

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Profil Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai

1. Sejarah Singkat Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai

Perkembangan lembaga pegadaian dimulai dari Eropa, yaitu negara-negara Italia, Inggris, dan Belanda. Pengenalan usaha bdi Indonesia diawali pada masa awal masuknya Kolonial Belanda, yaitu sekitar abad ke-19, oeh sebuah Bank yang bernama Bank Van Lensing. Bank Tersebut memberikan jasa pinjaman dana dengan syarat penyerahan barang bergerak, sehingga Bank ini pada hakikatnya telah memberikan jasa pegadaian. Pada awal abad ke-20 pemerintahan Hindia Belanda berusaha mengambil alih usaha pegadaian dan memonopolinya dengan cara mengeluarkan Statasbalad No. 131 Tahun 1901. Peraturan tersebut diikuti dengan pendirian rumah gadai resmi milik pemerintah dan statusnya diubah menjadi Dinas Pegadaian sejak berlakunya Statsbalad No. 26 Tahun 1960. (Rais, 2005, hal. 124). Kantor Pusat Perum Pegadaian berkedudukan di Jakarta dan dibantu oleh kantor daerah, kantor perwakilan daerah, dan kantor cabang. Saat ini jaringan usaha Perum Pegadaian Telah meliputi dari 500 cabang yang terbesar di seluruh Indonesia.

Sejarah pegadaian syariah di Indonesia tidak lepas dari kemauan masyarakat Islam untuk bertransaksi akad gadai berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum Islam. Hal ini dimaksud, dilatarbelakangi oleh maraknya aspirasi dari masyarakat Islam di berbagai daerah yang menginginkan pelaksanaan hukum Islam dalam berbagai aspeknya termasuk pegadaian syariah. Selain itu, semakin populernya praktik bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan. Berdasarkan hal diatas, pemerintah mengeluarkan operaturan perundang-undangan melegitimasi secara hukum positif pelaksanaan praktik bisnis sesuai dengan syariah yang termasuk gadai syariah.

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta pada tahun yang sama hingga september 2003. Masih pada tahun yang sama pula, empat kantor cabang pegadaian di Aceh menjadi pegadaian syariah. (Hamid, 2008, hal. 188)

Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin merupakan bagian dari Perum Pegadaian yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Selatan yakni di Kota Banjarmasin. Selama kurang lebih enam belas tahun beroperasi sejak tanggal 19 Juli 2004 sampai sekarang pegadaian syariah memiliki banyak nasabah. (Minawati, 14 Maret 2018 Pukul 10.00 Wita)

a. Profil Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai

Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai mempunyai visi pada tahun 2013 yaitu “*Champion*” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai fidusia bagi masyarakat golongan menengah kebawah. Pegadaian syariah berlogokan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”.

Adapun misi dari Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai yaitu turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat (nasabah) dari praktik gadai gelap, riba, dan pinjaman yang tidak wajar serta bertujuan dalam rangka pemenuhan atau untuk menjawab kebutuhan sebagian masyarakat muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi pinjaman-pinjaman yang sesuai dengan syariat Islam.

Perum pegadaian sebagai badan usaha yang dimonopoli satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkannya melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai, yang memiliki tugas pokok, yaitu untuk menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberi uang pinjaman atau pembiayaan berdasarkan hukum gadai dan usaha-usaha lain yang berhubungan dengan tujuan pegadaian atas dasar materi, dan tujuan pegadaian itu sendiri di antaranya:

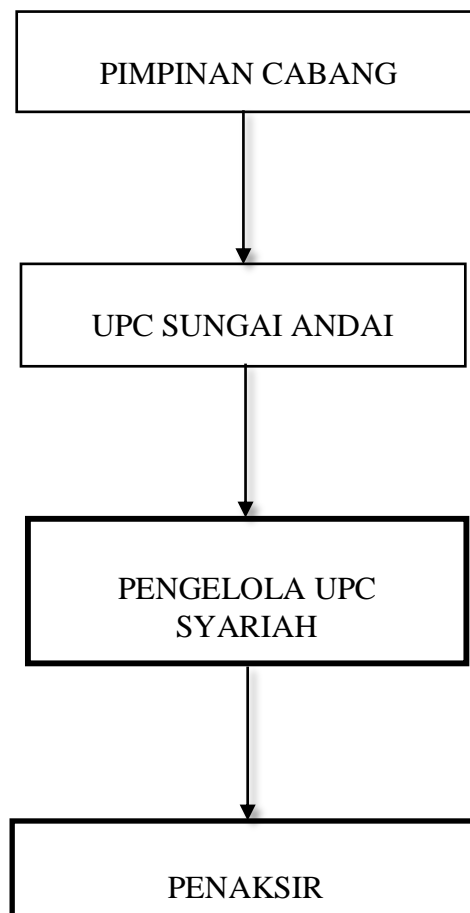
- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.

- 2) Untuk mengatasi masalah masyarakat yang sedang membutuhkan uang agar tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktik pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

b. Struktur Organisasi

Dalam rangka pengeloan suatu perusahaan agar dapat berjalan dengan baik dan lancar diperlukan suatu struktur organisasi yang tepat sesuai dengan besar kecilnya suatu perusahaan agar dapat diketahui garis-garis tanggung jawab dan fungsi masing-masing bagian yang telah dibentuk. Adapun struktur organisasi Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam mengorganisasikan setiap bagian yang ada dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut:

**STRUKTUR ORGANISASI
UNIT PEGADAIAN SYARIAH SUNGAI ANDAI**



Skema 1.1 Sumber Kantor Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai
2019

- 1) Pimpinan Cabang mempunyai tugas:
 - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor Cabang Pegadaian Syariah berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
 - b. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional pegadaian Syariah dan UPC Syariah.

- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.

- c. Visi Misi Pegadaian Syariah

- 1) Visi Pegadaian Syariah

- Pegadaian syariah menjadi “champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai syariah dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

- 2) Misi Pegadaian Syariah

- a) Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah kebawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyalura peminjaman skala mikro, kecil dan menengah ke atas dasar hukum gadai dan fidusia.
 - b) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.

- d. Produk dan Jasa yang Di gunakan Pegadaian Syariah

- 1) Pembiayaan Arrum Haji. Pembiayaan Arrum Haji pada Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan anda kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji.
 - 2) Tabungan Emas. Tabungan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji.
 - 3) Mulia. Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran (kolektif dan arisan) dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan

investasi untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

- 4) Pembiayaan Arrum BPKB. Pembiayaan Arrum (Ar Rahn untuk usaha mikro) pada Pegadaian Syariah memudahkan para usaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari.
- 5) Pembiayaan Amanah. Pembiayaan Amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha usaha makro, untuk memiliki motor untuk mobil dengan cara angsuran.
- 6) Pembiayaan Rahn. Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari pegadaian syariah adalah solusi yang tepat untuk butuh dana yang cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor. Mekanisme singkatnya seperti ini, untuk persentase uang pinjaman itu sebesar 90% dari taksiran. Kemudian pihak pegadaian syariah mengenakan mu'nah (biaya jasa simpan) sebesar 0,04% per 10 hari kepada nasabah. Contohnya pinjaman sebesar Rp. 50.000,-, maka nasabah akan dikenakan mu'nah sebesar Rp. 2000,- per 10 hari
- 7) Multi Pembiayaan Online. Multi Pembiayaan Online (MPO) melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api dan lain sebagainya secara online.

Layanan multi pembiayaan online merupakan solusi pembiayaan cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank. (Syariah P. d., 2021)

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan melalui wawancara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Data ini penulis peroleh melalui wawancara dengan informan yakni nasabah langsung yang menggunakan produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai, informan yang diwawancarai disini adalah sebanyak tujuh orang yang mana untuk mengetahui puas atau tidaknya nasabah terhadap pelayanan saat menggunakan produk *rahn* (gadai emas) sesuai perjanjian diawal akad.

1. Informan I

Nama	: Yuhertina
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Komplek Kesehatan Sungai Andai RT 08 No. 7
Pendidikan	: SMA
Mulai Menjadi Nasabah	: 2006

Menurut informan dari segi fasilitas layanan seperti halaman parkir masih kurang memadai terkadang saat banyak nasabah yang datang bersamaan

tidak memuat kendaraan sampai ke bahu jalan. Namun masih bisa dirapikan oleh satpam Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. Informan memberikan saran sebaiknya pihak Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai menyediakan tempat parkir yang lebih luas lagi.

Untuk proses transaksi awal saat nasabah ingin menggunakan produk rahn (gadai emas) pada waktu menunggu nomor antrian panggilan cukup nyaman karena disediakan tempat untuk menunggu dan disediakan AC. Pelayanan yang diberikan karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai juga ramah dan menjelaskan secara detail saat nasabah merasa kebingungan mengenai produk rahn (gadai emas).

Adapun keunggulan dari produk rahn (gadai emas) berdasarkan pengalaman informan yaitu jasa simpan (Mu'nah) yang lebih ringan tidak membebani nasabah. Untuk keuntungan yang didapat saat menggunakan produk rahn (gadai emas) adalah barang tetap aman dan bisa ditebus kapan saja.

Berdasarkan pengalaman yang di rasakan oleh informan pelayanan karyawan saat sudah selesai transaksi pun sangat ramah. Apabila sedang perlu uang untuk keperluan sehari-hari atau keperluan yang mendesak maka akan menggadaikan emas dengan langsung datang ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai karena akses yang tidak terlalu jauh dekat dengan rumah. (Yuhertina, 2021)

2. Informan II

Nama	: Hanawati
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan	: SMA
Alamat	: Jl. Veteran Gang 7A
Mulai Menjadi Nasabah	: 2020

Dari hasil wawancara dengan informan dari segi fasilitas seperti halaman parkir sudah cukup memadai dan pelayanan karyawan pun ramah seperti pada saat pertama datang di sambut ditanyakan keperluannya dan jika bingung akan dijelaskan dengan baik.

Adapun fasilitas di dalam ruangan sudah cukup puas karena ada tempat menunggu dan ada AC yang masih berfungsi dengan baik membuat nasabah merasa lebih nyaman saat menunggu panggilan antrian.

Informan menjelaskan keunggulan dari produk rahn (gadai emas) ini yaitu persyaratannya yang mudah dan prosesnya yang cepat. Untuk biaya pemeliharaan gadainya pun sangat murah untuk pinjam dari Rp. 200.000,- sampai dengan Rp. 1000.000,- hanya Rp. 2.500,- dalam jangka waktu 4 bulan.

Selanjutnya informan menceritakan pengalaman pelayanan karyawan selama menjadi nasabah Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai sangat bagus setiap kali datang ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai selalu disambut dengan baik. (Hanawati, 2021)

3. Informan III

Nama	: Tita Berliani
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Sungai Andai Komplek PWI
Pendidikan	: SMA
Mulai Menjadi Nasabah	: 2020

Untuk fasilitas yang dirasakan dari bagian luar seperti halaman informan mengatakan parkir sudah memadai akan tetapi masih terlalu kecil sehingga pada saat nasabah datang secara bersamaan kalau mobil nasabah yang mau parkir akan lebih sulit. Informan memberikan saran alangkah lebih baiknya untuk pindah dan mencari tempat yang lebih besar dan parkir yang lebih luas sehingga nasabah akan merasa nyaman untuk memarkirkan kendaraannya.

Untuk pelayanan karyawanpun saat memasuki Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai sudah cukup baik. Fasilitas dalam ruangan pun cukup memadai seperti tempat menunggu antrian panggilan sudah cukup nyaman. Dari pengalaman informan produk rahn (gadai emas) ini merupakan produk yang paling mudah untuk digunakan cukup membawa KTP dan barang yang mau di gadaikan. Untuk fasilitas yang disediakan seperti tempat menunggu dan AC cukup baik.

Selanjutnya informan menceritakan saat ingin menebus barang gadai, diharuskan konfirmasi terlebih dahulu ke Unit Pegadain Syariah Sungai Andai melalui telpon/sms/wa agar barang yang ingin ditebus bisa disiapkan besoknya. (Berliani, 2021)

4. Informan IV

Nama : Anita Meidyani
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Sungai Andai Komplek Andai Jaya Persada
Blok E No. 46
Pendidikan : SMA
Mulai Menjadi Nasabah : 2014

Menurut pengalaman yang dirasakan langsung oleh informan untuk fasilitas yang dirasakan selama 7 tahun menjadi nasabah tidak pernah ada masalah apapun karena sudah cukup memadai dan sesuai dengan harapan. Dari segi pelayanan karyawan cukup ramah selalu disambut dengan baik saat datang ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Informan menceritakan tentang fasilitas yang ada dalam ruangan seperti tempat menunggu nomor antrian panggilan dan AC yang layak sudah cukup merasa nyaman. Adapun keunggulan dari produk rahn (gadai emas) ini yaitu prosesnya yang cepat dan persyaratan yang mudah cukup membawa KTP dan barang yang ingin digadaikan kemudian mengisi formulir yang disediakan. Kurang dari 5 menit uang pinjaman sudah cair dan untuk biaya pemeliharaan barangnya pun cukup ringan tidak membebani nasabah. Pada saat ingin menebus barang gadai nasabah diminta untuk konfirmasi sehari sebelumnya agar barang bisa disiapkan besoknya. (Meidyani, 2021)

5. Informan V

Nama : Sidah Hairiyah
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Sungai Andai Komplek Herlina Perkasa
Pendidikan : SMA
Mulai Menjadi Nasabah : 2018

Menurut keterangan informan mengenai fasilitas yang ada seperti halaman parkir sudah cukup memadai dan sangat memudahkan nasabah yang ingin memarkirkan kendaraannya. Adapun mengenai pelayanan yang diberikan karyawan informan menceritakan pada saat kebingungan tentang produk rahn (gadai emas) lalu karyawan menjelaskan secara detail sampai nasabah paham.

Untuk fasilitas seperti tempat menunggu dan AC berfungsi dengan baik sehingga membuat nasabah menjadi lebih nyaman saat menunggu antrian. Pelayanan karyawan pada saat ingin menggunakan produk rahn (gadai emas) juga sangat ramah. Informan menceritakan saat pertama kali menggadaikan barang di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai persyaratannya yang mudah dan prosesnya yang cepat. Cukup dengan membawa KTP dan barang yang ingin di gadai lalu mengisi formulir sesuai dengan identitas diri nasabah. kemudian ditaksir harganya dan nominal yang ingin dipinjam. Hal demikianlah yang membuat nasabah lebih tertarik untuk menggunakan produk rahn (gadai emas) dibandingkan dengan produk lain.

Mengenai fasilitas yang ada didalam ruangan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai berdasarkan pengalaman informan selama menjadi nasabah dari produk rahn (gadai emas) sudah cukup memadai dan sudah sesuai dengan harapan. Adapun keunggulan dari produk rahn (gadai emas) informan mengatakan prosesnya yang cepat dan selalu siap pada saat sedang perlu uang untuk keperluan yang mendesak cukup menggadaikan barangnya ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. Pada saat barang mau ditebus prosesnya juga cepat informan mengatakan harus konfirmasi terlebih dulu sehari sebelum penebusan barang agar Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai bisa menyediakan terlebih dulu barang yang

ingin ditebus. Selanjutnya informan mengatakan mengenai keseluruhan pelayanan karyawan dari pertama kali menjadi nasabah hingga sampai selesai penebusan barang yang di gadaikan. Karyawan sangat ramah dan bersahabat sehingga informan tidak sungkan untuk menggadaikan barangnya ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai apabila suatu waktu ada keperluan yang mengharuskan menggadai barangnya. (Hairiyah, 2021)

1. Informan VI

Nama : Nurul Hidayah, S.E
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Bawang Merah Raya No. 109 RT 05
Pendidikan : S-1
Mulai Menjadi Nasabah : 2017

Mengenai fasilitas diluar ruangan seperti halaman parkir informan mengatakan sudah baik dan cukup memadai. Informan menceritakan pelayanan karyawan saat informan pertama kali datang ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai ingin menggunakan produk rahn (gadai emas) baik dan cukup ramah. Karyawan menjelaskan secara detail mengenai produk rahn (gadai emas) sampai informan memahami.

Mengenai keunggulan dari produk rahn (gadai emas) informan mengatakan prosesnya lebih mudah yaitu cukup membawa KTP dan barang yang ingin digadaikan, selanjutnya mengisi formulir yang disediakan sesuai dengan identitas diri nasabah yang menggadaikan barang. Kemudian karyawan menghitung taksiran dari emas yang digadaikan dan menanyakan kepada informan mengenai besar pinjaman lalu disepakati bersama. Setelah disepakati kemudian pinjaman diserahkan kepada informan sesuai dengan kesepakatan antara informan dan karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. Untuk biaya pemeliharannya pun tergolong murah. Untuk pinjaman dari Rp. 200.00,- sampai dengan Rp.1000.000,- dalam jangka waktu empat bulan hanya Rp. 10.000,-. Adapun keuntungan yang di dapat dari informan menggunakan produk rahn (gadai emas)

yaitu barang akan lebih aman dan jangka waktunya fleksibel tergantung dari kesepakatan antara informan dengan karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Selanjutnya berdasarkan pengalaman selama informan empat tahun menjadi nasabah Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai rahn (gadai emas) menjelaskan bahwa selama dari awal menggunakan produk sampai penebusan barang pelayanan karyawan sangat baik. Pada saat informan ingin menebus barang yang telah digadaikan informan diharuskan untuk konfirmasi sehari sebelumnya agar barang gadai bisa disiapkan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. (Nurul Hidayah, 2021)

2. Informan VII

Nama : Cahaya Wati
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Sungai Andai Komplek As Salam Blok 4
Pendidikan : SMA
Mulai Menjadi Nasabah : 2016

Menurut penjelasan informan mengenai fasilitas yang disediakan pada saat seperti halaman parkir yang sudah memadai dan cukup nyaman untuk memarkirkan kendaraan dan keamanannya pun terjamin karena satpam selalu berjaga diluar untuk mengaturkan parkir. Kemudian untuk fasilitas yang ada dalam ruangan seperti ruang tunggu antrian sudah cukup baik karena ada AC dan disediakan minuman sehingga informan merasa lebih nyaman saat menunggu antrian panggilan.

Berdasarkan pengalaman informan keunggulan dari produk rahn (gadai emas) yaitu saat ada keperluan mendesak persyaratan yang mudah cukup membawa KTP dan barang yang ingin di gadaikan lalu mengisi formulir sesuai dengan identitas nasabah. Kemudian karyawan menaksir barang gadaian untuk disesuaikan dengan besarnya pinjaman. Selanjutnya, disepakati nominal pinjaman

kemudian karyawan memberikan penjelasan mengenai sistem dari produk rahn (gadai emas) dan kurang lebih menit pinjaman pun cair.

Selanjutnya informan menceritakan keuntungan yang di dapat selama menggunakan produk rahn (gadai emas) yaitu barang yang digadaikan terjamin keamanannya dan biaya pemeliharaan barangnya cukup murah tidak membebani nasabah, yaitu dalam jangka waktu selama empat bulan dengan pinjaman dari Rp. 2000.000,- sampai dengan Rp. 5000.000,- hanya sebesar Rp. 200.000,-

Kemudian berdasarkan pengalaman informan selama menjadi nasabah produk rahn (gadai emas) pelayanan karyawan sangat baik dan ramah. Pada saat barang mau ditebus nasabah terlebih dahulu diminta untuk konfirmasi sebelum penebusan barang agar barang yang ingin ditebus bisa siapkan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai untuk bisa dikembalikan kepada nasabah. (Cahyawati, 2021)

C. Analisis Data

Berkenaan dengan permasalahan yang ingin penulis teliti mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai, penulis menemukan hasil riset lapangan yang berbeda antara satu informan dengan informan yang lain, bedasarkan hasil wawancara langsung dengan para informan selaku nasabah dari produk *rahn* (gadai emas), maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis kualitas pelayanan dalam produk *rahn* (gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai

Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang dan khususnya kepada nasabah yang ingin menggunakan produk rahn (gadai emas) cukup baik. Setiap nasabah yang

datang ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai karyawan menyambut dengan baik seperti memberikan senyum dan mengucapkan kemudian menanyakan keperluan nasabah dengan ramah.

Adapun dari fasilitas layanan tempat parkir menurut informan 2, 3, 4, 5, 6, 7 selaku nasabah produk Rahn (Gadai Emas) sudah cukup memadai dan kendaraan nasabah di atur kembali letak parkirnya sehingga nasabah tidak perlu kesulitan untuk mengeluarkan kendarannya saat sudah selesai bertansaksi rahn (gadai emas). Karena ada petugas keamanan yang selain menjaga keamanan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai juga sekaligus mengaturkan parkiranan nasabah.

Menurut informan 4 selaku nasabah dari produk Rahn (Gadai Emas) Pada saat nasabah masuk ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dan kebetulan ada nasabah lain yang sedang melakukan transaksi. Maka nasabah diminta karyawan untuk menunggu antrian. Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai menyediakan tempat antrian yang cukup memadai dan dengan adanya fasilitas AC. Sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan tidak membosankan saat menunggu antrian.

Pelayanan yang diberikan karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam produk Rahn (Gadai Emas) telah dapat memberikan pelayanan yang cukup bagus kepada nasabah saat ingin menggadaikan barang karyawan dengan cepat melayani nasabah. Pada saat nasabah kebingungan saat mengisi formulir sebagai persyaratan gadai lalu karyawan membantu menjawab kebingungan nasabah.

Adapun sikap karyawan saat menghadapi nasabah yang belum mengerti dengan sistem dari produk Rahn (Gadai Emas) karyawan menjelaskan secara detail dan ramah mengenai produk Rahn (Gadai Emas) kepada nasabah sampai nasabah benar-benar paham. Karyawan mampu meyakinkan nasabah sehingga nasabah percaya untuk menggunakan produk Rahn (Gadai Emas).

Karyawan juga mempunyai empati yang cukup baik kepada nasabah, terutama kepada nasabah produk Rahn (Gadai Emas) saat ingin melakukan transaksi gadai disambut dengan baik dan ditanyakan dengan ramah mengenai keperluan nasabah sehingga berkeinginan untuk menggadaikan emas miliknya.

Berdasarkan prosedur pelayanan yang telah diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai telah sesuai dengan teori bahwasanya kualitas layanan atau jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Parasuraman menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama dalam penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.

4. Empathy (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. Tangible (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis. (Parasuraman, 1988, hal. 12-40)

2. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk Rahn (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Pelayanan yang diberikan oleh Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terutama nasabah produk *rahn* (gadai emas). Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai menyediakan fasilitas parkir yang cukup memadai. Namun dari 7 informan yang diwawancarai selaku nasabah produk *Rahn* (Gadai Emas), terdapat 5 nasabah yang merasa puas dan 2 nasabah yang merasa kurang puas dengan fasilitas parkir yang disediakan.

Menurut informan 2, 4, 5, 6, 7 selaku nasabah memiliki kesamaan yaitu merasa puas dengan fasilitas parkir yang disediakan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai karena cukup memadai dan dengan dibantu oleh petugas keamanan mengatur letak parkir kendaraan. Dari 6 informan selaku nasabah merasa puas dengan fasilitas yang disediakan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Menurut informan 1 dan informan 3 selaku nasabah fasilitas, pelayanan yang diberikan memang sudah bagus, akan tetapi tempat parkir yang kurang luas saat nasabah ingin memarkirkan kendaraannya. Karena karakter nasabah berbeda-beda khususnya saat ingin melakukan transaksi gadai, ada nasabah yang

terburu-terburu dengan kesibukannya sehingga ingin segera meninggalkan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. Nasabah yang baru datang atau yang sudah selesai bertransaksi gadai dari ingin pergi dari Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai merasa kesulitan untuk memindahkan kendarannya.

Dengan tempat parkir yang kurang luas yang dirasakan oleh 2 informan selaku nasabah sehingga membuat nasabah merasa tidak nyaman saat ingin memarkirkan kendaraannya. Tentunya dari pihak Unit Pegadaian Syariah bisa menyediakan lagi tempat parkir yang lebih luas.

Maka dari itu pelayanan yang diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai harus benar-benar memberikan fasilitas layanan yang baik kepada nasabah terutama nasabah yang paling banyak yaitu pada produk Rahn (Gadai Emas). Sesuai dengan teori yang harus dijadikan acuan dalam kita menjalankan bisnis seperti pelayanan yang telah dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW, beliau merupakan seseorang yang ramah, baik dan sikap ikhlas yang melekat pada diri beliau. Nabi Muhammad SAW menghargai pelanggannya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri. Hal ini merupakan cara efektif dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggan sehingga terjadi hubungan yang sangat baik antara keduanya sehingga pada akhirnya loyalitas pelanggan terbentuk dengan sendirinya. (Sudibyo, 2007, hal. 88)

Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai didalam menyelesaikan proses transaksi produk rahn (gadai emas) dengan cepat juga memberikan solusi kepada nasabah yang tidak bisa menebus pada saat penebusan barang. Karena terkendali berbagai macam hal seperti tidak cukup untuk biaya ataupun lupa dengan waktu

penebusan yang telah disepakati antara nasabah dan karyawan. Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai kemudian melelang barang nasabah yang tidak mampu menebus untuk mengganti pinjaman nasabah. Apabila dalam lelang barang gadai tersebut melebihi dari besarnya pinjaman nasabah maka pihak Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai akan mengembalikan sisa kelebihan tersebut kepada nasabah. (Amin, 2019)

Menurut informan 7 Dalam menggadaikan emas nasabah datang langsung ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dan bertemu dengan karyawan dengan membawa KTP dan emas yang ingin digadaikan kemudian nasabah mengisi formulir identitas diri sebagai syarat untuk gadai. Dengan terpenuhinya persyaratan sebagai nasabah produk rahn (gadai emas) maka nasabah cukup menunggu beberapa menit untuk penaksiran emas. Setelah emas sudah ditaksir karyawan menanyakan kepada nasabah besaran pinjaman yang nantinya akan disesuaikan dengan taksiran emas. Jika karyawan dan nasabah sudah bersepakatan maka akan dilakukan akad rahn (gadai emas).

Dengan prosedur yang telah diterapkan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai telah sesuai dengan teori bahwasanya pihak penerima dan penggadai berkewajiban untuk menyelesaikan proses gadai secara cepat, tepat dan efisien sesuai dengan amanah yang diterimanya. Sebagaimana Firman Allah SWT, dalam surat Al-Baqarah: 283

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

Terjemahan :

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kau tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) 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.”

Menurut informan 2, 3, 4, 5, 6, 7 selaku nasabah memiliki kesamaan yaitu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai karena prosedurnya cukup mudah dan persyaratannya pun tidak terlalu sulit dan dapat di cairkan pinjamannya dengan cepat. Dari 6 orang informan selaku nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada produk *Rahn* (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

Dengan pelayanan yang diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai pada produk *Rahn* (Gadai Emas), nasabah merasa puas setelah menggunakan produk *Rahn* (Gadai Emas) dengan tidak sulitnya persyaratan yang diberikan dan waktu pencairannya pun tidak terlalu lama serta pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sangat bagus dan telah sesuai dengan teori:

Menurut Engel seperti yang dikutip oleh F.Tjiptono. definisi kepuasan adalah suatu evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapannya. (Kotler, 2000, hal. 70)

Menurut Kotler definisi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yaitu Berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja hasil dari suatu produk dan harapannya. Berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja hasil dari suatu produk dan harapannya. (Kotler, 2000, hal. 87)

Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahan :

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”

Dari ayat diatas Allah menyuruh kita untuk berlaku adil kepada sesama dan termasuk didalam menjalankan bisnis yang sesuai dengan anjuran islam, seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya dan berlaku adil tanpa membedakan dengan harapan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan pelayanan yang diberikan.

3. Faktor – faktor yang menentukan kepuasan nasabah produk *rahn* (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai

Pelayanan yang diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai memiliki faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan nasabah. Faktor-faktor yang melatarbelakangi hal tersebut adalah karyawan dan fasilitas yang disediakan juga kemudahan produk *Rahn* (Gadai Emas) yang ada pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai memberikan pelayanan yang sangat bagus serta prosedur yang diberikan tidak terlalu sulit untuk nasabah.

Sesuai dengan yang ada didalam teori bahwasanya faktor yang berpengaruh adalah sumber daya manusia dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggannya. (Dr. Kasmir, 2006, hal. 4)

Pelayanan prima adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan penunjang pemasaran suatu produk barang dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket produksi untuk memenuhi kebutuhan dan selera langganan. Kualitas pelayanan sendiri merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas barang atau jasa pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan. (Tjiptono, 2004, hal. 51)

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. (Rianto, 2010, hal. 212)

Pelayanan yang diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam produk *Rahn* (Gadai Emas) adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah yang ingin menggadaikan emas, saat nasabah datang ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai pihak karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai memberikan arahan kepada nasabah untuk mengisi formulir identitas diri dan meminta nasabah menyerahkan barang dan KTP sebagai persyaratan untuk menggadai. Setelah formulir diisi dan persyaratan sudah diserahkan kepada karyawan atau penaksir, kemudian emas ditaksir karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai, nasabah di minta karyawan untuk menunggu. Kemudian setelah emas ditaksir maka karyawan memberitahu kepada nasabah besaran taksiran emasnya dan menanyakan besar pinjaman nasabah untuk disesuaikan dengan taksiran emas milik nasabah. Apabila nasabah setuju dengan taksiran emasnya kemudian nasabah mengajukan pinjamannya, setelah itu pinjaman bisa

dicairkan dan karyawan memberitahukan nasabah mengenai biaya pemeliharaan (*mu'nah*) dalam jangka waktu empat bulan.

Proses transaksi gadai yang bermasalah di antaranya karena adanya ketidakmampuan nasabah dalam mengembalikan pinjamannya kemudian emas nasabah dilelang untuk mengganti pinjaman. Apabila hasil lelang tersebut ada kelebihan dan sudah menutupi pinjaman maka kelebihan akan dikembalikan kepada nasabah.

Pelayanan yang diberikan karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai sudah sesuai dengan teori pelayanan, menurut Philip Kotler adalah sebagai berikut *'A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or be tied to physical product.* (Supranto, 2006, hal. 227)

Diterjemahkan sebagai berikut: "pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. (Kotler, 2000, hal. 42)

Prosedur yang diberikan saat menggadaikan emas pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai sudah cukup bagus dan tidak terlalu sulit untuk nasabah dalam menyiapkan persyaratannya dan pelayanan dari karyawan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai juga sopan dan ramah dalam melayani setiap nasabah yang datang.

Dalam proses transaksi Rahn (Gadai Emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai nasabah merasa cukup puas dengan proses transaksi gadai yang dilakukan karena persyaratan yang diberikan tidak terlalu sulit dan cukup mudah untuk dilengkapi seperti menyiapkan KTP dan yang ingin digadaikan. Kemudian mengisi formulir identitas diri, nasabah merasa tidak kesulitan dengan persyaratan yang diberikan tidak terlalu banyak dan prosesnya pencairannya juga cukup cepat apabila tidak terjadi masalah dengan barang yang ingin digadaikan. Pelayanan yang diberikan juga cukup bagus dalam melayani nasabah yang ingin menggadaikan emasnya sehingga kebanyakan nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk kendala yang di rasakan oleh nasabah saat mengadaikan emasnya diantaranya, tempat parkir yang kurang luas. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan dengan informan selaku nasabah yang merasa kurang puas karena fasilitas tempat parkir yang kurang luas sehingga menyulitkan nasabah untuk memarkirkan kendaraan.

Pada saat nasabah datang ke Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai, nasabah merasa kesulitan saat ingin memarkirkan kendaraannya dan begitu juga dengan nasabah yang ingin pergi setelah selesai melakukan transaksi gadai juga kesulitan memindahkan kendaraannya walaupun sudah ada bantuan dari petugas keamanan yang juga sekaligus membantu nasabah dalam memarkirkan kendarannya. Dengan terjadinya kendala yang dirasakan nasabah dalam memarkirkan kendaraan tersebut maka pihak Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai harus benar-benar meningkatkan pelayanan dengan menyediakan tempat

parkir yang lebih luas lagi agar nasabah bisa lebih nyaman dalam hal memarkirkan kendaraan.

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا مِنَ طَيْبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahan :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam mengajarkan dalam hal memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas pada orang lain. Nabi Muhammad SAW sangat memperhatikan pelayanan pada saat seseorang melakukan transaksi. Beliau yang awal telah menciptakan *image* sebagai orang yang ramah dan baik saat beliau sebagai pengusaha, lebih baik dalam kesehariannya.

Pelayanan yang diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai dalam melayani nasabah sudah cukup bagus karena persyaratannya cukup mudah dan tidak terlalu banyak serta proses pencairan pinjamannya juga cukup cepat tetapi

alangkah baiknya pihak Unit Pegadaian Syariah juga harus lebih memperhatikan kenyamanan nasabah hal fasilitas tempat parkir nasabah seperti:

a. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya. Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.

b. Ketanggapanan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Ketelitian dalam mengecek dan memeriksa data nasabah dalam pengajuan agar transaksi gadai tidak bermasalah saat nasabah menggunakan produk *Rahn* (Gadai Emas).

c. Keyakinan (*Confidence*)

Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Karyawan harus memberikan rasa nyaman agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Empati (*Empathy*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen. Petugas juga harus pandai dalam memahami karakter-karakter nasabah yang berbeda-beda dan mampu memahami keluhan dari nasabah. (Priansa, 2017, hal. 56)

Menurut M. Rusaidi (2019) Sesuai dengan teori sebagai pedoman untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh nasabah maka sebuah

pelayanan yang diberikan Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai harus melihat kinerja perusahaan yang berkaitan dengan :

a. Sifat Jujur

Jujur kepada diri sendiri juga kepada orang lain. Sebuah perusahaan juga harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang juga terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan sabda nabi Muhammad SAW: Artinya muslim itu adalah saudara muslim tidak boleh bagi muslim, apabila ia berdagang dengan saudara dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya,'(HR. Ahmad dan Thobrani)

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil suatu melenihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah” artinya menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan perusahaan memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atau nama Allah dalam hadist

Muttafaq Alaih dari hakin bin hazim artinya “penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkannya maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika kedua saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu”. (Rusiadi, 2019, hal. 67-68)