkan fatwa ini, pegadaian tidak memperbolehkan mengambil keuntungan dari akad *qard* dan *rahn* kecuali hanya sebatas mengambil biaya-biaya yang nyata diperlukan saja akan tetapi pada penambahan akad yaitu *ijarah* dan penitipan barang gadai.

Menurut konsep *rahn*, barang yang berharga diagungkan untuk menjamin utang yang dapat digunakan sebagai sumber pelunasan itu apabila utang tersebut pada waktunya tidak dapat dilunasi oleh orang yang berhutang. Dalam hal debitur atau orang yang berhutang tidak dapat melunasi utangnya, agungan tersebut dijual dan hasil penjualannya dipakai sebagai sumber pelunasan. Barang jaminan itu baru dapat dijual/ dihargai apabila dalam waktu yang disetujui kedua belah pihak, utang tidak dapat dilunasi oleh debitur. Keberadaan gadai telah lama ada dalam islam, dengan diturunkan wahyu kepada Nabi Muhammad SAW, sebagaimana firman Allah SWT di dalam (Q.S. Al-Baqarah/1:283)

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَسْتُمْ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرَضًا فَرَأَيْنَا مِنْ بَعْضِكُمْ مَكْرًا  
صَافِيًا ذَالِيًّا وَثِمْنَا مِنْتَهُ وَلَيْتَ لَأَلْهَرَبُ بِهِ وَلَا تَكْفُمُوا الشَّهَادَةَ مِنْكُمْ مَهَافَائِهِ ءَا  
ثِمَّالْبُيُوتِ وَاللَّهُ يَمَّا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

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

Kegiatan gadai pada penafsiran QS. Al Baqarah ayat 283 bahwa ada suatu kegiatan gadai tidak terkecuali dapat dilaksanakan bagi siapapun yang bertempat tinggal maupun yang sedang dalam perjalanan selama keduanya memenuhi syarat sahnya dan rukun dalam gadai. Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang, yang mana adanya kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berpiutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap pinjamannya itu. Barang jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang). Sedangkan gadai emas syariah adalah pegadaian atau penyerahan hak penguasa secara fisik atas harga/barang berharga (berupa emas) dari pemilik barang (yang berutang) atau penggadai (*Rahin*) kepada orang yang mengutamakan atau penerima gadai (*Murtahin*) dan objek atau barang yang digadaikan (*Rahn*) untuk dikelola dengan prinsip *ar-Rahn* yaitu sebagai jaminan (*al-Marhun*) atas pinjaman utang (*al-Marhumbih*) yang diberikan kepada nasabah/peminjam tersebut.



Gadai merupakan penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Pegadaian menggunakan 2 akad, yaitu; akad *ijarah* dan *Rahn*. Pihak pegadaian menggunakan akad *rahn*, dimana barang bergerak nasabah ditahan oleh pihak pegadaian sebagai jaminan dari utang nasabah tersebut. Sedangkan akad *ijarah* yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad *ijarah*, pihak pegadaian mendapatkan sewa atau jasa penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah disepakati melalui akad.

Pinjaman dengan menggadaikan *marhun* sebagai jaminan *marhun bih* dalam bentuk *rahn* itu dibolehkan, dengan ketentuan bahwa *murtahin*, dalam hal ini pegadaian, mempunyai hak menahan *marhun* sampai semua *marhun bih* dilunasi. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*, yang pada prinsipnya tidak boleh dimanfaatkan *murtahin*, kecuali dengan seizin *rahin*, tanpa mengurangi nilainya, serta sekedar sebagai pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya, biaya pemeliharaan dan perawatan *marhun* adalah kewajiban *rahin* yang tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah *marhun bih*. Apabila *marhun bih* telah jatuh tempo, maka *murtahin* memperingati *rahin* untuk segera melunasi *marhun bih*, jika tidak dapat melunasi *marhun bih*, maka *marhun* dijual paksa melalui lelang sesuai syariah dan hasilnya digunakan untuk melunasi *marhun bih*, biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* yang belum dibayar, serta biaya pelelangan. Kelebihan hasil pelelangan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

PT Pegadaian Persero Cabang Syariah Hasanuddin merupakan salah satu PT pegadaian Syariah yang ada di Gowa Sulawesi Selatan, perkembangan PT Pegadaian Persero Cabang Syariah Hasanuddin Gowa terus berkembang hingga saat ini terutama untuk produk gadai terus meningkat tiap tahunnya.

Hasil uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul mengenai **Analisis Minat Nasabah dalam Memilih Produk Gadai di PT. Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa**. Agar peneliti mengetahui dari sekian produk yang telah disediakan oleh pihak pegadaian, produk mana yang sering dipakai atau dipilih oleh para nasabah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pegadaian

#### a. *Pegadaian Konvensional*

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

Pegadaian adalah tempat di mana masyarakat yang memerlukan uang tunai dapat hadir meminjam uang melalui barang-barang pribadi sebagai agunannya. Secara generik penjelasan usaha gadai yakni aktivitas meminjamkan barang-barang bernilai pada pihak tertentu, supaya mendapatkan sebesar uang dan barang yang dijamin dan diambil kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah menggunakan lembaga gadai.

Berdasarkan dari penjelasan diatas maka bisa ditarik bahwa karakteristik menurut bisnis gadai adalah seperti :

- 1) Adanya barang bernilai yang bisa digadaikan.
- 2) Besaran jumlah pinjaman sesuai menggunakan nilai jumlah barang yang digadaikan dan nantinya bisa ditebus kembali.

Beberapa pengertian dalam gadai (konvensional), yaitu : pinjam meminjam uang



dalam batas tertentu dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan dan apabila batas waktu tersebut tiba ternyata tidak bisa ditebus maka barang tanggungan tersebut menjadi hak yang memberi pinjaman, merupakan kredit jangka panjang dengan jaminan sekuritas yang berlaku dalam jangka waktu 3 bulan dengan ketentuan setiap saat dapat diperpanjang. Gadai konvensional pelaksanaannya didasarkan pada hukum positif di Indonesia yang berlaku pada saat ini yang berkenaan dengan gadai dan membayar bunga bersamaan pokoknya.

Gadai konvensional adalah akad utang yang disertai riba. Bunga atau sewa modal yang ditetapkan sejak awal merupakan riba yang dipersyaratkan sejak awal pada saat akad utang, sehingga riba seperti itu statusnya haram tanpa ada perbedaan sama sekali. Agunan (gadai) untuk utang yang seperti itu hukumnya haram.

### **b. Pegadaian Syariah**

Dalam ilmu fiqh, gadai disebut dengan "Ar-Rahn" yang dapat diartikan sebagai suatu akad atau perjanjian pinjam-meminjam dengan memberikan barang milik sebagai jaminan utang, pada prinsipnya perjanjian gadai dapat diterima dan diakui dalam islam (Rivai, Dkk 2007). Pegadaian syariah merupakan lembaga yang berbasis ekonomi syariah yang mempunyai peran penting dalam membangun ekonomi masyarakat Indonesia agar kegiatan ekonomi di Indonesia berpegang pada syariat islam (Effendi, 2016).

Praktik gadai syariah yang dimunculkan sebagai koreksi atas gadai konvensional. Secara zahir tidak ada yang disebut dengan bunga atau riba. Oleh karena itu, perlu dicermati karena terlihat adanya hal yang bermasalah. Dalam akad gadai syariah nampak jelas terdapat dua akad dalam satu transaksi, yakni akad *rahn* (akad utang yang disertai agunan) dan akad *ijarah* dan satu dengan yang lain dikaitkan. Terdapatnya akad utang yang disertai agunan itu tidak bisa dilangsungkan, kecuali disertai dengan akad *ijarah* yang merupakan penyimpanan barang agunan.

Usaha pegadaian adalah segala usaha menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan atau jasa lainnya, termasuk yang diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah. Dalam konteks Indonesia saat ini perusahaan pegadaian dijalankan oleh perusahaan pegadaian swasta dan perusahaan pegadaian pemerintah yang diatur dan diawasi oleh otoritas jasa. Dengan demikian usaha pegadaian dapat dijalankan oleh perusahaan pegadaian swasta dan dapat pula dijalankan oleh pemerintah.

### **c. Sejarah Pegadaian**

Penjelasan mengenai sejarah pegadaian, bisa jadi hampir setara dengan keberadaan bisnis *property*. Berdasarkan kajian Samuel Levine, gadai secara informal telah ada sejak masa lampau (*pre history*) dengan alasan adanya kalimat yang menunjukkan gadai-menggadai dalam Perjanjian Lama. Menurut Skully, keberadaan pegadaian di Asia lebih tua dibanding dengan kondisi pegadaian yang ada di Eropa. Usaha gadai telah ada sekitar tahun 1000 M, di Italia. Adapun China sebagai pelopor pegadaian di Asia telah memulai usaha tersebut sekitar tahun 600 M. Pada Abad Pertengahan Eropa, kategorisasi atas pegadaian bisa dibagi pada tiga kelembagaan pegadaian (*pawnbroking*). *Pertama*, pegadaian swasta (*private*); *Kedua*, pegadaian pemerintah (*public*); dan *mons pietatis* (lembaga gadai untuk amal).

#### **1) Kondisi Pegadaian pada Masa Kolonial Belanda**

Pembangunan ekonomi haruslah ditopang oleh sistem hukum yang tidak sekedar mengandalkan *rule of law*, tetapi juga lebih menaruh perhatian pada *rule of moral* atau *rule of justice*. Kepastian hukum mengantarkan pada aktivitas ekonomi yang teratur dan tertata, sedangkan kepastian moral dan keadilan mewujudkan pembangunan ekonomi yang dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur. Pegadaian berdiri pada 20 Agustus 1746 di Batavia yang pada awalnya bernama *Bank van Leening*, yaitu



ketika Gubernur Jenderal Van Imhoff masih berkuasa, terutama melalui lembaga VOC. Kemudian, pada masa Inggris berkuasa (1811-1816), Bank van Leening dibubarkan dan dibawah kekuasaan Raffles, dibuat aturan bahwa pegadaian boleh didirikan oleh perorangan, terutama keturunan Cina, dengan ketentuan mendapatkan *licentie stelsel*. Akan tetapi, lisensi ini disalahgunakan untuk melegalkan praktik rentenir yang tentu memperburuk citra colonial Inggris pada waktu itu. Oleh karena itu, Inggris mengganti *licentie stelsel* dengan *pacsh stelsel* bahwa pegadaian boleh didirikan oleh masyarakat yang mampu membayar pajak paling tinggi.

Warga Tionghoa (China) telah ada di Nusantara sebelum datangnya Kolonial Belanda. Mereka menjadi mitra dagang yang baik dengan VOC. Ketenaran warga Tionghoa dalam melakukan jasa gadai diabadikan dalam peribahasa Indonesia yang berbunyi “Gadai terdorong kepada China”. Hal itu terbukti dikuasanya usaha jasa gadai di Pulau Jawa oleh warga Tionghoa (China) hingga tahun 1900-an.

Pada saat Inggris berkuasa (1811-1816), Gubernur Jenderal Thomas Stamford Raffles (1811) memutuskan untuk membubarkan *Bank van Leening* dan mengeluarkan peraturan yang menyatakan bahwa setiap orang (swasta) boleh mendirikan usaha pegadaian dengan izin (*licentie*) dari pemerintah daerah setempat. Kemudian di saat Belanda kembali berkuasa (1816), pemerintah Belanda melihat bahwa pegadaian yang didirikan pada masa kekuasaan Inggris banyak merugikan masyarakat, pemegang hak banyak melakukan penyelewengan, mengeruk keuntungan untuk diri sendiri dengan menetapkan bunga pinjaman sewenang-wenang.

Keputusan pengalihan berdasarkan penelitian Wolf van Westerrode pada tahun 1900. Ia menyarankan agar kegiatan pegadaian sebaiknya ditangani sendiri oleh pemerintah sehingga dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat peminjam. Atas pertimbangan dan saran Wolf van Westerrode tersebut, pemerintah Belanda

akhirnya mengeluarkan *Staatsblad* No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang prinsipnya mengatur bahwa pendirian pegadaian merupakan monopoli dan untuk itu hanya bisa dijalankan oleh pemerintah.

Pada tahun 1816, seluruh Jawa dan Madura telah memiliki kantor pegadaian, kecuali Kesultanan Yogyakarta dan Surakarta. Pada dua kesultanan ini sistem penyewaan yang menjadi hak prerogative kelompok bangsawan tetap berlaku.

**Table 2.1 Pemberian Pinjaman di Nusantara 1905-1940**

Tahun	Volkbanken	Bank Desa	Lumbung Desa	Pegadaian	Jumlah
1905	0,82	-	-	2,96	
1910	7,38	-	-	23,49	-
1915	21,68	7,67	-	75,90	-
1920	39,46	8,78	31,41	136,52	216,07
1923	43,24	21,71	17,95	150,52	233,42
1925	52,38	33,77	19,60	166,25	272,00
1928	68,30	45,99	19,49	181,46	315,24
1930	72,44	44,39	20,20	194,14	331,17
1933	17,45	17,45	8,32	78,12	121,38
1935	17,40	14,79	8,25	67,52	107,96
1938	26,66	20,71	9,17	85,31	141,79
1940	28,80	23,43	9,16	88,19	149,58

Data tersebut menunjukkan bahwa *pandhuis* (pegadaian) sedari tahun 1905-1940 merupakan lembaga yang memberikan pinjaman kepada masyarakat paling besar. Sekalipun telah terjadi resesi ekonomi tahun 1929-1935, tetap saja kiprah *pandhuis* sebagai pemberi pinjaman masih relatif besar dibandingkan dengan institusi keuangan lainnya.

## 2) Kondisi Pegadaian pada Masa Kolonial Jepang

Pada masa kedudukan Jepang, pegadaian masih merupakan instansi pemerintah dengan status Jawatan di bawah pengawasan Kantor Besar Keuangan. Gedung kantor pusat Jawatan



Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pendudukan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi jawatan Pegadaian atau "*Sitji Eigeikyuku*," kecuali kebijakan penghapusan lelang barang berharga.

Barang berharga, seperti : emas, intan, dan berlian di pegadaian diambil oleh pemerintah Jepang. Akibatnya, rakyat yang menggadaikan barangnya ke pegadaian tidak bisa memiliki kembali barang-barang tersebut, dan mereka semakin miskin. Pada beberapa pegadaian, contohnya Kantor Pegadaian di Salema, tidak mampu lagi menjalankan usahanya karena nasabahnya tidak ada.

Pada tanggal 5 April 1942, pegadaian dikelola di bawah Biro Keuangan, Administrasi Militer Jawa. Militer Jepang menggunakan *account* khusus untuk mengumpulkan hasil kekayaan dari pegadaian. Dana yang terkumpulkan disalurkan ke rekening utama dari Administrasi Militer Jepang sebagai bagian dari kontribusi perusahaan.

### 3) Kondisi Pegadaian Zaman Kemerdekaan dalam Era Jawatan Pegadaian

Pada masa Pemerintah RI, Dinas Pegadaian yang merupakan kelanjutan dari Pemerintah Hindia-Belanda diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian yang didasarkan pada UU No.19 Prp. 1960 jo. PP No.178 Tahun 1961 tanggal 3 Mei 1961 tentang Pendidikan PN Pegadaian. Kemudian PN Pegadaian diubah lagi statusnya menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian yang didasarkan pada PP No. 7 Tahun 1969 tanggal 11 Maret 1969 tentang Perubahan Kedudukan PN Pegadaian menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian jo. UU No. 9 Tahun 1969 tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara.

Pada saat pegadaian masih berbentuk Badan Hukum Perjan, misi sosial pegadaian lebih menonjol dibandingkan dengan misi

bisnisnya. Akibatnya, perusahaan tersebut mengalami kerugian. Namun, sejak statusnya diubah menjadi Perum, keadaan perusahaan sudah tidak merugi lagi.

#### d. Gadai

##### 1) Pengertian Gadai

Transaksi hukum gadai dalam fikih Islam disebut *al-Rahn*. Kata *al-Rahn* berasal dari bahasa Arab "*rahana-yarhanu-rahnan*" yang berarti menetapkan sesuatu. Secara bahasa menurut Abu Zakariyya Yahya bin Sharaf al-Nawawi (w. 676 H) pengertian *al-Rahn* adalah *al-Subut wa al-Dawam* yang berarti "tetap" dan "kekal". Menurut Taqiyyuddin Abu Bakar al-Husaini (w. 829 H), *al-Rahn* adalah *al-Subut* "sesuatu yang tetap" dan *al-Ihtibas* "menahan sesuatu". Bagi Zakariyya al-Anshary (w. 936 H), *al-Rahn* adalah *al-Subut* yang berarti "tetap". Pengertian "tetap" dan "kekal" dimaksud, merupakan makna yang tercakup dalam *al-Habsu wa al-Luzum* "menahan dan menetapkan sesuatu". Dengan demikian, pengertian *al-Rahn* secara bahasa seperti yang terungkap diatas adalah tetap, kekal dan menahan suatu barang sebagai pengikat utang.

Secara istilah menurut Ibn Qudamah (w. 629 H), pengertian *al-Rahn* adalah *al-mal al-ladhi yuj'alu wathiqatan bidaynin yustaufa min thamanihi in ta'adhara istifa'uhu mimman huwa 'alayh* "suatu benda yang dijadikan kepercayaan atas utang, untuk dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya. Taqiyyuddin (w. 829 H) menyatakan bahwa *al-Rahn* adalah *ja'ala al-mal wathiqatan bidaynin* "menjadikan suatu barang sebagai jaminan utang." Menurut Zakariyya al-Anshary (w. 936 H), *al-Rahn* adalah *ja'lu 'ayni malin wathiqatan bidaynin yustaufa minha 'inda ta'adhuri wafa'ih* "menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta benda sebagai jaminan utang yang dipenuhi dari harganya ketika utang tersebut tidak bisa dibayar". Ia menyatakan bahwa tujuan gadaialadalah menyerahkan barang jaminan yang dimiliki dan berpindah kepemilikannya itu ketika *rah* tidak mampu membayar dalam jangka waktu yang telah



ditentukan. Karena itu, jenis barang yang dijaminkan adalah berupa harta benda yang dapat diperjualbelikan.

Gadai adalah perjanjian menahan suatu barang sebagai tanggungan utang atau menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan syarak sebagai tanggungan *marhun bih*, sehingga dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima atau *rahn* disebut sebagai akad/perjanjian utang piutang dengan menjadikan *marhun* sebagai kepercayaan/penguat *marhun bih* dan *murtahin* berhak menjual/melelang barang yang digadaikanitu pada saat *murtahin* menuntut haknya.

## 2) Dasar Hukum Gadai

Dasar hukum kebolehan gadai adalah dalil Al-Qur'an, Hadis Riwayat Muslim dan Bukhari, Serta *ijma'*. Para ulama sepakat bahwa hukum *gadai* dibolehkan, tetapi tidak diwajibkan sebab gadai hanya jaminan saja jika kedua belah pihak tidak saling mempercayai, jika kedua belah pihak saling mempercayai maka hendaklah orang yang dipercayai menunaikan amanatnya (membayar utang) dengan baik.

Jumhur Ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad SAW, yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh Nabi Muhammad SAW tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang kaya kepada seorang Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi Muhammad SAW yang tidak mau memberatkan para sahabat yang biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi Muhammad SAW kepada mereka. Adapun dasar hukum yang menjadi landasan gadai syariah adalah sebagai berikut ;

### a) Al-Qur'an

Surat Al-Baqarah (2) ayat 283 yang digunakan sebagai dasar dalam membangun konsep gadai adalah sebagai berikut ;

وَإِن كُنْتُمْ عَلَسْفَرًا وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرْتَمَقِبُوا صَفَةً فَإِن مِّنْ بَعْضِكُمْ بِعَ صَافِيُو ذَالذِّيَ وَثِمْنَا مَنَّةً وَتَيْقَالَ لَهْرَبِّهِ لَا تَكْفُمُوا الشَّهَادَةَ مَنِيكُم مَّهَافِيَةَ ءَا ثِمَقَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Terjemahannya : *"Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan."*

Fungsi barang gadai pada ayat di atas yaitu untuk menjaga kepercayaan masing-masing pihak, sehingga penerima gadai meyakini bahwa pemberi gadai beriktikad baik untuk mengembalikan pinjamannya dalam jangka waktu yang disepakati. Sekalipun ayat diatas mengindikasikan bahwa gadaidilakukan oleh seseorang ketika dalam keadaan musafir, namun bukan berarti dilarang bila dilakukan oleh orang yang menetap atau bermukim.

### b) Hadist Nabi Muhammad SAW

Dasar hukum yang kedua untuk dijadikan rujukan dalam membuat rumusan gadai syariah adalah hadist Bukhari dan lainnya meriwayatkan dar Aisyah berkata; *"Rasulullah pernah memberi makanan dari orang Yahudi dan beliau menggadaikan kepadanya baju besi beliau"* (HR Bukhari dan Muslim).

Menurut kesepakatan pakar fiqh, peristiwa Rasulullah SAW menggadaikan baju besinya itu, adalah kasus *ar-Rahn* pertama dalam islam dan dilakukan sendiri oleh Rasulullah SAW. Berdasarkan ayat dan hadist diatas, para ulama fiqh sepakat mengatakan bahwa akad *ar-Rahn* itu dibolehkan, karena banyak kemashalatan yang terkandung di dalamnya dalam rangka hubungan antara sesama manusia.



### c) Ijma'

Para ulama telah menyepakati bahwa al-qardh boleh dilakukan. Kesepakatan ulama ini didasari tabiat manusia yang tidak bisa hidup tanpa pertolongan dan bantuan saudaranya. Tidak ada seorangpun yang memiliki segala barang yang ia butuhkan oleh karena itu pinjam meminjam telah menjadi satu bagian dari kehidupan di dunia ini.

### d) Fatwa DSN-MUI

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menjadi salah satu rujukan yang berkenaan dengan gadai syariah, diantaranya dikemukakan sebagai berikut ;

1. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2002, tentang *Rahn*.
2. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 09/DSN-MUI/III/2002, tentang *Rahn Emas*.
3. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 09/DSN-MUI/IV/2000, tentang *Pembiayaan Ijarah*.

### e. Minat Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu; gairah; keinginan. Minat nasabah adalah bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan (Husein, 2022;45).

Menurut Komaruddin, minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh, minat beli merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan untuk membeli yang umumnya dilakukan oleh seorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen. Sedangkan menurut Hurlock, minat adalah sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Hurlock menyebutkan

juga bahwa semua minat mempunyai dua aspek yaitu :

1. Aspek Kognitif, didasarkan atas konsep yang dikembangkan dari bidang yang dikembangkan dari minat itu sendiri.
2. Aspek Afektif atau bobot emosional adalah konsep yang membangun aspek kognitif minat yang dinyatakan dalam sikap terhadap kegiatan yang ditimbulkan dari minat.

Pengertian minat menurut Abu Ahmadi adalah suatu perhatian seseorang pribadi yang menimbulkan perasaan yang kuat dari jiwa seseorang yaitu (kognisi, konasi, emosi). Jadi menarik minat dapat menyebabkan adanya perhatian kepada suatu obyek, kemudian timbullah perasaan kuat untuk memilih obyek tersebut.

Minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dengan kata lain ada suatu usaha (untuk mendekati, mengetahui, menguasai dan berhubungan) dari subyek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya tarik dari obyek. Dari bukunya Abu Ahmadi "Psikologi Umum" yang digunakan sebagai acuan indicator dalam penelitian ini. Ada 3 indikator yang dijadikan acuan terbentuknya minat nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Kognisi, (Gejala pengenalan); kegiatan atau proses memperoleh pengetahuan (termasuk kesadaran, perasaan) atau usaha mengenali sesuatu melalui pengalaman sendiri. Gejala pengenalan dalam garis besarnya dibagi menjadi dua yaitu melalui indera dan akal.
2. Emosi (Gejala perasaan); kecenderungan untuk memiliki perasaan yang khas bila berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungannya. Emosi dapat diartikan perasaan yang muncul akibat dari rangsangan dari dalam maupun dari luar. Maksudnya suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atau bertindak terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.



3. Konasi (Gejala kemauan); merupakan salah satu fungsi hidup kejiwaan manusia, dapat diartikan sebagai aktifitas psikis yang mengandung usaha aktif dan berhubungan dengan pelaksanaannya suatu tujuan. Tujuan adalah titik akhir dari gerakan yang menuju suatu arah.

Cukup banyak faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, dan kepribadian), dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat. Sedangkan minat menurut Crow and Crow dalam bukunya Abdul Rahman Saleh berpendapat ada tiga faktor yang mempengaruhi minat, yaitu :

1. Dorongan dari dalam diri individu, misal dorongan makan, rasa ingin tahu.
2. Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
3. Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.

Dari faktor diatas dapat disimpulkan bahwa minat seseorang dipengaruhi oleh diri sendiri maksudnya dorongan yang timbul untuk melakukan aktivitas atau tindakan tertentu untuk memenuhinya, misalnya dorongan untuk makan menimbulkan minat untuk mencari makan. Minat dipengaruhi oleh faktor sosial yaitu minat dalam upaya mengembangkan diri dan dalam ilmu pengetahuan, misalnya hasrat untuk mendapatkan kemampuan dalam rekreasi. Sedangkan minat dari faktor emosional yaitu minat yang berkaitan erat hubungannya dengan emosi, misalnya kesuksesan seseorang pada suatu aktivitas tersebut menimbulkan perasaan suka atau puas. Sedangkan kegagalan akan menimbulkan perasaan tidak senang dan mengurangi minat seseorang terhadap kegiatan yang bersangkutan.

Masyarakat telah mengenal pegadaian sebagai salah satu tempat melakukan transaksi

keuangan yang mudah dan cepat, dimana masyarakat melakukan transaksi gadai yang di jalankan belandaskan pada prinsip-prinsip syariah sehingga mendapatkan dana yang berkah dan halal. Karena gadai syariah tidak menerapkan sistem bunga dari barang yang digadaikan. Minat nasabah untuk menggunakan produk-produk pada pegadaian syariah ini cukup tinggi, terlihat dari banyaknya nasabah yang datang setiap hari untuk melakukan transaksi gadai. Kemudahan mendapatkan dana tunai, menggunakan jasa, meminjam lewat gadai dari pada perusahaan lain, dan keamanan yang tinggi membuat nasabah semakin percaya dan membuat minat nasabah untuk melakukan transaksi gadai semakin tinggi.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan mendiskripsikan dan menganalisis data secara mendalam mengenai minat nasabah dalam memilih produk gadai/rahn. Berdasarkan konteks permasalahan dalam penelitian ini maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain metode deskriptif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian yaitu tentang minat nasabah dalam memilih produk gadai yang disediakan oleh pegadaian syariah, hasil penelitian ini diperoleh dari teknik wawancara terhadap informan/narasumber yang dianggap sebagai representatif terhadap objek penelitian.



Hasil penelitian ini akan dipaparkan dengan metode pendekatan kualitatif. Dimana dalam penelitian kualitatif, penelitian ini dituntut untuk tidak hanya sekedar memaparkan, melainkan juga menjelaskan, menggambarkan dan menggali secara dalam informasi berdasarkan apa yang diucapkan, disarankan, dilakukan oleh narasumber sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan.

**a. Deskriptif Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, melibatkan Pimpinan Cabang dan/ Kepala Unit Pelayanan serta nasabah sebanyak 15 orang sebagai informan, nasabah tersebut terdiri dari :

No	Nama	Usia	Produk di Pakai	Golongan
1.	Ayu	30 Thn	RAHN	Atas
2.	Endah	28 Thn	RAHN	Menengah
3.	Erna	35 Thn	RAHN	Atas
5.	M. Tommy	27 Thn	RAHN	Menengah
4.	Mariana	33 Thn	RAHN	Atas
6.	Nurwahidah	24 Thn	RAHN	Menengah
7.	Raodatul Lifah	30 Thn	Arrum Haji	Menengah
8.	Rosliani	22 Thn	RAHN	Menengah
9.	Rosmiati	35 Thn	RAHN	Atas
10.	Rusdin	27 Thn	RAHN	Menengah
11.	Salmah	40 Thn	RAHN	Menengah
12.	Sarah	28 Thn	RAHN	Menengah
13.	Satriani	39 Thn	RAHN	Atas
14.	Sulaiman	33 Thn	RAHN	Menengah
15.	Zunaidin	26 Thn	RAHN	Menengah

**Tabel 4.1 Daftar Identitas Informan**

**b. Deskripsi Hasil Penelitian**

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti pada kurun waktu mulai dari 21 Maret 2022.Seluruh informan yang melakukan wawancara mendalam adalah

Pimpinan Cabang dan/ Kepala Unit Pelayanan serta nasabah Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa.

**c. Mekanisme Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Pegadaian merupakan salah satu perusahaan jasa yang mampu mengatasi masalah keuangan dalam waktu yang relative singkat. Pegadaian tidak menuntut prosedur dan syarat-syarat khusus yang kadang-kadang menjadi masalah tersendiri bagi nasabah yang sangat sulit dipenuhi. Di pegadaian hanya cukup dengan pengajuan kredit yang sangat sederhana sekali. Penyebab inilah yang menjadikan pegadaian dan masyarakat sangat dekat dengan kehidupan, karena dapat mengatasi masalah kekurangan dana tanpa harus menimbulkan masalah lain dalam prosedurnya. Mekanisme operasional Pegadaian Syariah melalui akad *Rahn* adalah dengan masyarakat menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawat barang tersebut di tempat yang telah disediakan oleh pegadaian.

Memberikan pelayanan yang terbaik adalah salah satu upaya untuk mempertahankan nasabah, Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa telah memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin karena tanpa adanya pelayanan yang memuaskan akan menyebabkan nasabah tidak datang ke Pegadaian Syariah lagi. Hasil penyampaian wawancara informan dari ibu Dian Angreni Ekawati selaku Kepala Unit Pelayanan mengenai pelayanan yang disediakan oleh pihak pegadaian, yaitu :

*“Kami dari pihak Pegadaian selalu mengutamakan kepuasan para nasabah. Oleh karena itu, untuk menjaga kepuasan dari nasabah kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan para nasabah. Dan juga para petugas/pegawai dituntut untuk bersikap 3S (Senyum, Sapa, dan Santun).”*

Pelayanan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan, disamping untuk menarik nasabah baru nuga diharapkan untuk mempertahankan nasabah lama. Dengan bersikap 3S ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang dan nasabah akan merasa lebih dihargai. Itu terbukti dari hasil wawancara beberapa nasabah Pegadain Syariah Cabang Hasanuddin Gowa yang menjadi Informan



dalam penelitian ini, dan salah satunya beliau bernama bapak M. Tommy. Beliau diberikan beberapa pertanyaan seputaran pelayanan yang disediakan oleh pihak Pegadaian, salah satunya:

***“Bagaimana Pandangan bapak terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak pegadaian?”***

Dan beliau menjawab;

***“Pelayanan yang diberikan sangatlah bagus, para pegawai juga sangat ramah dan baik ketika melayani. Dan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian.”***

Hasil wawancara juga dengan ibu Rosmiati, selaku nasabah yang sering berkunjung atau bisa juga disebut sebagai nasabah tetap pegadaian. Beliau mengatakan bahwa;

***“Selama saya menjadi nasabah dipegadaian ini, saya tidak pernah merasa kecewa dari segi pelayanan maupun dari segi lainnya. Saya merasa sangat puas setiap pelayanan yang diberikan selama ini.”***

Sejalan dengan uraian diatas, pelayanan pihak Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa yang diberikan kepada nasabah dengan cara:

- 1) Menenal nasabah
- 2) Mengetahui kebutuhan nasabah
- 3) Lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah
- 4) Melayani dengan penuh tanggung jawab
- 5) Melayani dengan simpatik
- 6) Melayani dengan serius
- 7) Memberi salam

#### **d. Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Pegadaian**

Menurut Komaruddin, minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh, minat beli merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen.

Masyarakat telah mengenal pegadaian sebagai salah satu tempat melakukan transaksi keuangan yang mudah dan cepat, dimana masyarakat melakukan transaksi gadai yang di jalankan belandaskan pada prinsip-prinsip syariah sehingga mendapatkan dana yang berkah dan halal. Karena gadai syariah tidak

menerapkan sistem bunga dari barang yang digadaikan. Minat nasabah untuk menggunakan produk-produk pada pegadaian syariah ini cukup tinggi, terlihat dari banyaknya nasabah yang datang setiap hari untuk melakukan transaksi gadai. Ini terlihat dari pernyataan Kepala Unit Pelayanan mengatakan bahwa;

***“Jumlah nasabah yang datang berkunjung di setiap harinya kurang lebih sekitaran 100 orang/hari.”***

Beliau juga menjelaskan tentang beberapa produk yang disediakan oleh pihak pegadaian yang disuguhkan untuk nasabah;

***“Secara keseluruhan ada 18/19 produk yang disediakan, dan kemudian dari seluruh jumlah produk tersebut ada beberapa produk yang aktif dan tidak aktif. Adapun produk yang aktif diantaranya; Rahn, Mulia Syariah Ultimate, Arrum Emas, Amanah, Arrum BPKB, Arrum Haji, Tabungan Emas, dan Arrum Tasjily. Dari sekian produk yang disediakan oleh pihak pegadaian, produk yang paling diminati atau sering digunakan oleh nasabah adalah produk Rahn (menggadai).”***

Beliau juga mengatakan bahwa;

***“Adanya produk baru yang dikeluarkan, dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat sekitar dan juga sebagai perluasan estansi bisnis serta membuka pasar-pasar baru. Ketika ada beberapa produk yang tidak diminati oleh masyarakat maka pihak pegadaian akan mencari penyebabnya yang kemudian akan dimodifikasi kembali sampai diminati oleh masyarakat/nasabah.”***

Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah mengena minat mereka dalam menggunakan produk yang disediakan. Ibu Ayu mengatakan bahwa;

***“Saya lebih sering melakukan transaksi Rahn/Menggadai, dikarenakan sesuai dengan kebutuhan. Untuk masalah produk lainnya, saya sering ditawarkan sampai saya tertarik pada Buku Tabungan Emas. Dimana saya bisa menabung, yang kemudian uang tersebut bisa saya pergunakan untuk membeli emas ataupun bisa saya keluarkan kembali berupa uang.”***

Ibu Raodatul Lifah mengatakan bahwa;

***“Saya sering datang ke sini untuk menggadai. Dan kemudian ini pertama kali saya menggunakan Arrum Haji untuk ibu saya.”***



Dari segi pandangan atau persepsi merupakan penilaian langsung terhadap sesuatu yang dipandang sesuai dengan apa yang dilihat dengan menetakannya sebagai pilihan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Rosmiati;

***“Saya lebih memilih datang menggadai di Pegadaian Syariah dibanding Pegadaian biasa dikarenakan disini tidak memakai sistem bunga melainkan hanya biaya jasa sewa titip saja yang masih tergolong rendah dan ringan, selain itu juga terpecaya, aman, dan cepat.”***

Peneliti menyimpulkan dari beberapa hasil wawancara diatas bahwa produk yang sering dipakai atau diminati oleh nasabah sampai saat ini adalah *Rahn/Gadai*. Pegadaian Syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga, pegadaian syariah tetap memperoleh keuntungan, yaitu dengan cara memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman.

Berikut merupakan Berita Acara Program Pekan Gerakan Menghitung Barang Jaminan Nasional (GEMBANAS) Tahun 2022 yang kemudian dilaporkan pada tanggal 26 Maret 2022.

**Tabel 4.2 Berita Acara Program Pekan GEMBANAS Tahun 2022**

No.	Produk	Jumlah Fisik	Jumlah di Aplikasi	Keterangan
1.	RAHN	3895	3895	NIHIL
2.	ARRUM BPKB	58	58	NIHIL
3.	MULIA SYARIAH ULTIMATE	93	93	NIHIL
4.	ARRUM HAJI	49	49	NIHIL
5.	RAHN TASJILY	8	8	NIHIL
6.	ARRUM EMAS	162	162	NIHIL
7.	AMANAH	40	40	NIHIL

Tabel diatas merupakan bukti ril dari pihak pegadaian yang diberikan kepada peneliti sebagai bukti dari banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan produk *Rahn*. Jumlah nasabah yang menggunakan produk *Rahn* disetiap tahunnya meningkat.

#### 4.2 Pembahasan Penelitian

##### a) Mekanisme Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Memberikan pelayanan yang terbaik adalah salah satu upaya untuk mempertahankan nasabah, Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa telah memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin karena tanpa adanya pelayanan yang memuaskan akan menyebabkan nasabah tidak datang ke Pegadaian Syariah lagi. Pelayanan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan, disamping untuk menarik nasabah baru nuga diharapkan untuk mempertahankan nasabah lama. Dengan bersikap 3S ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang dan nasabah akan merasa lebih dihargai.

Sejalan dengan uraian diatas, pelayanan pihak Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa yang diberikan kepada nasabah dengan cara:

- 1) Mengenal nasabah
- 2) Mengetahui kebutuhan nasabah
- 3) Lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah
- 4) Melayani dnegan penuh tanggung jawab
- 5) Melayani dengan simpatik
- 6) Melayani dengan serius
- 7) Memberi salam

##### b) Minat Nasabah dalam Memilih Produk Gadai

Masyarakat telah mengenal pegadaian sebagai salah satu tempat melakukan transaksi keuangan yang mudah dan cepat, dimana masyarakat melakukan transaksi gadai yang di jalankan belandaskan pada prinsip-prinsip syariah sehingga mendapatkan dana yang berkah dan halal. Karena gadai syariah tidak menerapkan sistem bunga dari barang yang digadaikan. Minat nasabah untuk menggunakan produk-produk pada pegadaian syariah ini cukup tinggi, terlihat dari banyaknya nasabah yang datang setiap hari untuk melakukan transaksi gadai.

Beberapa produk yang disediakan oleh Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa

- 1) *Rahn*,
- 2) *Mulia Syariah Ultimate*,
- 3) *Arrum Emas*,
- 4) *Amanah*,



- 5) Arrum BPKB,
- 6) Arrum Haji,
- 7) Tabungan Emas, dan
- 8) Arrum Tasjily.

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti, bahwanya; Produk yang sering dipakai atau diminati oleh nasabah sampai saat ini adalah *Rahn/Gadai*. Pegadaian Syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga, pegadaian syariah tetap memperoleh keuntungan, yaitu dengan cara memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa produk yang disediakan oleh Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Gowa yaitu *Rahn, Mulia Syariah Ultimate, Arrum Emas, Amanah, Arrum BPKB, Arrum Haji, Tabungan Emas, dan Arrum Tasjily*. Produk yang sering dipakai atau lebih diminati oleh nasabah sampai saat ini adalah gadai. Itu terlihat dari hasil wawancara dan juga hasil data yang diserahkan oleh pihak pegadaian ke peneliti.

Hasil penelitian juga, bahwa ada 3 faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk gadai yang disediakan oleh pegadaian, yaitu kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, kebutuhan nasabah, dan juga factor sosial. Dapat diketahui pula bahwa pengetahuan nasabah dalam memilih produk gadai menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk tersebut dan data lapangan menunjukkan bahwa ternyata minat terhadap produk secara tidak langsung sudah menerapkan prinsip syariah dalam bertransaksi.

### 5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, PT. Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin

Gowa harus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan pelayanan pada bagian kasir dan juga pada pelayanan pertama kali masuk ke dalam pegadaian yang diberikan kepada nasabah.

2. Dalam penyediaan produk baru, Pihak pegadaian diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan keadaan masyarakat sekitar. Agar pihak pegadaian mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Produk yang dimaksud adalah produk yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sekitar yang sebelumnya sudah diobservasi oleh pihak pegadaian.
3. Bagi pemerintah dan pegadaian agar ada upaya untuk memberikan sosialisasi terkait perbedaan antara gadai konvensional dan gadai syariah, sehingga masyarakat menjadi tertarik dan paham terkait gadai syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya (Al-Baqarah (2) ayat 283).
- Rodon, Ahmad. *Investasi Syariah*, (Jakarta; Lembaga Penelitian UIN Jakarta 2009).
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawandi K. Lubis. *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta; Sinar Grafik, 2004).
- Mulazid, Ade Sofyan. *Kedudukan Sistem Pegadaian syariah*, (Rawamangun-Jakarta Timur; Prenadamedia Group, 2016).
- Soemitra, Andri M.A. *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer* (Rawamangun-Jakarta Timur; Prenamedia Group, 2019).
- Fatwa DSN Nomor; 25/DSN\_MUI/III/2002 tentang *rahn*.
- Justisia, F. 2007. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 2.
- Hamdani, dan lianti, Fany Dasari. 2020. *Pengaruh Inflansi, Harga Emas dan Jumlah Nasabah Terhadap Penyaluran Pembiayaan Ar-Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Geudong*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 22, No.



- Veronica, Amanda dan Muhammad Iqbal Fase, Suharto. 2021. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk rahn pada Pegadaian Syariah*. Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah, Vol. III, No. 2.
- Hanifa, hajar dan Ikhwan Hamdani, Yono. 2021. *Analisis Implementasi Akad Rahn (Gadai) di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru*. Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 4, No. 2.
- Hasibuan, Dewi Kumalasari dan Pani Akhiruddin Siregar. 2020. *Konsep Gadai Syariah Menurut Syafi’I Antonio*. Jurnal Penelitian Medan Agama, Vol. 11, No. 1.
- Iskandar dan Addiarrahman. 2017. *Sejarah dan Sosial Perkembangan Hukum Gadai dan Rahn (Gadai Syariah) di Indonesia*. Forum Kajian Hukum dan Sosial Kemasyarakatan, Vol. 17, No. 2, Desember.
- Saputri, Dwi Anggraeni dan Rida Kharisma Dewi. 2020. *Pengaruh Pendapatan Terhadap Pembiayaan Gadai (Rahn) Pada Pegadaian Syariah Way Halim*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsuraya, Vol. 5, No. 20.
- Arikonto, Suhasimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta; Rineka Cipta, 2010).
- Roficoh, Luluk Wahyu dan Mohammad Ghozali. 2018. *Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 3, No. 2.
- Al Arif, M. Nur Rianto, *Pengantar Ekonomi Syariah*(Bandung: Pustaka Setia, 2017).
- Sasli Rais, *Pegadaian Syariah Konsep dan Sistem Operasional : Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta; UI Pres, 2005).
- Shalahuddin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta; Muhammadiyah University Press, 2006).
- Umar, Husain, *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2001).
- (Husein, 2022;45).
- M. Habiburahim dkk. *Buku Saku pegadaian Syariah*, Jakarta Timur : Penerbit Kuwaris.
- Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*, (Jakarta: Media Pustaka Phoenix, 2008), cet-3.
- Elizabeth B. Hurlock, *Perkembangan Anak, diterjemahkan oleh Med Meita Sari Tjandrasa dari Child Deveploment*, (Jakarta: Erlanga, 2013).
- (Zakariah, dkk, 2020:52).
- Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004).
- Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Bina Ilmu, 2004).
- Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003). *Pegadaian.co.id Hbl pegadaian.id*