

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Islam telah mengatur pemeluknya dalam segala aspek kehidupan melalui syariah yang dituangkan dalam kaedah-kaedah dasar dan aturan-aturan. Semua pemeluk islam diwajibkan untuk mentaatinya ataupun mempraktekannya dalam praksis kehidupan. Sehingga sangat wajar bila interaksi antara sesama umat islam yang berdasarkan syariah perlu mendapat kajian yang serius karena umat perlu panduan keilmuan supaya tidak salah berperilaku. Karena itu perlu pengkajian aturan islam dalam seluruh sisi kehidupan kita sehari-hari, diantaranya yang berawal dari interaksi sosial dengan sesama manusia, khususnya dalam hal ekonomi pinjam meminjam adalah suatu hal yang lazim dilakukan oleh para pelaku ekonomi. Walau demikian meminjam untuk menanggung kebutuhan hidup berupa makan dan minum dengan pinjaman yang terlalu besar tidaklah dianjurkan agama islam.¹

Perkembangan pengadaian syariah dalam dasawarsa 2000-an semakin pesat, khususnya di Indonesia hal ini ditunjukkan oleh semakin banyaknya jumlah nasabah,

¹Ahmad supriyadi, *jurnal penelitian islam*, juli desember 2010, hal 02-03

jenis ragam produk dan jumlah kantor unit pegadaian syariah yang tersebar di setiap kabupaten dan kota di tanah air.²

Untuk menjalankan pegadaian syariah secara optimal maka diperlukan regulasi yang memadai, sehingga pegadaian syariah bisa dikelola dengan baik dan sesuai prinsip syariah, regulasi tersebut bertujuan untuk mengatur lebih lanjut mengenai aspek kelembagaan, organisasi, instrument keuangan, operasional, pengembangan sumber daya manusia (SDM), dan pengawasan. Politik hukum Indonesia tentang pegadaian syariah dinisiasi sejak dibukanya unit layanan gadai syariah oleh perum Pegadaian pada tahun 2003, upaya pemerintah untuk menyiapkan RUU usaha jasa gadai (belakangan namanya dirubah menjadi RUU pegadaian) telah masuk kedalam prolegnas tahun 2010-2014, menunjukkan politik hukum pemerintah semakin kuat agar usaha jasa gadai termasuk gadai syariah dapat dilakukan oleh masyarakat luas dengan aturan hukum yang pasti dalam penyelenggara usaha gadai syariah, akan mendorong gairah pasar dan pada akhirnya memberikan kontribusi yang optimal bagi perekonomian nasional.³

Pegadaian syariah adalah unit syariah dari perum pegadaian, atau suatu lembaga keuangan milik pemerintah yang menjalankan usahanya dengan sistem gadai, adapun yang dimaksud lembaga keuangan syariah yaitu setiap perusahaan yang

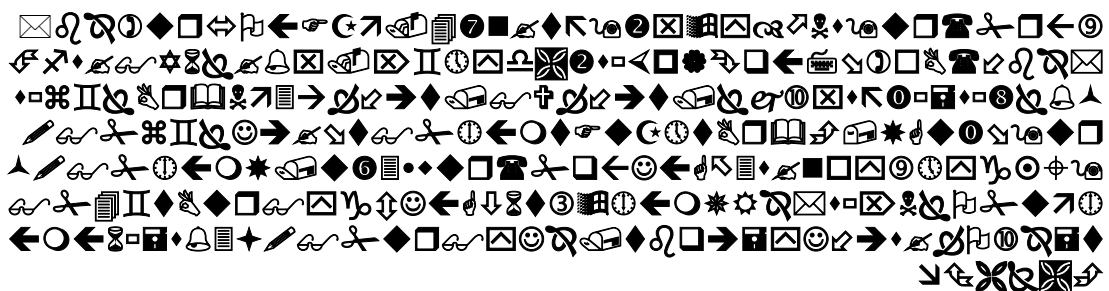
²*Republika*, 9 april 2010: 20

³Zainuddin ali, op. cit hal 54-55

bergerak di bidang keuangan, baik itu menghimpun dana, menyalurkan dana, atau kedua-duanya.⁴

Lembaga keuangan syariah di Indonesia telah menunjukkan perkembangan pesat selama satu decade terakhir ini, dan tumbuh dengan cepat dan menjadi bagian dari kehidupan keuangan didunia islam yang dimana gadai diperbolehkan dalam agama islam baik dalam keadaan safar maupun mukim hal ini berdasarkan dalil QS.

Al-baqarah/ 2 : 283



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 bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka Sesungguhnya ia adalah orang yang

⁴Kasmir, *bank dan lembaga keuangan lainnya*, (Ed.revisi VIII ; jakarta : PT. raja grafindo persada, 2003), hal: 2

*berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Baqarah (2): 283).*⁵

Pegadaian syariah mempunyai beberapa produk jasa antara lain, *Ar-rahn* yaitu skim pinjaman (pembiayaan) untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai yang sesuai syariah islam dengan agunan berupa perhiasan emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor. Nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi, biaya jasa simpanan dan pemeliharaan barang jaminan (ijarah). Produk *Ar-rum*, yaitu skim pembiayaan untuk memenuhi keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran dengan agunan BPKB motor atau pun mobil.⁶

meskipun kondisi ini masih lebih kecil dibandingkan dengan kantor cabang pegadaian konvensional, Melihat fenomena di atas, maka pegadaian syariah perlu melakukan strategi dalam rangka memuaskan konsumen secara terencana dan terpadu. Karena konsumen yang puas terhadap produk tentu cenderung membeli kembali produk tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Sementara pembelian ulang merupakan porsi terbesar dalam volume penjualan perusahaan. Selanjutnya konsumen yang puas tersebut di mungkinkan untuk mempengaruhi lingkungan untuk membeli produk

⁵Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Maghfirah* (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), h. 49.

⁶Muhammad Sohlikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta, Salemba Dinia, 2003, hal: 61.

yang telah memuaskannya. Keadaan ini akan sangat membantu perusahaan dalam mempromosikan produknya.⁷

Maka langkah untuk memuaskan konsumen dengan strategi membangun kepercayaan dalam benak konsumen. Untuk membangun kepercayaan nasabah, pegadaian syariah perlu meningkatkan kualitas produk demi kepercayaan nasabah. Karena nasabah yang percaya terhadap produk tentu cenderung untuk memanfaatkan kembali menggunakan produk tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan penggunaan ulang. Sementara pembelian ulang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan jasa. Selanjutnya nasabah yang percaya tersebut dimungkinkan untuk menjadikan partner dan juga nasabah yang bersedia untuk menempatkan diri dalam resiko.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan Pegadaian Syariah Cabang Palopo dalam meningkatkan nasabah?
2. Bagaimana pandangan syariah Islam terhadap kualitas produk Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo?
3. Upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Palopo?

⁷Asmai Ishak , “*Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya*”, Jur nal Siasat Bisnis, Edisi 1 Vol. 3, (Nopember 1996), h. 6.

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk yang ditawarkan dalam meningkatkan nasabah pegadaian syariah cabang Palopo?
2. Untuk mengetahui bagaimana pandangan Islam terhadap produk pegadaian syariah cabang Palopo?
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan nasabah pegadaian syariah cabang Palopo?

D. Manfaat penelitian

1. Bagi teoritis

Bagi peneliti dapat dijadikan sumber pengetahuan, acuan serta rujukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo.

2. Bagi masyarakat. Memberikan acuan yang lebih baik dan jelas kepada masyarakat mengenai usaha gadai dari kualitas pelayanan dan produk terhadap kepercayaan nasabah.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

E. Definisi operasional variable

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan

kegiatan, atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variable tersebut.⁸ Untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah pembahasan, maka penulis menguraikan secara singkat definisi operasional variable yaitu:

1. Kepercayaan nasabah yaitu, keyakinan kita bahwa di satu produk ada atribut tertentu, keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang, dan adanya pembelajaran dan pengalaman dan sikap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo.⁹
2. Kualitas yaitu kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.¹⁰ Adapun kualitas adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹¹
3. Produk yaitu sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹²

⁸Mohammad nazir, *metode penelitian*, (jakarta: ghalia Indonesia, 1983), hal: 152

⁹Taufik amir. Ibid, hal:62-63

¹⁰Philip kotler dan Kevin lane keller, op cit, hlm 143

¹¹Goest dan davis dalam fandy Tjiptono, op cit, hlm 51

¹²Kasmir, *Pemasaran Bank, op. cit.*, h. 136.

4. Pegadaian syariah yaitu, berasal dari prinsip islam yang dikenal dengan sebutan rahn, yang berarti tetap atau lama. Dengan kata lain penahanan suatu dalam jangka waktu tertentu.¹³

F. Fokus penelitian

Berdasarkan pada definisi operasional variable diatas, dapat diketahui bahwa masalah dalam penelitian ini berkaitan dengan pentingnya kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo, agar masalah dalam penelitian ini lebih jelas, maka fokus dalam penelitian ini ingin mengetahui kualitas produk dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo.

¹³Surakhmad, *kamus besar bahasa Indonesia (KBBI)*., hal. 07

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu yang relevan

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti ini membahas tentang pentingnya kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo model penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Kendati demikian, dalam penelitian ini tetap membutuhkan buku-buku atau *literature* yang refresentatif sebagai pijakan atau rujukan dalam melakukan penelitian yang lebih jauh. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan antara lain:

1. Hawa saleh (2010) yang berjudul pengaruh kualitas produk arrum terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang grontalo. pengumpulan data dilakukan dengan cara data primer dan kusioneryang disebarkan kepada nasabah yang menggunakan produk arrum pada pegadaian syariah cabang gorontalo. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 222 nasabah, sampel yang terpilih 60 orang hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk arrum berpengaruh positif dan siqnifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang gorontalo. Hasil ini sebagaimana telah dibuktikan dengan pengujian hipotesis.

2. Muhammad muzakki (2011) yang berjudul analisis kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang majapahit semarang. Diantara yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk jasa adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk dari lembaga keuangan tersebut. Fenomena inilah yang mendorong dilakukanya penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang majapahit semarang manfaat penelitian ini untuk bahan pertimbangan pegadaian syariah dalam pengambilan keputusan dan untuk manfaat bagi masyarakat dalam menggunakan produk pegadaian syariah, populasi penelitian ini adalah menggunakan jasa dari pegadaian syariah cabang majapahit semarang pengambilan sampel menggunakan sampling incidental sebanyak 110 nasabah metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, teknik analisis adalah regresi berganda dan dengan metode kuantitatif, hasil perhitungan simulate diperoleh $F_{hitung} (15.806) > F_{tabel} (3,085)$, berarti hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang majapahit semarang.¹⁴

¹⁴Muhammad muzakki (2011), *analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang majapahit semarang*

Dari beberapa hasil penelitian yang telah peneliti sebutkan sebelumnya, setelah dianalisa, beberapa skripsi diatas memiliki beberapa perbedaan sebagai berikut;

1. Hawa saleh (2010) yang berjudul pengaruh kualitas produk arrum terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang grontalo sedangkan peneliti ini meneliti kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo dimana menggunakan metode kualitatif sedangkan peneliti Hawa saleh metode kuantitatif .disini terlihat
2. Muhammaad muzakki, meneliti tentang analisis kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang majapahit semarang ,sedangkan peneliti meneliti kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo dimana menggunakan metode kualitatif sedangkan Muhammad muzakki menggunakan metode kuantitatif dimana menggunakan populasi dan sampel.

B. Tinjauan pustaka

1. Pegadaian syariah

Gadai (*rahn*) menurut *fiqh* adalah akad penyerahan barang atau harta dari nasabah kepada bank sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang. Atau *rahn* adalah menahan salah satu harta milik seseorang (peminjam) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterima, barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.¹⁵ Adapun pengertian lain gadai dari perspektif islam disebut dengan *ar-rahn*, kata *ar-rahn* secara *etimologi* berarti tetap, berlangsung, dan menahan. Maka dari segi *bahasa ar-rahn* bisa diartikan menahan sesuatu dengan tetap, atau dengan kata lain *ar-rahn* yaitu menahan salah satu harta milik sipeminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterima.¹⁶

Adapun gadai dalam bahasa arab disebut *rahn* yang berarti tetap, kekal, dan jaminan. secara syara, *rahn* adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan.¹⁷ Menurut bahasanya *rahn* adalah tetap lestari, seperti juga dinamai *al habsu*, artinya penahan, seperti dikatakan *ni'matun rahinah*, artinya karunia yang tetap dan lestari. Teknisnya *Ar-Rahn (Mortgage)* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai

¹⁵Muhammad, *lembaga ekonomi syariah*, (Yogyakarta : graha ilmu, 2007), hal:64

¹⁶Muhammad syafi'I Antonio, *bank syariah dari teori ke praktek*, jakarta : gema insani press, 2010, hal : 128

¹⁷Mukhtar alshodiq, *fatwa-fatwa ekonomi syariah kontemporer*, jakarta : renaisan, 2007, hal : 68

jaminan atas pinjaman yang diterimanya.¹⁸Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis.*Rahn* menurut syariah adalah menahan sesuatu dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan ditarik kembali.¹⁹ Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.²⁰ Tujuan akan*rahn* adalah untuk memberi jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

Adapun kriteria-kriteria yang digadaikan wajib oleh nasabah harus memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut: (1) milik nasabah sendiri; (2) jelas ukuran, sifat dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar; dan, (3) dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh bank.²¹

Seperti yang dijelaskan dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 yang menyatakan bahwa:²²

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang

¹⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah: Deskripsi dan Ilustrasi*, (Ed.II; Yogyakarta: Ekonisi, 2003), h.72.

¹⁹Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Cet. II; Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009), h.168.

²⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Cet. I; Jakarta: Gema Insani Press,2001), h. 128.

²¹Heri sudarsono, *loc. cit*, h. 73.

²²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Cet. II; Ed.I; Jakarta: Kencana, 2010), h. 387.

itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.

Gadai dalam fiqh disebut *rahn*, yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan. Sedangkan menurut *syara'* artinya menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan. Menurut Ahmad Azhar Basyir, *rahn* berarti tetap berlangsung dan menahan sesuatu barang sebagaimana tanggungan utang.

Adapun pengertian *rahn* menurut Imam Ibnu Qudhamah dalam *Kitab al-Mughni* adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu utang untuk dipenuhi dari harganya, apabila yang berutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang. Sedangkan Imam Abu Zakaria al-Anshary, dalam kitabnya *Fathul Wahab*, mendefinisikan *rahn* adalah menjadikan benda yang bersifat harta benda sebagai kepercayaan dari suatu yang dapat dibayarkan dari harta benda itu bila utang tidak dibayar.²³

Jadi kesimpulannya adalah *ar-rahn* (gadai syariah) adalah menahan barang/harta si peminjam (*rahin*), baik yang berupa materi atau manfaat tertentu, sebagai jaminan (*marhun*) atas pinjaman atau adanya utang (*marhun bih*) yang diterimanya. Barang/harta yang digadaikan haruslah bersifat ekonomis, sehingga pihak yang menerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil

²³*Ibid*, h. 157.

keseluruhan atau sebagian barang/harta dari pihak yang menggadaikan (*rahin*) apabila pihak yang menggadaikan tidak bisa melunasi atau tidak dapat membayar barang yang di gadaikan tepat pada waktunya, dalam perkembangannya pegadaian syariah adalah unit syariah dari perum pegadaian, suatu lembaga keuangan milik pemerintah yang menjalankan usahanya dengan sistem gadai, lahirnya pegadaian syariah sebenarnya berawal dari fatwa MUI tanggal 16 desember 2003 mengenai ijma ulama tentang keharaman riba yang ditetapkan pada keputusan MUI nomor 1/2004 tentang riba. Fatwa ini memperkuatnya terbitnya PP 10/1990 yaang menerangkan bahwa peraturan pemerintah republik indonesia tentang pengalihan bentuk perusahaan jawatan (PERJAN) pegadaian menjadi perusahaan umum (PERUM) pegadaian, misa yang diemban leh pegadaian adalah untuk mencegah praktek riba, dan misi ini tidak berubah hingga diterbitkannya PP 10/2000 yang dijadikan landasan kegiatan usaha perum pegadaian hingga sekarang.²⁴ ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan oleh pegadaian, prinsip operasional gadai syariah yaitu.²⁵

- a. Proses cepat yaitu nasabah mendapatkan pinjaman yang hanya membutuhkan waktu singkat.
- b. Mudah caranya yaitu nasabah cukup membawa barang yang akan digadaikan dengan bukti kepemilikan dan bukti identitas ke kantor pegadaian syariah.

²⁴Hermawan kartajaya dan Muhammad syarir sula, syariah marketing, bandung: PT. mizan pustaka, 2006, hlm: 203-204

²⁵Neni arastina, Ena riyanti, hukum jaminan makalah, <http://zanikhan.multyply.com/juornal/item/>

- c. Jaminan keamana atas atas barang yang diserahkan standar keamanan dan diasuransikan.
- d. Pinjaman yang optimum yaitu mengusahakan pemberian pinjaman hingga 90% dari nilai harga barang

2. Citra pegadaian syariah

Citra adalah hal yang dipertimbangkan untuk mempengaruhi pikiran pelanggan melalui dampak kombinasi dari iklan, public relation, citra fisik, dari mulut kemulut, dan pengalaman nyata dengan barang dan jasa.²⁶ sebelum terjadinya penggunaan terhadap sebuah jasa, sering kali seorang nasabah menerima informasi yang berkaitan dengan jasa dan lembaga yang menyediakan jasa tersebut, informasi tersebut dapat berupa kesan nasabah yang telah melakukan penggunaan jasa yang sama terhadap citranya, atau berita yang disampaikan oleh pihak yang menyediakan jasa tersebut. Bagi sebagian orang, informasi tersebut kadangkala tidak mempengaruhi keputusan penggunanya, tetapi sebagian yang lain informasi tersebut menjadi hal yang sangat berharga untuk dipertimbangkan.²⁷

Tidak jauh berbeda dengan nasabah dalam penggunaan jasa dipegadaian syariah, sebagai makhluk sosial yang terlibat dalam interaksi ekonomi, pasti menjumpai informasi. Informasi ini dapat berasal dari nasabah sebelumnya, orang dekat, lingkungan ataupun karyawan pegadaian syariah itu sendiri. Persepsi nasabah

²⁶[Http://maskurisutomo.com/](http://maskurisutomo.com/),di browsing pada tanggal 08 oktober 2009

²⁷Patrik forsyth, marketing professional service memasarkan jasa profess]sional, jakarta : gramedia, 1997, hal : 93

cenderung dipengaruhi oleh penilaian orang lain menganggap bagus sebuah jasa, maka nasabah percaya atas penilaian tersebut. Sedangkan dalam membangun citra menurut syari'at islam yang juga merupakan peraturan-peraturan yang harus diperhatikan yaitu.²⁸

a. Penampilan

Perusahaan yang memproduksi barang maupun jasa dalam menarik minat nasabah tidak terlepas dalam menjaga penampilan, baik penampilan barang dan jasa yang diproduksi maupun penampilan dari perusahaan termasuk karyawan-karyawannya.

b. Pelayanan

Perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya.

c. Persuasi

Dalam menjual sebuah produk baik produk itu berupa barang maupun jasa hendaknya menjauhi sumpah yang tidak berlebihan.

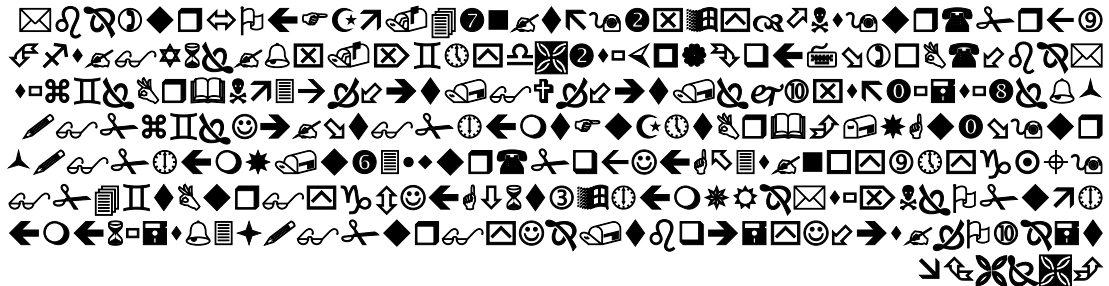
d. Pemuasan

Kepuasan nasabah hanya didapatkan dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan, penerimaan, penjualan yang sempurna.

3. Landasan Hukum *Rahn*

²⁸Dwi nur sholichah, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pegadaian syariah cabang kusumanegara Yogyakarta, dalam skripsi uin Jogjakarta 2005, hal 57-59

a. Al-Qur'an



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 bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Baqarah (2): 283).²⁹

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)”. Dalam dunia finansial, barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan (*collateral*) atau objek pegadaian.

b. Al-Hadis

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya:

“Sesungguhnya, Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli bahan makanan dari seorang yahudi dengan cara berutang, dan beliau menggadaikan baju besinya.” (HR. Al-Bukhari dan Muslim).³⁰

²⁹Al Qur-an dan terjemahnya

³⁰<http://zahratunnihayah.blogspot.co.id/2015/03/pembahasan-hadits-ar-rahn-gadai.html>, senin, 08-08-2016.

c. Ijtihad Ulama

Perjanjian gadai yang diajarkan dalam al-Quran dan al-Hadis itu dalam pengembangan selanjutnya dilakukan oleh para *fuqaha* dengan jalan *ijtihad*, dengan kesepakatan para ulama bahwa gadai diperbolehkan dan para ulama tidak pernah mempertentangkan kebolehnya demikian juga dengan landasan hukumnya. *Jumhur* ulama berpendapat bahwa disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian, berdasarkan kepada perbuatan Rasulullah saw dalam hadis tersebut di atas.³¹

Asy-Syafi'i mengatakan Allah tidak menjadikan hukum kecuali dengan barang berkriteria jelas dalam serah terima. Jika kriteria tidak berbeda (dengan aslinya), maka wajib tidak ada keputusan. Mazhab Maliki berpendapat, gadai wajib dengan *akad* (setelah *akad*) orang yang menggadaikan (*rahn*) dipaksakan untuk menyerahkan *borg* (jaminan) untuk dipegang oleh yang memegang gadaian (*murtahin*). Jika *borg* sudah berada di tangan pemegang gadaian (*murtahin*) orang yang menggadaikan (*rahin*) mempunyai hak memanfaatkan, berbeda dengan pendapat Imam Asy Syafi'i yang mengatakan, hak memanfaatkan berlaku selama tidak merugikan/membahayakan pemegang gadaian.³²

³¹ Abdul Ghofur Anshori, *op. cit.*, h. 169.

³² *Ibid*, 159-160.

4. Rukun Gadai (*Ar-Rahn*)

Dalam menjalankan pegadaian syariah haruslah memenuhi rukun gadai syariah. Rukun *rahn* tersebut antara lain:

Pertama, Sighat (adanya ijab qabul), yaitu kesepakatan antara *rahin* dan *murtahin* yang dituangkan dalam suatu akad.³³

Kedua, Aqid, yaitu adanya pihak yang berakad. *Aqid* terdiri dari dua pihak, yakni: *Pertama*, pihak yang menggadaikan (*rahin*), yaitu orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digadaikan. *Kedua*, yakni pihak yang menerima gadai (*murtahin*), seperti bank, orang, atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).

Ketiga, Marhun (jaminan), yaitu barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan utang.

Keempat, Marhun Bih (adanya utang), yaitu sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.³⁴

5. Syarat Gadai

a. *Rahin* dan *Murtahin*

³³ Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management*, (Ed.I; Cet.1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h.1341.

³⁴ Heri Sudarsono, *loc. cit.*, h.160.

Pihak-pihak yang melakukan perjanjian *rahn*, yakni *rahn* dan *murtahin* harus mengikuti syarat-syarat berikut kemampuan, yaitu berakal sehat. Kemampuan juga berarti kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan.

a) Sighat, tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan juga dengan suatu waktu dimasa depan.

b) Rahn mempunyai sisi pelepasan barang dan pemberian utang seperti halnya akad jualbeli. Maka tidak boleh diikat dengan syarat tertentu atau dengan suatu waktu dimasa depan.

c) Marhun bih (Utang)

Pertama, harus merupakan hak yang wajib diberikan/diserahkan kepada pemiliknya.

Kedua, memungkinkan pemanfaatan, bila sesuatu menjadi utang tidak bisa dimanfaatkan, maka tidak sah.

Ketiga, harus dikuantifikasi atau dapat dihitung jumlahnya bila tidak dapat ditukar atau dikualifikasi *rahn* itu tidak sah.

d) Marhun (Barang)

Aturan pokok dalam mazhab Maliki tentang masalah ini ialah, bahwa gadai itu dapat dilakukan pada semua macam harga pada semua macam jual-beli, kecuali pada jual-beli mata uang asing (*sharf*) dan pokok modal pada salam yang berkaitan dengan tanggungan. Demikian itu, karena pada *sharf* disyaratkan tunai (yakni kedua belah pihak saling menerima. Oleh karena itu, tidak boleh terjadi akad gadai padanya.

Secara umum barang gadai harus memenuhi beberapa syarat, antara lain :

- 1) Harus diperjualbelikan
- 2) Harus berupa harta yang bernilai
- 3) *Marhun* harus bisa dimanfaatkan secara syariah.
- 4) Harus diketahui keadaan fisiknya, maka piutang tidak sah untuk digadaikan harus berupa barang yang diterima secara langsung.

Harus dimiliki oleh *rahin* (pinjaman atau pegadai) setidaknya harus seizin pemiliknya.

6. Landasan Prinsip Syariah

a. Pengawas Usaha Gadai Syariah

1) Dewan Syariah Nasional (DSN)

Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah badan yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang bertugas menumbuhkembangkan penerapan prinsip syariat dalam kegiatan perekonomian pada umumnya dan sektor keuangan pada khususnya, mengeluarkan fatwa atau jenis-jenis kegiatan keuangan syariah, mengeluarkan fatwa atas produk dan jasa keuangan syariah dan mengawasi penerapan fatwa yang telah dikeluarkan.

2) Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah adalah badan independen yang ditempatkan oleh DSN pada lembaga keuangan syariah yang terdiri dari para pakar di bidang

syariah, muamalah dan memiliki pengetahuan umum di bidang perekonomian syariah. Tugasnya adalah mengawasi operasional lembaga keuangan syariah yang berhubungan dengan penerapan prinsip-prinsip Syariat Islam oleh lembaga yang diawasi tersebut agar tidak menyimpang dari ketentuan yang telah difatwakan oleh DSN/MUI.

b. Fatwa

Fatwa adalah ketetapan hukum syariah yang dikeluarkan oleh DSN/MUI yang dijadikan pedoman/acuan dalam melaksanakan kegiatan muamalah atau bertransaksi.

7. Persamaan dan Perbedaan Gadai Syariah dan Konvensional

Bank syariah dan bank konvensional dalam sistem operasionalnya tentulah mempunyai perbedaan. Salah satu perbedaan yang paling menonjol ialah dari segi sistemnya. Dalam bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, sedangkan dalam bank konvensional menggunakan sistem bunga.

Persamaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional yaitu :

1. Hak gadai berlaku atas pinjaman uang
2. Adanya agunan sebagai jaminan utang
3. Tidak boleh mengambil manfaat barang yang digadaikan
4. Biaya barang yang digadaikan ditanggung oleh pemberi gadai
5. Apabila batas waktu pinjaman uang telah habis, barang yang digadaikan boleh dijual atau dilelang

Perbedaan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional yaitu :

1. Didalam pegadaian konvensional, tambahan yang harus dibayar oleh nasabah yang disebut sebagai sewa modal dihitung dari nilai pinjaman, sedangkan dalam pegadaian syariah hanya diperkenankan untuk mengambil sejumlah dana dari biaya perawatan dan sewa atas pemeliharaan.
2. Pegadaian konvensional hanya melakukan satu akad, hutang piutang dengan jaminan barang bergerak yang bisa ditinjau dari aspek hukum konvensional, berbeda dengan syariah yang mensyaratkan secara mutlak keberadaan barang jaminan untuk membenarkan penarikan bea jasa simpanan.
3. Pegadaian konvensional menurut hukum perdata dan pegadaian syariah berdasarkan hukum islam.
4. Kelebihan uang dari hasil penjualan barang yang dilelang pegadaian konvensional tidak diambil nasabah melainkan menjadi milik pihak pegadaian berbeda dengan pegadaian syariah apabila kelebihan uang dari hasil penjualan barang lelang diserahkan pada lembaga ZIS.

8. Tujuan dan manfaat pegadaian Syariah

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan

prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu, Perum Pegadaian bertujuan sebagai berikut.³⁵

a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas dasar hukum gadai.

b. Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.

c. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaringan pengamanan social karena masyarakat yang butuh dan tidak mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.

d. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

Adapun manfaat pegadaian :

1) Bagi nasabah

Manfaat utama yang diperoleh oleh nasabah yang meminjam dari perum Pegadaian Syariah adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relative lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan. Disamping itu, mengingat jasa yang ditawarkan oleh perum pegadaian tidak hanya jasa pegadaian, maka nasabah juga dapat memperoleh manfaat antara lain:

(a) Penaksiran nilai suatu barang bergerak dari pihak institusi yang telah berpengalaman dan dapat dipercaya.

³⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, cet.II, 2010), h.394

(b) Untuk mengatasi perbedaan persepsi atas nilai suatu barang kedua belah pihak bisa menguhubungo perum pegadain sebagai pihak yang netral untuk melakukan penaksiran atas barang tersebut.

(c) Penitipan suaru barang bergerak pada tempat yang aman dan daoat dipercaya.

2) Bagi perusahaan pegadaian:

(a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana

(b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat keuntungan dan pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.

(c) Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatife sederhana.

9. Mekanisme Pegadaian Syariah

Operasi pegadaian syariah menggambarkan hubungan diantara nasabah dan pegadaian. Adapun tekhnis pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

a. Nasabah meminjamkan barang kepada pegadaian syariah untuk mendapatkan pembiayaan. Kemudian pegadian menaksir barang jaminan untuk dijadikan dasar dalam memberikan pembiayaan

b. Pegadaian syariah dan nasabah menyetujui *akad* gadai. *Akad* ini mengenai berbagai hal, seperti kesepakatan biaya gadaian, jatuh tempo gadai dan sebagainya.

c. Pegadaian syariah menerima biaya gadai, seperti biaya penitpan, biaya pemeliharaan, penjagaan dan biaya penaksiran yang dibayar pada awal transaksi oleh nasabah.

d. Nasabah menebus barang yang digadaikan setelah jatuh tempo.

Perbedaan utama antara biaya gadai dan bunga pegadaian adalah sifat bunga yang bisa berakumulasi dan berlipat ganda sementara biaya gadai hanya sekali dan ditetapkan di muka

Untuk mengajukan permohonan permintaan gadai, calon nasabah terlebih dahulu memenuhi ketentuan berikut:³⁶

- a. Membawa fotocopy KTP atau identitas lainnya, (SIM, Paspor, dan lain-lain)
- b. Mengisi formulir permintaan *rahn*
- c. Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) bergerak, seperti :
 - (1) Perhiasan emas, berlian
 - (2) Kendaraan bermotor
 - (3) Barang-barang elektronik

Selanjutnya prosedur pembiayaan (*Marhun Bih*) dilakukan melalui tahapan berikut :

- 1) Nasabah mengisi formulir permintaan *rahn*

³⁶Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta, Kencana, 2010), ha. 399

- 2) Nasabah menyerahkan formulir permintaan *rahn* yang dilampiri dengan fotokopy; identitas serta barang jaminan ke loket.
- 3) Petugas Pegadaian menaksir (*marhun*) agunan yang diserahkan.
- 4) Besarnya pinjaman/ *marhun bih* adalah sebesar 90% dari taksiran *marhun*
- 5) Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad dan menerima uang pinjaman.

10. Kualitas produk

Kualias adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikanm kepuasan terhadap suatu kebutuhan.³⁷ Adapun kualitas adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³⁸ Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.³⁹ Sedangkan menurut Lukman kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.⁴⁰ Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Fandy Tjiptono setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar kemudian ditarik 7 definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas sebagai berikut :

³⁷Philip kotler dan Kevin lane keller, op cit, hlm 143

³⁸Goest dan davis dalam fandy Tjiptono, op cit, hlm 51

³⁹Triguno, 1997, hlm 76

⁴⁰Lukman, 2000, hlm 11

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan serta terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Sebuah kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan pelanggan bersaing dan tingkat keuntungan yang bisa diperoleh perusahaan.

Produk berarti kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada pasar sasaran. Menurut Philip Kotler produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.⁴¹ Sedangkan secara umum definisi produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Produk adalah elemen kunci dalam keseluruhan penawaran pasar. Perencanaan bauran pemasaran dimulai dengan merumuskan penawaran yang memberikan

⁴¹Kasmir, *Pemasaran Bank, op. cit.*, h. 136.

nilai bagi pelanggan sasaran. Penawaran ini menjadi dasar bagi perusahaan dalam membangun hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan.⁴²

Kita mendefinisikan produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekedar barang-barang yang berwujud (*tangible*). Dalam arti luas produk meliputi objek-objek fisik, jasa, acara, orang, tempat, organisasi, ide, atau bauran entitas-entitas ini.

Dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasanya, misalnya dengan cara pembelian.

Adapun ciri-ciri karakteristik jasa adalah sebagai berikut:⁴³

1. Tidak berwujud

Tidak berwujud artinya tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli atau dikonsumsi. Oleh karena itu jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli lebih dulu

2. Tidak terpisahkan

⁴²Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (ed 12, Jakarta: Erlangga, 2006), h. 267

⁴³Kasmir, *Pemasaran Bank*, op.,cit h.136

Jasa tidak terpisahkan artinya sipembeli jasa dengan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain. Misalnya, pemilik kartu kredit dengan hotel.

3. Beraneka ragam

Jasa memiliki aneka ragam bentuk artinya jasa dapat diperjualbelikan dalam berbagai bentuk atau wahana seperti tempat, waktu atau sifat.

4. Tidak tahan lama

Jasa diklasifikasikan tidak tahan lama, artinya jasa tidak dapat disimpan begitu jasa dibeli maka akan segera dikonsumsi.

Produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhannya. Sedangkan menurut kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.⁴⁴ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.⁴⁵ Menurut Philip Kotler adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.⁴⁶ Taufik Amir dalam bukunya menambahkan dari pengertian Philip Kotler bahwa produk adalah apa saja yang dapat ditawarkan kepada pasar agar dapat dibeli, digunakan atau dikonsumsi, yang

⁴⁴Kotler, Philip, manajemen pemasaran 1. Millennium ed. (Jakarta: PT.Prenhalindo, 2002)

⁴⁵Kasmir, pemasaran bank, (Jakarta: Kencana. 2005), h 136

⁴⁶Philip Kotler, *manajemen pemasaran edisi millennium*, PT. prahalindo, Jakarta hal:13

dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan mereka.⁴⁷ Sedangkan menurut basu swasta produk adalah sifat yang konfleks baik yang dapat dirabah maupun yang tidak dapat diraba.⁴⁸. termasuk pembungkus, warna, presstice perusahaan dan pengecer, pelayana perusahaan dan pengecer yang dapat diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan atau kebutuhannya.Tidak seperti kualitas barang-barang (goods), yang dapat diukur dengan objektif melalui sejumlah indikator seperti keawetan (durbality) dan banyaknya kerusakan (defects) kualitas produk jasa adalah abstrak dan sukar ditangkap bentuknya. Pada suatu ketiadaan pengukuran yang objektif sebuah pendekatan yang memungkinkan untuk menilai sebuah kualitas dari perusahaan service atau jasa adalah dengan mengukur persepsi konsumen tentang kualitas.⁴⁹

Kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, Manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

⁴⁷Taufik amir.*Dinamika pemasaran: jelajahi dan rasakan*. PT.raja grafindo persada.jakarta. 2005.hal:8

⁴⁸Basu swata DH.*Manajemen pemasaran dan analisis perilaku konsumen*, liberty,Yogyakarta, 1987,hal:238

⁴⁹Ir. Edwar, MT, *pengendalian kualitas (modul 2)*, universitas mercu buana, 2009, hal:7

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen, sedangkan kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut nilai. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu keadaan dimana konsumen merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya.⁵⁰ Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Kualitas dipandang secara luas, yang mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas adalah kesesuaian antara produk (barang maupun jasa) dengan spesifikasi kebutuhan pelanggan. Jika perusahaan melakukan suatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan berarti perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas yang baik. Perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus, karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah (dengan cacatan manajemen menyediakan alat-alat yang cocok), maka kualitas dapat disempurnakan. Kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. dalam mendefinisikan produk yang berkualitas, terdapat beberapa karakteristik yang harus diperhitungkan.

⁵⁰Bagus Dwi Setyawan, 2013, “pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variable interverning”, januari 2016

Berdasarkan Zhang (2000) terdapat dua variasi pendekatan kualitas yang obyektif dan pendekatan kualitas subyektif. Pendekatan obyektif menekankan pada pandangan terhadap kualitas secara internal melalui pendekatan produksi dan penawaran. Adapun pendekatan subyektif menekankan pada pandangan terhadap kualitas secara eksternal yaitu kesesuaian produk atau jasa yang dihasilkan dengan standar eksternal yaitu keinginan atau harapan pelanggan.⁵¹

Kualitas dapat dilihat dari dua perspektif yaitu, perspektif produsen dan perspektif konsumen. Dalam perspektif produsen, kualitas produk dikaitkan dengan standar produksi dan biaya, artinya produk dinilai berkualitas jika memiliki kesesuaian terhadap spesifikasi dan memenuhi persyaratan biasa. Adapun dalam perspektif konsumen, kualitas produk dapat tercipta jika terjadi kesesuaian antara perspektif produsen dan perspektif konsumen yang disebut kesesuaian untuk digunakan konsumen.⁵² Kualitas produk dilihat pelanggan dari daya tahan produk, desain produk dan manfaat atau fungsi dari produk itu sendiri, sehingga jika perusahaan mengukur kualitas produk yang diproduksi selain dilihat secara teknis, juga dapat dilihat dari bagaimana sikap pelanggan atas kualitas produk. Semakin positif respon konsumen maka semakin tinggi kualitas. Dengan kualitas yang tinggi akan menunjukkan bahwa produk sesuai dengan keinginan pelanggan jika produk

⁵¹Zhang (2000), jurnal manajemen dan kewirausahaan, vol 14, maret 2012

⁵²Ibid

sesuai dengan keinginan pelanggan maka volume penjualan akan meningkat, semakin rendah tingkat complain maka akan meningkat kinerja perusahaan.

Dalam quality vocabulary, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering kali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Atau kesesuaian terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirements*).

Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas yang kondisinya selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain)
4. Kualitas suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pendekatan yang dikemukakan davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk ndan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan produk

yang berkualitas. Ada lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. *Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur

2. *Product-based approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi dalam pendekatan ini tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual

3. *User-based approach*

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera

4. *Manufacturing based approach*

Kualias dalam pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan dan bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value based approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga dalam pandangan ini bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

11. Pentingnya kualitas produk

Setelah memahami arti kualitas, berikutnya dijelaskan mengapa kualitas produk merupakan fokus utama saat ini dalam suatu perusahaan. Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu sudut manajemen operasional, dan manajemen pemasaran. Dilihat dari sudut manajemen operasional kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.⁵³

⁵³ Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 17

12. Dimensi kualitas produk

Untuk menentukan dimensi kualitas produk, dapat melalui delapan dimensi sebagai berikut:

- a. Performa (*performance*), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
- b. Keistimewaan tambahan (*festures*), merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
- c. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Dengan demikian, keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk.
- d. Konformitas (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konformitas merefleksikan derajat dimana karakteristik desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta sering didefinisikan sebagai konformitas terhadap kebutuhan (*conformance to requirements*).

- e. Daya tahan (*durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan suatu produk.
- f. Kemampuan pelayanan (*service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan.
- g. Estetika (*easthetics*), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual. Dengan demikian, estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tentu, seperti keelokan, kemulusan, suara yang merdu, selera dan lain-lain.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri. Hal ini dapat juga berupa karakteristik yang berkaitan dengan reputasi (brand name, image).⁵⁴

Hal ini dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan suatu hasil yang penting dalam mempengaruhi sukses tidaknya suatu produk yang berdampak pada kinerja pemasaran. Dalam perusahaan suatu produk dikatakan sukses atau tidaknya itu tergantung terhadap marketing, selama marketing tidak bekerja otomatis produk tersebut tidak akan jalan, akan tetapi apabila marketing bekerja dengan giat

⁵⁴ibid

maka produk tersebut akan sukses. Produk sejelek apapun apabila kita pintar menawarkan pasti akan laris terjual.

13. Langkah-langkah pengembangan produk

Produk yang ditawarkan kepasar haruslah memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya, jadi setiap produk selalu diarahkan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut. Cara yang dilakukan itu memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut mulai pengembangan produk baru. Dalam rangka mengembangkan produk baru diperlukan langkah-langkah tertentu, sehingga hasil pengembangan tersebut benar-benar tepat sasaran.

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

a. Pembangkit gagasan

Pembangkit gagasan yaitu pencarian gagasan produk baru secara sistematis melalui berbagai sumber seperti sumber dari intern, pelanggan, pesaing, pemerintah dan sumber-sumber lainnya.

b. Penyaringan gagasan

Penyaringan gagasan bertujuan untuk memilih yang terbaik dari sejumlah gagasan yang terbaik dari sejumlah gagasan yang ada sehingga menghasilkan gagasan yang menguntungkan.

c. Pengembangan dan pengujian konsep

Hal ini penting dilakukan terhadap hasil penyaring gagasan. Pengujian konsep perlu dilakukan kepada sekelompok konsumen melalui beberapa pertanyaan menyangkut konsep yang ditawarkan.

d. Strategi pemasaran

Strategi pemasaran meliputi pengembangan mutu ukuran, model, penjual, market share, dan laba yang diinginkan, kemudian strategi pemasaran menyangkut pula tentang harga yang layak dimasyarakat. Dari uraian tersebut strategi pemasaran dapat diketahui apa bila produk yang dikeluarkan itu layak, maka langkah selajutnya membuat strategi produk.

e. Analisis bisnis

Yaitu melakukan analisis terhadap strategi pemasaran yang akan dijalankan nantinya dengan membeli berbagai alternatif yang ada.

f. Pengembangan produk

Pengembangan produk merupakan kelanjutan dari proses yang sudah dilalui. Pengembangan produk dapat berupa gambar, contoh sampai kepada uraian kata-kata.

g. Pengujian pasar

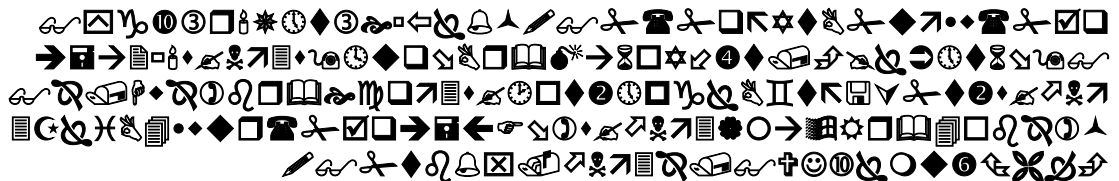
Dalam hal ini produk sudah dipasarkan untuk mengetahui respon pasar dan antisipasi terhadap permasalahan yang mungkin timbul. Tujuan pengujian pasar untuk menguji penerimaan pasar yang sesungguhnya. Pengujian pasar ini hampir sama dengan pengembangan konsep,

perusahaan menganalisa produk yang dipasarkan maka dapat diketahui seberapa besar respon masyarakat terhadap produk tersebut.

h. Komersialisasi

Komersialisasi merupakan tahap akhir setelah pengujian positif mendapat respon positif maka produk tersebut akan dikembangkan.⁵⁵

Dalam bisnis syariah sangatlah dibutuhkan strategi, sepanjang strategi tersebut tidak menghalalkan segala cara, tidak melakukan cara-cara yang bathil tidak melakukan penipuan dan kebohongan, tidak menzalimi pihak lain. Allah SWT dalam QS. An-Nisa/4 : 29



Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”⁵⁶

Konsep pemasaran kemasyarakatan menyatakan bahwa tugas perusahaan adalah menentukan kebutuhan, keinginan dan minat pasar sasaran dan memberikan kepuasan

⁵⁵Kasmir, pemasaran bank, (jakarta : kencana 2005). Hal 143-144

⁵⁶ Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahnya, (Jakarta: Madina Raihan Makmur, 2007), h. 83

yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing sedemikian rupa, sehingga dapat mempertahankan dan mempertinggi kesejahteraan masyarakat. Konsep pemasaran kemasyarakatan merupakan konsep yang bersifat kemasyarakatan, konsep ini menekankan kepada penentuan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar serta memberikan kepuasan, sehingga memberikan kesejahteraan konsumen dan masyarakat⁵⁷.

produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang paling baik serta keistimewaan yang mencolok. Oleh karena itu, perusahaan harus mencurahkan upaya terus-menerus dalam perbaikan produk. Konsep ini menimbulkan adanya marketing myopia (pemandangan yang dangkal terhadap pemasaran). Konsep produk merupakan konsep yang menekankan kepada kualitas, penampilan dan ciri-ciri yang terbaik.

Adapun produk-produk yang ditawarkan pegadaian syariah adalah sebagai berikut.⁵⁸

a. Gadai (Ar-Rahn)

Usaha pokok dari kegiatan Pegadaian syariah adalah menyalurkan *Marhun Bih* dalam jumlah skala kecil dengan jaminan harta bergerak maupun tidak bergerak atas dasar hukum gadai. Dimana *Rahin* menyerahkan harta bergerak/tidak bergerak sebagai jaminan sekaligus memberi kuasa kepada Pegadaian Syariah untuk menjual/melelang jika setelah jatuh tempo *rahin* tidak mampu melunasinya. Hasil lelang digunakan untuk melunasi pinjaman pokok ditambah jasa simpan dan biaya

⁵⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.70

⁵⁸Jurnal ilmiah desember 2016

lelang. Kelebihannya diserahkan kepada *rahin* , sedangkan kalau kurang menjadi resiko pegadaian.

Singkatnya, produk pegadaian syariah ini memberikan skim pinjaman dengan syarat penahanan agunan, yang bisa berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor. Hutang dapat diangsur sesuai kemampuan dan masa simpan dapat diperpanjang dengan membayar jasa simpan dan biaya administrasi.

b. Pembiayaan *Ar-Rum*

Arrum (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro Kecil) Yaitu skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil/motor.

Produk-produk yang ditawarkan Pegadaian lebih difokuskan kepada pinjaman yaitu *Ar-raham*. Karena bisnis inti dari Pegadaian Syariah adalah produk *Ar- rahn* (gadai syariah) 80% dan produk lainnya adalah usaha lain 20%.

Dalam melakukan pemasaran yang kompetitif, Pegadaian Syariah Cabang Palopo diharapkan terus menerus mengetahui dan memantau setiap gerak gerik pesaing. Tujuan dari persaingan adalah dengan mengetahui keunggulan pesaing dalam segala hal baik itu dari segi produk, harga, dan promosi.

c. *Arrum Haji*

Adalah pembiayaan syariah untuk melaksanakan ibadah haji. Nasabah yang memiliki emas minimal 15 gram dapat mengajukan pembiayaan haji. Nantinya pihak Pegadaian Syariah akan mengajukan pendaftaran ke kantor Kementerian Agama untuk mendapatkan nomor tunggu. Kemudian nasabah membayar sisa biaya dengan

cara mengangsur ke Pegadaian Syariah sebelum ibadah haji dilaksanakan. Untuk jangka waktu pengembalian pinjaman, ada tiga pilihan angsuran yang ditawarkan pihak Pegadaian Syariah.

"Jangka waktu pembiayaan ibadah haji mulai 12, 18, 24, dan 36 bulan. Untuk 12 bulan, angsuran per bulannya kurang lebih Rp2.336.200, 24 bulan angsurannya Rp1.294.500, dan 36 bulan angsuran per bulannya kurang lebih Rp947.300

d. Tabungan emas

Adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

e. Amanah (murabahah untuk kepemilikan kendaraan bermotor)

pegadaian amanah yaitu pembiayaan kendaraan bermotor syariah sebagai solusi untuk memiliki kendaraan pribadi syariah yang dapat diangsur dengan prinsip syariah dan memalui proses yang lebih muda

Pemberian pinjaman guna kepemilikan kendaraan bermotor kepada para pegawai tetap pada suatu instansi atau perusahaan tertentu atas dasar besar gajinya dengan pola perikatan jaminan sistem fidusia atas objek, surat kuasa, pemotongan gaji amanah tersebut.

Dengan strategi produk yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Palopo diharapkan dapat menarik kepercayaan nasabah. Karena nasabah dapat memilih produk yang lebih dibutuhkannya.

14. Kepercayaan

Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan setiap saat melakukan transaksi bisnis dengan mereka, pimpinan dan karyawan perusahaan tersebut bertindak adil, kompeten, etis dan dapat dipercaya. Pengalaman baik mereka melakukan transaksi bisnis.⁵⁹ Kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa disatu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang terulang dan adanya pembelajaran dan pengalaman.⁶⁰ Kepercayaan adalah bahwa penyedia jasa dapat menggunakan sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang pembeli yang akan dilayani. Menurut Bernes, elemen penting trust sebagai berikut.⁶¹

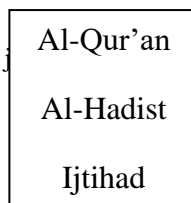
1. Trust merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu.
2. Watak yang diharapkan dari partner seperti: dapat dipercaya dapat diandalkan.
3. Melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.

C. Kerangka Berpikir

⁵⁹Siswanto Sutojo, Meningkatkan j...
Mulia Pustaka, 2003 hal : 51

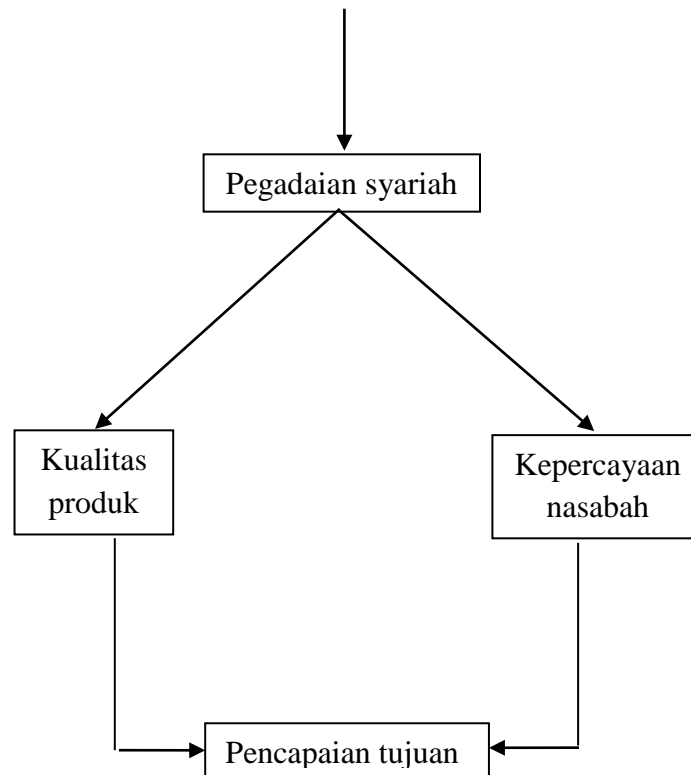
⁶⁰Taufik amir. *Loc cit.* hal:62-63

⁶¹www. Formula bisnis.com



pelangan, jakarta, PT. Gramedia Damar





Berdasarkan skema kerangka pikir diatas dapat disimpulkan bahwa pegadaian syariah berlandaskan Al-Qur'an, hadist, dan ijtihad dengan kualitas produk dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pegadaian syariah cabang palopo. Dalam penelitian ini akan dilakukan pembahasan tentang kualitas produk terhadap kepercayan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo dimana dengan kualitas produk pegadaian syariah berdasarkan pandangan islam dengan upaya meningkatkan kualitas produk terhadap kepercayan nasabah pada pegadaian syariah cabang palopo

ada beberapa wacana yang akan dibahas yaitu tentang kualitas produk, dan bagaimana meningkatkan kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah.

Diharapkan dengan penelitian rumusan masalah ini maka akan mencapai suatu tujuan yang dimana agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada pemanfaatan pegadaian syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Untuk mengembangkan penelitian ini, maka digunakan jenis penelitian kualitatif, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang berusaha menguraikan dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁶² Sebagai peneliti lapangan peneliti akan melakukan analisis data mengenai pentingnya kualitas produk dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dengan memberpemaparan mengenai situasi dalam bentuk uraian.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Palopo yang terletak di Jl. Andi Tadda (samping ruko pasar Andi Tadda Palopo). Penelitian dilakukan pada jam 02.00. Pegadaian Syariah adalah satu-satunya pegadaian syariah yang ada di kota Palopo yang dalam operasionalnya mengalami perkembangan nasabah setiap tahunnya.

⁶²Robert B. Dugan Steven JTaylor, *Kualitatif Dasar-Dasar Penelitian*, (Cat. I; Surabaya: Usaha Nasional, 1993), h. 30.

C. *Informan/Subjek Penelitian*

Subyek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah *pertama* adalah pimpinan di pegadaian syariah, *kedua* yaitu pegawai pegadaian syariah.

D. *Sumber Data*

Dalam penyusunan ini penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer yang merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya.⁶³ Data primer penelitian ini langsung diperoleh dari pegadaian syariah cabang palopo.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari literature-literatur perpustakaan, buku-buku, dan sumber lain yang relevan dari penelitian ini.

E. *Teknik Pengumpulan Data*

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: *library research* dan *field research*.

1. *Library Research*, yaitu penelitian kepustakaan, dilakukan dengan jalan membaca buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas.

Field Research, yaitu penelitian lapangan, dilakukan dengan jalan mengumpulkan data dan dimana peneliti terjun langsung ke lapangan. Dalam hal ini

⁶³Hermawan wasito, pengantar metodologi penelitian (jakarta : PT. Gramedia Pusta Utama, 1993), hal : 69

penelitian dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Palopo dan Teknik yang digunakan penulis adalah:

a. Observasi

Observasi atau pengembangan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Observasi dilakukan oleh peneliti secara langsung dengan cara mengamati berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian, seperti strategi yang digunakan dalam mengumpulkan nasabah menggunakan produk gadai syariah tersebut.

b. Interview (wawancara)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁶⁴ Dalam penelitian ini penulis mengadakan wawancara dengan Bagian pimpinan pegadaian syariah dan pegawai pegadaian syariah

c. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data yang ditunjukkan kepada subyek penelitian.⁶⁵ Dimana peneliti melakukan pencatatan terhadap dokumen-dokumen tertulis yang ada di Pegadaian tersebut yang berhubungan dengan materi penelitian dan dilengkapi dengan foto kegiatan penelitian yang akurat.

⁶⁴Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 135

⁶⁵Hermawan, *op.cit.*, h. 10

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

Reduksi data; yaitu penulis merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan.⁶⁶

Penyajian data, yaitu penyajian data dalam bentuk uraian singkat atau teks yang bersifat naratif.⁶⁷

Konklusi dan *verifikasi*, yaitu penarikan kesimpulan sementara. Akan tetapi perlu diverifikasi lagi, yaitu apabila kesimpulan sementara ini didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan itu merupakan kesimpulan yang kredibel.

Berdasarkan analisis data tersebut, hasil penelitian memberikan kesimpulan yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran hasil penelitian dalam bentuk uraian yang bersifat narasi.

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cet. XIII; Bandung: Alfabeta, 2011), h. 247

⁶⁷*Ibid*, h. 249.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003. Kemudian berdiri beberapa Pegadaian Syariah diberbagai daerah salah satu cabangnya berada di Jalan Andi Tadda Kota Palopo.

Pada saat itu, kegiatan perusahaan terus berjalan dan aset atau kekayaannya bertambah. Namun seiring dengan perubahan zaman Pegadaian Syariah dihadapkan pada tuntutan kebutuhan untuk berubah pula dalam arti untuk meningkatkan kinerjanya tumbuh lebih besar, lebih besar lagi dan lebih profesional didalam memberikan layanan. Oleh karena itu untuk lebih memberikan keleluasan pengelolaan manajemen dalam mengembangkan usahanya pemerintah meningkatkan status Pegadaian Syariah menjadi perusahaan umum

Tujuan PERUM Pegadaian Syariah kembali dipertegas dalam peraturan pemerintah RI No. 103 tahun 2000 yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah kebawah,] melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai juga menjadi penyedia jasa dibidang keuangan lainnya. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman yang tidak wajar lainnya.

2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Pegadaian Syariah adalah :

a. VISI

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

b. MISI

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁶⁸

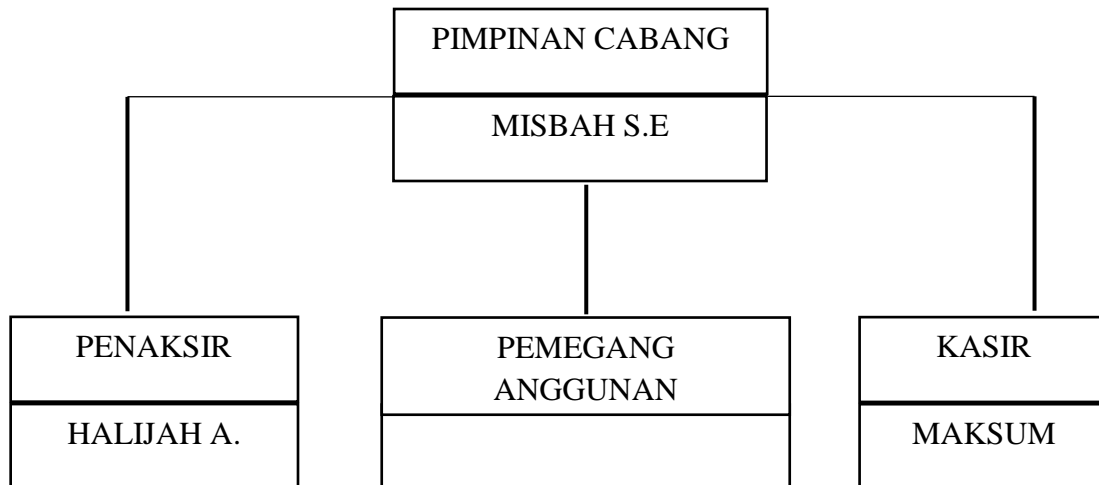
3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Palapo

Adapun struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Palapo di jalan Andi Tadda samping Pasar Subuh Palapo

⁶⁸Pegadaian syariah. "Visi misi pegadaian syariah". Official website pegadaian Syariah. <http://www.pegadaian.co.id/info-visi-misi.php> (14 Desember 2017).

GAMBAR 1.3

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah



Sumber Data :

Dokumentasi Pegadaian Syariah Cabang Palopo, pada tanggal 13 maret 2017

Pimpinan cabang, sebagai pemimpin pelaksanaan teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Penaksir, bertugas menaksir (*marhun* barang jaminan) untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Secara organisatoris pimpinan cabang bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah dan juga membantu kelancaran pelaksanaan tugas di Kantor Cabang.

Pemegang anggunan, bertugas melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukaan marhun selain barang dan keamanan serta keutuhan *marhun*.

Kasir, bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional Kantor Cabang,

Keamanan, bertugas mengamankan harta perusahaan dan *rahin* dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

a. produk pegadaian syariah cabang palopo

1). Produk gadai syariah (*Ar-Rahn*) yaitu produk ini menawarkan gadai dengan prinsip syariah adapun barang yang dapat digadaikan adalah barang elektronik, emas, berlian, dan kendaraan (motor atau mobil), barang atau harta yang digadaikan harus bersifat ekonomis. Gadai syariah ini menjawab kebutuhan para nasabah dalam transaksi pendanaan syariah yang cepat, praktis dan aman hanya dalam waktu 15 menit dana nasabah akan terpenuhi sesuai keinginannya Tidak perlu prosedur yang memberatkan apabila sudah jatuh tempo, tetapi nasabah belum bisa melunasinya, maka bisa diperpanjang dan hanya membayar sewa dan administrasi .⁶⁹

Adapun rukun gadai (*Ar-Rahn*) yaitu :

- a) Shighat (*ijab dan qabul*)

⁶⁹Misbah, kepala cabang Pegadaian Syariah “wawancara” tanggal (13 maret 2017)

- b) Al-aqidan (*dua orang yang melakukan akad ar-rahn*), yaitu pihak yang menggadaikan (*ar-rahin*) dan yang menerima gadai atau agunan (*al-murtahin*)
- c) Al-ma'qud alaih (*yang menjadi obyek akad*), yaitu barang yang digadaikan atau diagunkan (*al-marhun*) dan utang (*al-marhun bih*). Selain ketiga ketentuan dasar tersebut ada ketentuan tambahan yang disebut syarat yaitu harus ada serah terima (*qabdh*).

Jika semua ketentuan diatas terpenuhi sesuai dengan ketentuan syariah dan dilakukan oleh orang yang layak melakukan tasharruf (*tindakan*), maka akad gadai *ar-rahn* itu sah.

Adapun syarat gadai (*Ar-Rahn*) yaitu :

- a) Syarat yang berhubungan dengan orang yang bertransaksi, yaitu orang yang menggadaikan barangnya adalah orang yang memiliki kompetensi beraktivitas, yaitu baliq, berakal, rusyd (*kemampuan mengatur*).
- b) Syarat yang berhubungan dengan barang gadai (*Al-Marhun*) ada tiga yaitu, *pertama* barang gadai berupa barang berharga yang dapat menutupi hutangnya baik barang atau nilainya ketika tidak mampu melunasi hutangnya, *kedua* barang gadai tersebut adalah milik orang yang menggadaikan atau yang diizinkan baginya untuk menjadikannya sebagai jaminan gadai, *ketiga* barang gadai tersebut harus diketahui ukuran, jenis, sifatnya. Karena ar-rahn adalah transaksi atau harta sehingga disyaratkan hal itu.
- c) Syarat yang berhubungan dengan Al-marhun bih (*hutang*) adalah hutang yang wajib.

2). Produk pembiayaan arrum (usaha kecil mikro) yaitu produk ini melayani skim pinjaman bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha melalui sistem pengembalian secara angsuran dan menggunakan BPKB motor atau mobil secara umum mekanisme operasional pegadaian syariah digambarkan sebagai berikut : melalui akad rahn, nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pihak pegadaian menyimpan dan merawatnya ditempat yang sudah disediakan pihak pegadaian, maka nasabah akan membayai sewa perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya, atas dasar ini dibenarkan bagi pihak pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Tujuan Ar-Rum disamping sebuah diversifikasi produk dari Pegadaian Syariah juga dengan maksud meningkatkan pemberdayaan para pengusaha mikro dan kecil yang membutuhkan pembiayaan modal kerja atau investasi secara syariah. Produk Ar-rum merupakan skim pembiayaan berbasis syariah bagi para pengusaha mikro kecil untuk keperluan usaha yang didasarkan atas kelayakan usaha.

Jaminan pembiayaan Ar-Rum yaitu :

- a) Kendaraan bermotor adalah milik sendiri yang disetakan surat-surat kelengkapan dan KTP.
- b) Bila kendaraan bukan milik maka harus menyertakan persetujuan menjaminkan kendaraan dari pemilik.
- c) Jenis dan merk kendaraan yang umum yang digunakan masyarakat.

Jangka waktu pembiayaan ijarah (*arrum*) minimal 12 bulan dan maksimal 36 bulan dengan pengembalian pembiayaan dilakukan dengan angsuran tiap bulannya, dengan akad ijarah sebagai suatu transaksi yang sifatnya saling tolong menolong.

3) Produk mulia merupakan produk pegadaian syariah diperuntukkan bagi masyarakat untuk berinvestasi jangka panjang. Dengan kata lain produk mulia yaitu fasilitas yang diberikan oleh pegadaian syariah untuk memiliki emas logam mulia dengan cara membeli dipegadaian syariah dan masyarakat membayar dengan cara mengangsur.

Tahap pengajuan yaitu seseorang nasabah yang ingin mendapatkan emas logam mulia harus mengikuti prosedur pihak pegadaian yaitu dengan cara :

- a. Menyerahkan fotocopy KTP
- b. Mengisi formulir produk mulia
- c. Membayar uang muka dan administrasi lainnya
- d. Menandatangani akad

Tahap perjanjian pihak rahin harus datang sendiri melakukan Tanya jawab tentang harga dan persyaratan-persyaratan lain terlebih dahulu atas perjanjian yang dibuat pihak pegadaian syariah.

4). Arrum haji yaitu pembiayaan syariah untuk melaksanakan ibadah haji. Apabila nasabah memiliki emas minimal 15 gram dapat mengajukan pembiayaan haji

dipegadaian syariah. Dengan jangka waktu pembiayaan ibadah haji mulai dari 12 dan 36 bulan. Untuk 12 bulan angsuran perbulanya kurang lebih Rp2.336.200,24, sedangkan untuk 36 bulan angsuran perbulanya kurang lebih Rp947.300. Arrum haji ini merupakan program pinjaman bagi nasabah dengan cara mendapatkannya yaitu melakukan pembukaan rekening dengan nominal sebesar Rp. 500 ribu dengan jaminan emas sebesar 15 gram. Dalam mendapatkan produk arrum haji maka nasabah harus memenuhi syarat dan ketentuannya sebagai berikut; menyerahkan foto copy dan jaminan emas serta buku tabungan.

5). Produk pegadaian amanah (pembiayaan kendaraan bermotor) yaitu solusi untuk memiliki kendaraan pribadi. Produk ini hanya dapat digunakan bagi karyawan tetap masa kerja minimal 2 tahun, usia minimal 21 tahun, pengusaha produktif yang sah, memiliki rumah tinggal. Dimana produk memiliki keunggulan yaitu proses transaksi berprinsip syariah yang adil dengan prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah dan pembiayaan dengan uang muka terjangkau

b. Pandangan syariah islam terhadap kualitas produk pegadaian syariah

Pandangan syariah islam terhadap kualitas produk yaitu sesuai dengan al-qur'an dan hadist yang tidak merugikan, tidak menzalimi nasabah, dan yang paling utama yaitu tidak mengandung riba. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam menawarkan produk dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Dalam sejarah islam pegadaian sudah dikenal sejak zaman

Rasulullah dan Nabi dimana pada masa itu nabi pernah menggadaikan barangnya untuk mendapat pinjaman sejumlah uang. Sebagaimana dalam firman Allah Swt. QS. Al-Baqarah : 2/283 yaitu “jika kalian dalam perjalanan (dan bermuamalah secara tidak tunai), sementara kalian tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)

Pembahasan hasil penelitian

1. Bagaimana kualitas Produk yang ditawarkan Pegadaian Syariah Cabang Palopo

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut nilai. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu keadaan dimana konsumen merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Kualitas produk yang ditawarkan pegadaian syariah cabang palopo dapat dikatakan sudah cukup baik karena telah dikelola secara professional dan sesuai prinsip syariah. Adapun pembuktian kualitas produk pegadaian syariah terjamin dan sangat baik dilihat dari adanya peningkatan nasabah dari tahun ketahun karena adanya penilaian masyarakat akan kepercayaan terhadap kualitas produk dari

pengadaian syariah yang telah memenuhi kepuasan nasabah khususnya masyarakat kota palopo.

Adapun salah satu produk dari pegadaian syariah di Kota Palopo yang paling banyak diminati nasabah yaitu gadai syariah (*Ar-Rahn*) produk ini menawarkan gadai dengan barang jaminan seperti emas, barang elektronik, berlian, dan BPKB kendaraan. Produk gadai ini sangat mudah dalam proses pendanaan dengan syarat membawa KTP dan mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku. Barang yang digadaikan memiliki batas jatuh tempo misalkan emas yang digadaikan adalah emas 1 gram maka harga yang ditetapkan berkisar 3 ratus atau 4 ratus. Jangka waktu diberikan 4 bulan dengan biaya angsuran 30 ribu. jika ingin memperpanjang barang yg digadai maka nasabah akan membayar jasa simpannya dan dapat diperpanjang dengan membayar jasa simpan dan biaya administrasinya sebesar 30 ribu sebagai sewa barangnya untuk pemeliharannya. Apabila barang yang digadai jatuh tempo maka pihak pegadaian akan menghubungi nasabah memberikan informasi bahwa barang akan segera dilelang apa bila barang yang dilelang melebihi dari harga sebelumnya maka kelebihan dari hasil lelang itu diberikan kepada nasabah yang barangnya dilelang.

Produk ini sangat mudah dalam proses pendanaan syariah yang cepat, praktis, dan aman hanya dalam waktu 15 menit dana nasabah akan terpenuhi sesuai keinginannya dan tidak perlu prosedur yang memberatkan apabila sudah jatuh tempo.

Gadai syariah (*Ar-Rahn*) ini menjawab kebutuhan nasabah sesuai yang diinginkan dalam memenuhi kebutuhannya

2. Pandangan syariah islam terhadap kualitas produk pegadaian syariah

Pandangan syariah islam terhadap kualitas produk pegadaian syariah sudah sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadist yang tidak menzalimi nasabah dan yang paling utama itu yaitu tidak mengandung riba. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam menawarkan produk dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. salah satu Produk pada Al-Qur'an dinyatakan dalam istilah, *al-tayyibat* yaitu merujuk pada sesuatu yang baik, suatu yang murni dan baik, sesuatu yang bersih sesuatu yg baik dan menyeluruh. Menurut islam produk konsumen adalah berdaya guna, materi yang dapat dimanfaatkan yang bernilai guna yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen. Sesuatu yang tidak berguna dan dilarang dalam islam bukan merupakan produk dalam pandangan islam. Barang dalam islam adalah barang yang dapat dipertukarkan dan berdaya guna secara moral.⁷⁰ Sebagaimana dalam firman Allah swt dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah/2 : 168 sebagai berikut :“hai sekalian manusia, manfaatkanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.

⁷⁰Veitzhal rivai zainal, Muhammad safei antonio, muliaman darmansyah hadad, op chit 380

3.Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan nasabah pegadaian syariah

a. Meningkatkan kualitas produk

Dalam meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan maka pihak pegadaian syariah cabang palopo harus menawarkan produk-produk yang berkualitas, mudah, dan cepat prosesnya dalam membeli produk tersebut. Dengan kualitas yang baik maka akan menambah kepercayaan nasabah dalam memilih produk yang diinginkannya sesuai kebutuhannya.

b. Meningkatkan kualitas pelayanan

Upaya yang dilakukan pegadaian syariah dalam mempertahankan nasabah adalah melakukan pelayanan yang baik. Di Pegadaian Syariah Cabang Palopo telah memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin karena tanpa pelayan yang memuaskan akan menyebabkan nasabah tidak datang ke pegadaian Syariah. Masyarakat pada dasarnya tidak hanya tertarik pada kualitas produk saja tetapi juga menyangkut segi kualitas pelayanan yang diberikan petugas-petugas yang terlibat di dalam pegadaian Syariah Cabang Palopo.

Pelayanan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan, disamping untuk menarik nasabah baru juga diharapkan untuk mempertahankan nasabah lama. Disamping dalam memberikan pelayanan yang baik, para petugas dituntut untuk selalu bersikap 3S (*senyum, sapa, dan santun*). Dengan bersikap 3S ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang dan nasabah akan merasa lebih dihargai.

Sejalan dengan uraian diatas pelayanan pihak Pegadaian Syariah Cabang Palopo yang diberikan kepada nasabah dengan cara :

1. Mengetahui 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

Kemudian, Pada akhir tahun pegadaian Syariah Cabang Palopo memberikan hadiah dengan program undian “Kemilau EMAS pegadaian”

Program ini bertujuan untuk memberikan apresiasi kepada para nasabah. Salainitu juga untuk menambah daya Tarik dalam mempertahankan nasabah existing dan upaya menambah nasabah baru.

Menurutnya pemberiah hadiah menjadi salah satu upaya untuk menarik minat sekaligus mempertahankan nasabah yang telah memanfaatkan produk dan pelayanan di Pegadaian Syariaah ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dari analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk pada pegadaian syariah telah membuktikan bahwa kualitas produk pegadaian syariah sudah baik dengan bertambahnya nasabah dalam memilih produk-produk yang diinginkannya. Adapun produk-produk yang ditawarkan bermacam-macam diantaranya, 1) Gadai (*Ar_Rahn*) adalah menyalurkan *Marhun Bih* yaitu jumlah skala kecil dengan jaminan harta bergerak maupun tidak bergerak atas dasar hukum gadai produk pegadaian syariah ini memberikan skim pinjaman dengan syarat penahanan agunan, yang bisa berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor. 2) Pembiayaan arrum (*usaha mikro kecil*) adalah skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil/motor. 3) Arrum Haji Adalah pembiayaan syariah untuk melaksanakan ibadah haji. Nasabah yang memiliki emas minimal 15 gram dapat mengajukan pembiayaan haji. 4) produk mulia Adalah layanan berinvestasi jangka panjang yang disediakan masyarakat dari pihak pegadaian untuk mendapatkan

emas logam mulia dengan membeli dipegadaian dan dibayar secara berangsur.

5) pegadaian amanah yaitu pembiayaan kendaraan bermotor syariah sebagai solusi untuk memiliki kendaraan pribadi syariah yang dapat diangsur dengan prinsip syariah dan memalui proses yang lebih muda.

2. Pandangan syariah Islam tentang kualitas produk sudah sesuai dengan al-quran dan hadis yang tidak merugikan, tidak menzalimi nasabah, dan yang paling utama yaitu tidak mengandung riba. dimana produk-produk pegadaian syariah seperti gadai syariah (Ar-Rahn), produk arrum (usaha kecil mikro), arrum haji, produk mulia, dan yang terakhir produk amanah. pihak pegadaian syariah menjalankannya dengan prinsip-prinsip syariah berdasarkan al-qur'an dan hadist.

3. Upaya yang dilakukan Pegadaian Syariah dalam meningkatkan nasabah
 Di Pegadaian Syariah Cabang Palopo upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan kualitas produk dan pelayan, menurut peneliti upaya yang dilakukan pihak pegadaian syariah cabang palopo sudah benar hanya perlu menambahkan sedikit cara agar produk-produk yang ditawarkan lebih dikenal masyarakat dan bukan hanya produk gadai syariah yang lebih dikenal masyarakat melainkan pihak pegadaian menawarkan produk-produk diantaranya gadai syariah (Ar-Rahn), produk arrum (usaha kecil mikro), arrum haji, produk mulia, dan produk amanah. Maka yang harus ditempuh pihak pegadaian syariah cabang palopo dalam meningkatkan nasabah yaitu pihak pegadaian membagikan brosur-brosur kepada nasabah yang datang dan

menjelaskan bahwa mereka memiliki produk-produk yang baru dan yang berkualitas tentunya. Maka dengan cara ini produk-produk pegadaian syariah akan lebih banyak dikenal masyarakat dan tentunya akan meningkatkan nasabah pegadaian syariah cabang palopo.

Saran

1. Pegadaian syariah cabang palopo mampu mempertahankan kualitas produk dan menawarkan produk-produk yang berkualitas karena dengan cara seperti ini akan mendatangkan nasabah yang baru dan mempertahankan nasabah yang lama.
2. Usaha untuk memperluas pasar sasaran dilakukan dengan meningkatkan promosi atau sosialisasi kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung secara berkisinambungan baik melalui media massa atau pun media lainnya.
3. Evaluasi juga perlu dilakukan dengan mendengarkan masukan yang diberikan oleh para nasabah sebagai upaya untuk membangun hubungan kekerabatan silaturahmi antara pegadaian syariaiah dengan para nasabahnya. Hal ini akan menciptakan kesan positif sekaligus bagian dari sosialisasi pemahaman, pengetahuan dan pengembangan kualitas produk.

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an dan terjemahanya

Ahmad supriyadi, *jurnal penelitian islam*, juli desember 2010, h 02-03

Republika, 9 april 2010: 20

Zainuddin ali, 2008, h 54-55

Kasmir, *bank dan lembaga keuangan lainnya*, (Ed.revisi VIII ; jakarta : PT. raja grafindo persada, 2003), h: 2

Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Maghfirah* (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), h. 49

Asmai Ishak , “*Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya*”, Jurnal Siasat Bisnis, Edisi 1 Vol. 3, (Nopember 1996), h. 6.

Mohammad nazir, *metode penelitian*, (jakarta: ghalia Indonesia, 1983), h: 152

Ratminto, manajemen pelayanan, Yogyakarta, pustaka, 2005,h:175.

Taufiq amir, dinamika pemasaran: jelajahi dan rasakan, PT. Rajagrafindo persada. Jakarta. 2005. h: 8

Nandang sunandar said angkatan (2010), *analisis pengaruh lokasi dan pelayanan pegadaian syariah terhadap minat nasabah* (studi kasus pegadaian syariah cabang depok)

Muhammad muzakki (2011), *analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang majapahit semarang*

Muhammad syafi'I Antonio, *bank syariah dari teori ke praktek*, jakarta : gema insani press, 2010, h : 128

Mukhtar alshodiq, fatwa-fatwa ekonomi syariah kontemporer, jakarta : renaissance, 2007, h : 68

Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah: Deskripsi dan Ilustrasi*, (Ed.II; Yogyakarta: Ekonisi, 2003), h.72.

- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Cet. II; Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009), h.168.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Cet. I; Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 128.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Cet. II; Ed.I; Jakarta: Kencana, 2010), h. 387.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Maghfirah* (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2008), h. 49.
- Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management*, (Ed.I; Cet.1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h.1341.
- Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta, Kencana, 2010), ha. 399
- Muhammad Aziz Hakim, *Pemasaran Syariah*, (Jakarta: Ranaisan, 2007), h. 40
- Philip kotler, manajemen pemasaran, analisis perencanaan dan implementasi dan control, jilid 1, (jakarta, erlangga, 2001), h : 83
- Valarie A.Zethmal dan Mary jo Bitner
- Arief muhtosim, pemasaran jasa dan kualitas pelayanan, (malang : bayu media fublishing, 2007), h: 11
- Kasmir, etika customer service, (jakarta, PT. Raja Grafindo, 2005), h: 15
- Rambat lupiyadi dan A.Hamdana, manajemen pemasaran jasa, (jakarta : salemba empat, 2009 , h: 182)
- Jhin arifin, etika bisnis islami, semarang : walisongo press, 2009, h : 153
- Philip kotler, *manajemen pemasaran edisi millennium*, PT. prahalindo, jakarta h:13
- Taufik amir. *Dinamika pemasaran: jelajahi dan rasakan*. PT.raja grafindo persada.jakarta. 2005.h:8

- Basu swata DH. *Manajempemasaran dan analisen is perilaku konsumen*, liberty, Yogyakarta, 1987, h:238
- Ir. Edwar, MT, *pengendalian kualitas (modul 2)*, universitas mercu buana, 2009, h:7
- Hedi herjonto, *manajemen operasi edisi ketiga*, jakarta, PT.Gramedia, h:394
- Robert B. Dugan Steven JTaylor, *Kualitatif Dasar-Dasar Penelitian*, (Cat. I; Surabaya: Usaha Nasional, 1993), h. 30.
- Hermawan wasito, *pengantar metodologi penelitian* (jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1993), h: 69
- Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 135
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cet. XIII; Bandung: Alfabeta, 2011), h. 247
- Maksum, Kasir Pegadaian Syariah “wawancara” tanggal (13 maret 2017)
- Wawancara, Misbah Kepala Cabang Pegadaian Syariah, tanggal 13 maret 2017