

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah

1. Sejarah Ringkas Pegadaian Syariah

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (liecentie stelsel).

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

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pola atau metode pacht stelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya.

Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan *cultuur stelsel* dimana dalam kajian tentang pegadaian, saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Suka Bumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa kredit gadai Sampai dengan saat ini PT. Pegadaian (Persero) memiliki jaringan pelayanan yang tersebar di seluruh Indonesia yakni 1 kantor pusat, 12 Kantor wilayah, 59 Kantor Area .629 Kantor cabang dan 3.801 Kantor Unit Pelayanan Cabang. Pada tahun 2015 PT. Pegadaian (Persero) telah mempunyai jumlah pegawai sebanyak 12.179 orang karyawan tetap dan 12.038 orang karyawan Outsourcing.

Terbitnya PP/10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16

Desember 2003 tentang Bunga Bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Berkat Rahmat Allah SWT dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. Konsep operasi Pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin merupakan bagian dari pegadaian yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Selatan yakni di kota Banjarmasin. Pegadaian Syariah cabang Kebun Bunga berdiri sejak tanggal 19 Juli 2004, dalam kurun waktu 12 tahun Pegadaian Syariah cabang

Kebun Bunga Banjarmasin mengalami perkembangan yang signifikan dari sisi peningkatan nasabah dan pendapatan.

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

a. Visi

Sebagai Solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis Fiducial 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 ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi,
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan 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 ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

Untuk melaksanakan misi tersebut dicanangkan budaya perusahaan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” yang diimplementasikan dalam etos dan budaya kerja “INTAN” yakni Inovatif, Nilai moral tinggi, Terampil, Adil layanan dan Nuansa citra, yaitu sebagai berikut:

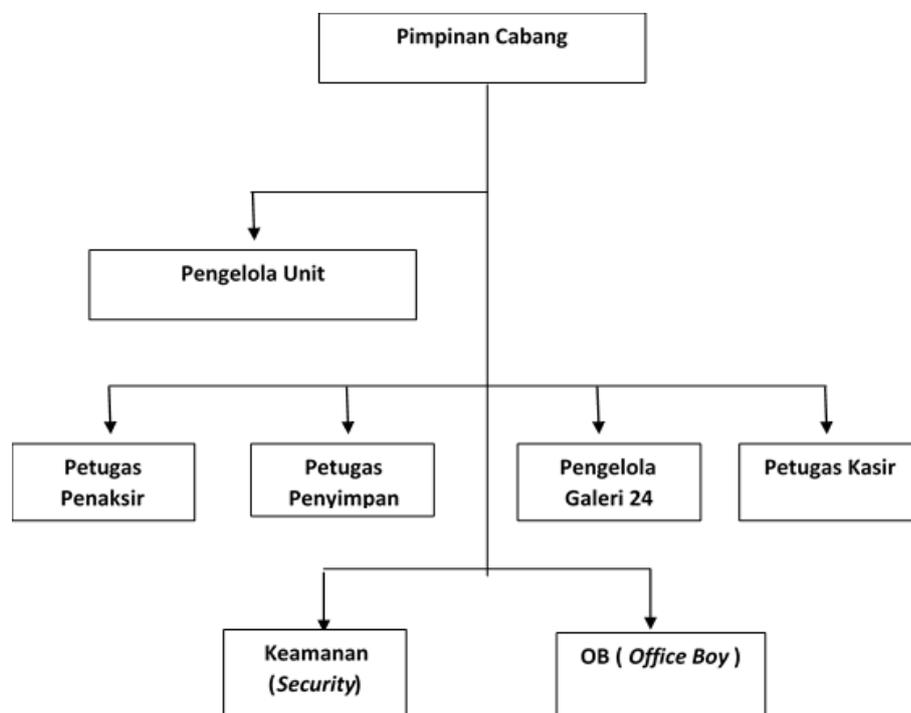
- 1) Inovatif: Karyawan dituntut memiliki gagasan, kreatif dan menyukai tantangan keras.

- 2) Nilai moral tinggi: Takwa, loyal, berbudi luhur, dan jujur.
- 3) Terampil: Karyawan dituntut menguasai bidang pekerjaannya, tanggap, akurat dan cepat.
- 4) Adi layanan: Melayani nasabah dengan sopan, ramah dan simpatik.
- 5) Nuansa citra: Mempunyai orientasi bisnis, mengutamakan kepuasan nasabah, dan selalu berusaha mengembangkan diri.

3. Struktur Perusahaan

PT. Pegadaian Syariah (Persero) yang beralamat di Jl. A. Yani km.4,5 mempunyai struktur organisasi yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin



Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga

4. Produk dan Jasa

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya pegadaian syariah memiliki berbagai produk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat luas. Adapun produk dan jasa pegadaian syariah antara lain:

a. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

1) Keunggulan

- a) Proses mudah dengan layanan profesional.
- b) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
- c) Sebagai aset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak.
- d) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 5-gram sampai 1 kilogram.
- e) Emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kolektif (kelompok), ataupun arisan.
- f) Uang muka mulai dari 10% s. d 90% dari nilai logam mulia. Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d 36 bulan.

2) Persyaratan

- a) Untuk pembelian secara tunai, nasabah cukup datang ke Outlet pegadaian (Galeri 24) dengan membayar nilai logam mulia yang akan dibeli.
- b) Untuk pembelian secara angsuran, nasabah dapat menentukan pola pembayaran angsuran sesuai dengan keinginan.

b. Amanah

Pembiayaan Amanah dari Pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

1) Keunggulan

- a) Layanan Amanah tersedia di outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia.
- b) Prosedur pengajuan cepat dan mudah.
- c) Uang muka terjangkau.
- d) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap.
- e) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.
- f) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menenteramkan.

2) Persyaratan

- a) Pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun.

- b) Melampirkan kelengkapan: Fotokopi KTP (suami/istri), Fotokopi kartu keluarga, Fotokopi SK pengangkatan sebagai pegawai/karyawan tetap, Rekomendasi atasan langsung, Slip gaji 2 bulan terakhir, serta mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah.
- c) Membayar uang muka yang disepakati (minimal 20 %).
- d) Menandatangani akad Amanah.

c. Arrum

1) Arrum BPKB

Pembiayaan Arrum pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB dan emas. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari, Maksimalkan daya guna kendaraan anda.

a) Keunggulan

- (1) Layanan Arrum tersedia di Outlet pegadaian syariah seluruh Indonesia.
- (2) Prosedur pengajuan Marhun Bih (pinjaman) cepat dan mudah.
- (3) Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor.
- (4) Proses Marhun Bih (pinjaman) hanya butuh 3 hari dan dana dapat segera cair.
- (5) Ijarah relatif murah dengan angsuran tetap per bulan.

(6) Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12,18,24,36 bulan.

(7) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

b) Persyaratan

(1) Memiliki usaha yang memenuhi kriteria kelayakan serta telah berjalan selama satu tahun.

(2) Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga.

(3) Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotokopi STNK dan faktur pembelian atau Bukti Pemilik Hak Tempatkan Berjualan (BPHTB).

d. Rahn (Gadai Syariah)

Pembiayaan Rahn dari pegadaian syariah adalah solusi tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu sekitar 15 menit maka dana akan cair dan aman penyimpanannya. Jaminannya berupa barang perhiasan, elektronik atau pun kendaraan bermotor.

1) Keunggulan

a) Layanan Rahn tersedia di outlet pegadaian syariah seluruh Indonesia.

b) Prosedur pengajuannya sangat mudah.

c) Calon nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet pegadaian.

d) Pinjaman (Marhun Bih) mulai dari 50ribu sampai 200juta atau lebih.

- e) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar ijarah saja atau bisa juga mengangsur sebagian uang pinjaman.
- f) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan ijarah selama masa pinjaman.
- g) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai.
- h) Barang jaminan tersimpan aman di pegadaian.

2) Persyaratan

- a) Fotokopi identitas diri seperti KTP atau SIM.
- b) Menyerahkan barang jaminan yang ingin digadaikan.
- c) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.

e. Multi Pembayaran Online

Multi Pembayaran Online (MPO) Merupakan jasa yang diberikan oleh pegadaian syariah untuk melayani pembayaran berbagai macam tagihan seperti Listrik, Air (PDAM), telepon secara online. Layanan ini merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi.

1) Keunggulan

- a) Layanan MPO ini tersedia di seluruh outlet pegadaian syariah di Indonesia.
- b) Biaya administrasinya cukup murah.

2) Persyaratan

Nasabah cukup datang ke Outlet Pegadaian dengan membawa dan menyerahkan nomor pelanggan untuk tagihan yang akan dibayarkan.

f. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Hanya mulai dari 5000 kita sudah bisa menabung emas.

1) Keunggulan

- a) Pegadaian Tabungan Emas tersedia dikantor Cabang seluruh Indonesia.
- b) Pembelian emas dengan harga terjangkau (mulai dari berat 0,01 gram).
- c) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
- d) Mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana anda.

2) Persyaratan

- a) Membuka rekening Tabungan Emas di kantor pegadaian hanya dengan melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM).
- b) Mengisi formulir pembukaan rekening serta membayar administrasi sebesar Rp5000,00 dan biaya fasilitas titipan selama 12 bulan sebesar Rp30.000,00

- c) Proses pembelian emas dapat dilakukan dengan kelipatan 0.01 gram.
- d) Misalnya jika anda ingin membeli 1 gram, maka harganya Rp523.000,00 Apabila membutuhkan dana tunai, saldo titipan emas anda dapat dijual kembali (buyback) ke pegadaian dengan minimal penjualan 1-gram dan anda dapat menerima uang tunai sesuai dengan harga emas pada hari itu. Apabila menghendaki emas fisik batangan, anda melakukan order cetak dengan pilihan keping (5gr, 10gr, 25gr, 50gr, dan 100gr) dengan membayar biaya cetak sesuai kepingan yang dipilih.
- e) Minimal saldo rekening adalah 0.1-gram transaksi penjualan emas kepada pegadaian dan pencetakan emas batangan, saat ini hanya dapat dilayani di Kantor Cabang tempat pembukaan rekening dengan menunjukkan buku tabungan dan identitas diri yang asli.

g. Pegadaian SDB (Safe Deposit Box)

Pegadaian SDB merupakan jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus. Keamanan barang dan surat berharga terjamin, ditempatkan di ruang khusus yang kokoh, tahan bongkar, dan tahan api.

1) Keunggulan

- a) Tidak harus memiliki rekening tabungan.
- b) Tarif biaya pendaftaran hanya Rp10.000,00
- c) Tersedia dalam berbagai ukuran.

- d) Tersedia bagi penyewa perorangan maupun badan usaha.
- e) Tempo waktu sewa 1 tahun dan dapat diperpanjang secara otomatis.

2) Persyaratan

- a) Nasabah datang langsung dan membawa barang yang ingin dititipkan ke pegadaian.
- b) Mengisi formulir permohonan jasa titipan.

h. *Remittance*

Remittance merupakan Layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif.

1) Keunggulan

- a) Proses transaksi yang aman dan terpercaya.
- b) Pelayanan yang profesional dan biaya cukup murah.
- c) Pengirim dan penerima tidak harus memiliki rekening bank, penerima uang tidak dikenakan biaya apapun.

2) Persyaratan

Syarat bagi nasabah pengirim uang melalui pegadaian

- a) Mengisi dan melengkapi form pengiriman uang.
- b) Membawa kartu tanda pengenal (KTP / SIM).

Syarat bagi nasabah penerima uang melalui pegadaian

- a) Mengisi dan melengkapi form penerimaan uang.
- b) Membawa nomor kontrol kiriman uang.
- c) Membawa kartu tanda pengenal (KTP/ SIM).

- d) Mengetahui dengan benar nama pengirim.
- e) Mengetahui tempat asal uang.
- f) Mengetahui pasti jumlah uang yang diterima.

i. G LAB (Lab Gemologi Pegadaian)

G Lab merupakan Laboratorium untuk melakukan pengujian tentang keaslian dan jenis batu permata serta sertifikasi yang berguna untuk kepentingan investasi dan kepastian jual beli permata. Karena Bagi Pegadaian “Tiap butir permata tidak pernah sama “.

1) Keunggulan

- a) Pengujian oleh Accredited Gemologist (AIGS), BUMN, independen dalam penaksir batu permata.
- b) Pelayanan profesional dan mendapatkan sertifikat mengenai batu permata anda.

j. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas adalah layanan titip jual emas batangan di pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

1) Keunggulan

- a) Dikelola oleh PT. Pegadaian yang merupakan BUMN terpercaya.
- b) Transparan atau terbuka dalam pengelolaannya.
- c) Menghasilkan keuntungan yang kompetitif.

2) Persyaratan

- a) Fotokopi identitas diri (KTP / SIM).
- b) Kuitansi pembelian emas atau Berita Serah Terima Emas yang dibeli di Pegadaian.
- c) Mengisi dokumen pengajuan konsinyasi dan materai (sebanyak 2 lembar).

k. Mitra MPO (Pegadaian Mobile)

Mitra MPO merupakan program kemitraan dari pegadaian dimana nasabah pegadaian bisa mendapatkan peluang bisnis electronic payment langsung dari smartphone android yang dimiliki.

1) Keunggulan

- a) Harga pulsa murah, bisa dipakai untuk kebutuhan sendiri atau dijual kembali ke masyarakat.
- b) Pengoperasiannya mudah.
- c) Registrasi tidak dipagut biaya.
- d) Pengisian atau top-up saldo minimal Rp50.000,00 dan maksimal Rp5000.000,00.
- e) Tidak perlu surat izin usaha.
- f) Bebas bertransaksi kapan saja dan dimana saja.

2) Persyaratan

Mengisi dan melengkapi formulir registrasi mitra MPO.

I. Arrum Haji

Arrum Haji merupakan pembiayaan guna pendaftaran ibadah haji. Pemberian pinjaman guna pendaftaran haji ini dengan jaminan emas senilai Rp7.000.000,00 dan bukti Setoran Awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (SA BPIH).

1) Keunggulan

- a) Uang pinjaman Rp25.000.000,00 dalam bentuk saldo tabungan haji.
- b) Pinjaman diangsur bulanan sampai paling maksimal 60 bulan atau 5 tahun.

2) Persyaratan

- a) Fotokopi KTP.
- b) Menyerahkan jaminan berupa emas.
- c) Menyerahkan Jaminan Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (SA BPIH)

3) Mekanisme

- a) Nasabah Mengajukan Arrum Haji.
- b) Marhun emas ditaksir oleh penaksir.
- c) Nasabah datang ke bank untuk memperoleh SABPIH
- d) Nasabah ke KEMENAG memperoleh nomor porsi/Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).

- e) Nasabah Menyerahkan SABPIH, SPPH, buku tabungan ke pegadaian.¹

B. Penyajian Data

Responden dalam penelitian ini berjumlah lima orang nasabah. Data yang disajikan di bawah ini merupakan hasil dari wawancara yang penulis ubah dari kutipan langsung menjadi kutipan tidak langsung tanpa merubah sedikit pun makna asli dari data tersebut. Adapun penyajian data adalah sebagai berikut:

1. Responden Pertama

Nama	: Mursalat Akbar
Umur	: 32 tahun
Alamat	: Komp. Kejaksaan Kayu Tangi Ujung Banjarmasin
Pekerjaan	: Karyawan
Tanggal pengajuan	: 02 september 2016
Jangka waktu	: 36 bulan
Jumlah angsuran	: Rp947.300,00

Responden menyatakan bahwa persyaratan awal transaksi mudah hanya membutuhkan KTP dan emas yang akan digadaikan. Selain itu transaksi dalam produk Arrum haji sesuai syariat Islam tidak ada riba dan sesuai akad ijarah serta disetujui oleh Dewan Pengawas Syariah. Berkenaan dengan prosedur pembiayaan responden menyatakan bahwa prosedur pengajuan produk Arrum haji adalah mudah karena apabila saat ada terdapat

¹Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, Dokumen Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

suatu hal yang tidak dipahami oleh nasabah tentang produk tersebut pihak pegadaian membantu dalam prosedur pengajuan arrum haji. Selain itu mengapa lebih menggunakan produk Arrum Haji dari pada produk lain yang serupa yang ditawarkan lembaga lain karena transaksi pada produk Arrum Haji bebas dari pada bunga serta pihak pegadaian lebih dahulu mempromosikan pembiayaan produk Arrum Haji tersebut. Biaya Arrum Haji murah dan sesuai dengan kemampuan dan karena diniatkan untuk ibadah maka tidak terasa memberatkan semua biaya produk Arrum Haji. Berdasarkan hasil dari wawancara, responden menyampaikan bahwa pertama kali mengetahui produk Arrum Haji adalah dari teman yang mengajak untuk menggunakan produk Arrum Haji dan memberikan brosur tentang produk Arrum Haji.

Untuk Lokasi Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga responden menyatakan tempat tersebut mudah dituju dan merupakan tempat yang strategis untuk nasabah menuju kesana. Selain itu responden menyatakan bahwa karena dorongan beragama yang mewajibkan untuk berhaji, selain itu adanya kemampuan jasmani dan rohani serta keinginan untuk berhaji itu sendiri menjadikan tambahan motivasi untuk segera menggunakan produk Arrum Haji tersebut.²

2. Responden Kedua

Nama : Putri Adelliani

²Mursalat Akbar, Nasabah Produk Arrum Haji Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 09 Juni 2018.

Umur : 32 Tahun
Alamat : Jl. Darma Bhakti IV No.40 Banjarmasin
Pekerjaan : Karyawan
Tanggal pengajuan : 02 Oktober 2016
Jangka waktu : 36 bulan
Jumlah angsuran : Rp947.300,00

Berdasarkan hasil dari wawancara, responden menyampaikan bahwa pertama kali mengetahui produk Arrum Haji adalah dari keluarga yang mengajak untuk menggunakan produk Arrum Haji. Pihak keluarga tersebut awalnya ingin mencari tahu apakah ada suatu produk yang dapat membantu dalam keberangkatan haji melalui dana yang disediakan, lalu pihak keluarga tersebut mencari informasi yang dimaksud melalui internet dan menemukan situs resmi Pegadaian Syariah dan dia menemukan sedikit penjelasan mengenai produk Arrum Haji dalam situs tersebut.

Guna mendapatkan informasi yang detail tentang produk tersebut maka responden menuju ke Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga, di sana responden mendapatkan penjelasan lebih tentang produk Arrum Haji oleh pegawai yang ada dibantu dengan brosur yang tersedia dan saat itu juga beliau mendaftar menjadi nasabah produk Arrum Haji.

Responden menyatakan bahwa murahnya biaya administrasi dan juga prosedur pembiayaan yang mudah semakin membuat dirinya tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Hal menarik lainnya adalah pembiayaan

produk haji menurut responden sudah pasti sesuai syariat Islam karena dari namanya saja sudah terlihat corak Islam dan itu diperkuat oleh pernyataan bahwa produk ini diperbolehkan oleh Dewan Pengawas Syariah jadi tidak perlu khawatir lagi adanya riba dalam transaksinya.

Untuk lokasi pegadaian cabang kebun bunga responden menyatakan tempat tersebut mudah dituju dan merupakan tempat yang strategis untuk nasabah menuju kesana. Selain itu responden menyatakan bahwa karena dorongan beragama yang mewajibkan untuk berhaji, selain itu adanya kemampuan jasmani dan rohani serta keinginan untuk berhaji itu sendiri menjadikan tambahan motivasi untuk segera menggunakan produk Arrum Haji tersebut.³

3. Responden Ketiga

Nama	: H. Utuh Japri
Umur	: 49 tahun
Alamat	: Jalan Kebun Bunga Banjarmasin
Pekerjaan	: karyawan swasta
Tanggal pengajuan	: 15 november 2017
Jangka waktu	: 60 bulan
Jumlah angsuran	: Rp669.500,00

Berdasarkan hasil wawancara, responden menjelaskan beliau adalah seorang nasabah produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang

³Putri Adelliani, Nasabah Produk Arrum Haji Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 10 Juni 2018.

Kebun Bunga, ketika sedang menabung atau bertransaksi awalnya pihak pegadaian menawarkan produk Arrum Haji setelah itu beliau merasa penasaran dan ingin mengenal produk tersebut, lalu sambil menyuguhkan brosur pihak pegadaian menjelaskan tentang produk tersebut. Saat itu dijelaskan bahwa produk ini mempermudah bagi dirinya untuk dapat melaksanakan ibadah haji. Apalagi responden menjelaskan bahwa dirinya merupakan orang yang selalu berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji dan ini merupakan kesempatan naik haji yang ke dua kali bagi dirinya, maka dengan segala kemudahan lainnya produk Arrum Haji beliau tertarik menggunakan produk tersebut.

Menurut responden persyaratan awal pembiayaan produk Arrum itu mudah karena hanya memerlukan KTP dan emas yang dijadikan sebagai jaminan, nasabah hanya perlu datang ke pegadaian dengan membawa persyaratan tersebut dan menunggu prosesnya maka selesai lah tahap pengajuannya. Selanjutnya responden menjelaskan mengapa dirinya lebih menggunakan produk Arrum Haji daripada produk lain karena promosi yang dilakukan pihak pegadaian oleh karena itu beliau lebih dahulu tahu tentang produk ini dari pada produk lain. Selain itu hal menarik lain bagi responden adalah transaksi produk Arrum Haji sesuai dengan syariat Islam jadi tanpa harus khawatir terbawa dalam transaksi yang tidak diperbolehkan.

Alasan lain mengapa responden ingin menggunakan produk Arrum Haji adalah dari segi harga yang dikeluarkan. Responden menjelaskan bahwa biaya yang dikeluarkan dari saat awal transaksi sampai dengan angsuran

yang diberikan itu tergolong murah, dengan melihat kemampuan ekonomi beliau dan merasa sanggup untuk membayar maka beliau tertarik menggunakan produk ini. Selain itu responden juga menjelaskan bahwa Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga bertempat sangat strategis karena terletak di pinggir jalan raya yang mana sangat mudah dituju, selain itu fasilitas di dalamnya juga nyaman seperti ruangan berAC, pelayanan yang ramah bahkan ditawarkan permen dan minuman ringan dan lain-lain.

Terakhir responden menjelaskan yang terpenting mengapa menggunakan produk Arrum Haji dikarenakan dorongan beragama yang mewajibkan naik haji bagi yang mampu, oleh karena produk ini sangat membantu dan kondisi jiwa dan raga beliau yang masih bisa dikatakan kuat, oleh karena itu produk Arrum Haji semakin membuka lebar kesempatan beliau untuk pergi berhaji.⁴

4. Responden Keempat

Nama	: Jubaidah
Umur	: 45 Tahun
Alamat	: Komp. Karang Paci Km 3,5 Banjarmasin
Pekerjaan	: Karyawan
Tanggal pengajuan	: 12 Desember 2017
Jangka waktu	: 36 bulan
Jumlah angsuran	: Rp947.300,00

⁴H. Utuh Japri, Nasabah Produk Arrum Haji Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Juni 2018.

Responden menyatakan bahwa persyaratan pengajuan pembiayaan produk Arrum Haji sangatlah mudah karena hanya dengan menggunakan emas yang saya miliki sudah dapat mendaftar Arrum haji di pegadaian, selain itu responden menyatakan tertarik menggunakan produk Arrum Haji karena transaksinya sudah sesuai dengan syariat Islam dan transaksinya mudah tidak perlu bolak balik karena semua sudah di urus oleh pihak pegadaian. Selain itu responden menyatakan mengapa lebih menggunakan produk arrum haji dibanding produk serupa karena beliau ingin pergi haji tetapi dana yang beliau punya tidak cukup oleh karena adanya Produk Arrum dengan segala kemudahannya dapat membantunya untuk dapat pergi berhaji.

Semua biaya transaksi dalam produk arrum haji menurut responden tidak memberatkan dan justru pihak pegadaian sudah sangat membantu dengan biaya yang terjangkau seperti biaya angsuran, biaya administrasi awal dan biaya lainnya. Selain itu tempat Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga sangat lah strategis karena bertempat di pinggir jalan raya dan tempatnya sangat nyaman, bersih dan tidak membosankan ketika kita menunggu transaksi.

Responden menjelaskan pertama kali mengetahui produk Arrum haji mengetahui pertama kali dari teman yang merupakan nasabah produk Arrum haji dan dia menjelaskan kepada responden, setelah mendengar penjelasan dari teman tersebut responden tertarik karena hanya dengan menjaminkan emas yang kita miliki kita sudah bisa mendaftar haji. Oleh karena beliau belum punya cukup uang untuk naik haji dan naik haji merupakan cita-cita

dari dulu. Selain itu juga haji merupakan kewajiban kita yang beragama Islam bagi yang mampu, dan disini responden merasa sudah mampu baik itu jasmani dan rohani dan tinggal dananya saja oleh karena itu saya semakin termotivasi untuk menggunakan produk Arrum Haji.⁵

5. Responden Kelima

Nama : Iba Indrayani
 Umur : 38 Tahun
 Alamat : Jl. TTD Gg. Palang Merah No.37 Banjarmasin
 Pekerjaan : Pedagang
 Tanggal pengajuan : 08 desember 2017
 Jangka waktu : 48 bulan
 Jumlah angsuran : Rp773.700,00

Responden menjelaskan persyaratan awal produk arrum haji mudah dan apabila ada yang kurang paham maka pihak pegadaian akan menjelaskannya dengan ramah sampai nasabah paham betul tentang produk Arrum Haji. Responden menyatakan tertarik menggunakan produk Arrum Haji karena transaksinya sesuai dengan syariat Islam dan oleh karena itu maka ketenangan jiwa dapat dicapai karena tanpa harus khawatir adanya riba dalam transaksinya.

Menurut responden semua biaya transaksi dalam produk Arrum Haji tidak memberatkan walaupun beliau hanya seorang pedagang beliau mampu

⁵Jubaidah, Nasabah Produk Arrum Haji Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 13 Juni 2018.

memenuhi semua pembayarannya karena dirasa cukup murah seluruh biayanya. Responden juga menambahkan rasa terjangkaunya semua biaya ini mungkin saja karena Allah membukakan kemudahan jalan untuk beliau dapat pergi berhaji.

Responden menjelaskan bahwa pertama kali mengetahui produk Arrum Haji dari teman beliau yang mana merupakan nasabah produk Arrum Haji, teman tersebut mengajak responden untuk menggunakan produk Arrum Haji dan akhirnya responden pun tertarik menggunakan produk tersebut karena persyaratan yang mudah dan biaya yang tergolong murah.

Selanjutnya menurut responden Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga terletak di tempat yang strategi karena berada pada pinggir jalan raya dan tidak berdada pada pedalaman kota, serta menurut responden merasa nyaman berada di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga kana tempatnya bersih dan ruangnya ber AC serta pelayanannya yang baik.

Responden juga menambahkan timbulnya rasa ingin menggunakan produk Arrum Haji ini dilandasi oleh kewajiban agama Islam yang mengharuskan umatnya pergi berhaji apabila ia mampu, kemampuan jasmani dan rohani sudah terpenuhi namun hanya tinggal dananya saja yang belum cukup, oleh karena itu guna mencapai cita-cita ini maka dirinya tertarik untuk menggunakan produk Arrum Haji.⁶

⁶Iba Indrayani, Nasabah Produk Arrum Haji Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 18 Juni 2018.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis dapat merangkum semua jawaban oleh para responden tersebut dalam bentuk matrik sebagai berikut:

Tabel 4.1 Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Produk Arrum Haji Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

No	Jenis Faktor	Faktor	Keterangan	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	Jumlah
1	Kelompok Referensi	Eksternal	Ajakan teman	✓			✓	✓	3
2	Keluarga	Eksternal	Ajakan keluarga		✓				1
3	Promosi	Eksternal	brosur tentang produk Arrum Haji	✓	✓	✓			3
		Eksternal	Penawaran langsung di pegadaian		✓	✓			2
		Eksternal	Situs resmi pegadaian		✓				1
4	Produk	Eksternal	prosedur yang mudah	✓	✓	✓	✓		4
		Eksternal	persyaratan yang mudah dipenuhi	✓		✓	✓	✓	4
		Eksternal	transaksi sesuai syariat islam	✓	✓	✓	✓	✓	5
5	Kepercayaan dan sikap	Internal	Dorongan beribadah	✓	✓	✓	✓	✓	5
6	Motivasi	Internal	cita-cita ingin berhaji				✓	✓	2
		Internal	Kemampuan jasmani dan rohani	✓	✓	✓	✓	✓	5
7	Gaya Hidup	Internal	Selalu berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji			✓			1
8	Persepsi	Internal	Bebas dari transaksi haram	✓	✓	✓	✓	✓	5
9	<i>Price</i>	Eksternal	Biaya transaksi murah	✓	✓	✓	✓	✓	5
10	Keadaan Ekonomi	Eksternal	biaya transaksi sesuai dengan kemampuan	✓		✓			2
11	<i>Place</i>	Eksternal	Tempat mudah dituju dan strategis	✓	✓	✓	✓	✓	5
		Eksternal	Tempat yang nyaman			✓	✓	✓	3
12	Kualitas Pelayanan	Eksternal	pelayanan yang baik			✓		✓	2

Sumber: Pengolahan Data Primer (2018)

Dari matrik di atas dapat diketahui terdapat dua belas faktor yang mempengaruhi nasabah produk arrum haji yaitu kelompok referensi, keluarga, promosi, produk, kepercayaan dan sikap, motivasi, gaya hidup, persepsi, *price*,

keadaan ekonomi, tempat (*place*), kualitas pelayanan dan dari kedua belas faktor tersebut terdapat enam faktor dominan yang merupakan jawaban terbanyak dari semua responden yaitu produk, kepercayaan dan sikap, motivasi, persepsi, *price*, *place*.

C. Analisis Data

Berdasarkan dari data yang diperoleh maka penulis menganalisis dengan berpedoman pada teori yang diuraikan dalam bab dua sebelumnya, adapun analisis data tersebut sebagai berikut:

1. Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

Berdasarkan tabel dalam penyajian data di atas maka penulis menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga. Faktor-faktor tersebut penulis bagi menjadi dua bagian, yaitu faktor internal yang mana merupakan faktor yang timbul dari dalam diri nasabah dan yang kedua adalah faktor eksternal yang merupakan faktor yang timbul dari luar diri nasabah.

a. Faktor Internal

Setiadi Nugroho mendefinisikan faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri konsumen itu sendiri.⁷ Adapun faktor internal yang mempengaruhi nasabah produk Arrum Haji adalah sebagai berikut:

⁷Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran* (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. 15.

1) Kepercayaan dan Sikap

Faktor internal yang pertama adalah kepercayaan dan sikap, Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu yang mengakibatkan terciptanya perilaku yang khas dari seorang individu.⁸

Berdasarkan dari data yang didapat maka faktor ini timbul dari semua diri responden. Hal ini dikarenakan semua responden memiliki kepercayaan yang sama yaitu Agama Islam, oleh karena di dalam agama Islam sudah merupakan hal yang jelas diwajibkan atas semua umat untuk berhaji bagi yang mampu, maka dari itu terdoronglah para umatnya dan khususnya nasabah di atas untuk mencari alternatif guna mempermudah dirinya untuk pergi berhaji.

2) Motivasi

Faktor internal yang kedua adalah motivasi, motivasi adalah dorongan yang menekan seseorang untuk bertindak.⁹ Terdapat dua alasan dalam faktor ini yang pertama cita-cita untuk berhaji yang timbul hanya dua orang dari lima responden di atas, timbulnya alasan ini dikarenakan dua orang responden tersebut mengakui bahwa diri mereka sudah bercita-cita dari dahulu ingin pergi berhaji, oleh karena cita-cita inilah

⁸*Ibid.*, hlm. 15.

⁹Daryanto, and Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014, hlm. 85.

yang memotivasi mereka untuk menggunakan produk Arrum Haji guna mencapai keinginan mereka tersebut.

Alasan yang kedua dalam faktor ini adalah anggapan oleh nasabah terhadap kemampuan jasmani dan rohaninya untuk melaksanakan ibadah haji. Seorang walaupun memiliki harta yang cukup untuk berhaji tidak akan bisa berangkat apabila kondisi jasmaninya yang tidak memungkinkan, begitu juga apabila kondisi rohaninya yang belum siap maka juga tidak akan berangkat guna melaksanakan ibadah haji,

Oleh karena itulah merupakan suatu hal yang wajar menurut penulis bahwa faktor ini timbul dari seluruh responden dalam penelitian ini bahkan menurut penulis bagi seluruh umat yang ingin berangkat guna melaksanakan ibadah haji.

3) Gaya Hidup

Faktor internal yang ketiga adalah gaya hidup, gaya hidup adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat dan pendapat seseorang. Gaya hidup menggambarkan diri seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungan. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang.¹⁰ Faktor ini hanya timbul dari satu orang nasabah, menurut penulis alasan dari seorang responden tersebut adalah merupakan hal yang unik karena beliau

¹⁰Nugroho J. Setiadi, *op. cit.*, hlm. 12

mengaku adalah orang yang selalu berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji dan karena keinginan inilah membuat dirinya tertarik untuk menggunakan produk Arrum Haji.

4) Persepsi

Faktor internal yang keempat adalah persepsi, persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.¹¹

Persepsi dalam artian di sini adalah rasa nyaman dan tenang dalam menggunakan produk Arrum Haji karena para responden menganggap dirinya terhindar dari transaksi yang haram. Hal ini dikarenakan produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga terutama produk Arrum Haji dimengerti oleh para responden merupakan produk yang transaksinya sesuai dengan syariat Islam yang terhindar dari riba.

b. Faktor Eksternal

Faktor yang berikutnya adalah faktor eksternal, Schiffman dan Kanuk mendefinisikan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang terdapat di luar diri individu konsumen¹², adapun faktor eksternal tersebut sebagai berikut:

¹¹*Ibid.*, hlm. 15.

¹²Schiffman, Leon dan Lezlie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh* (Jakarta: Indeks, 2008), hlm. 71.

1) Kelompok Referensi

Faktor eksternal yang pertama adalah kelompok referensi, Kelompok referensi menurut Nugroho adalah seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa di antaranya adalah kelompok-kelompok primer, seperti keluarga, teman, tetangga dan teman sejawat yang mana akan selalu memberikan interaksi terus-menerus. Sebaliknya kelompok-kelompok sekunder, cenderung lebih resmi dan interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan.¹³

Kelompok referensi di sini adalah teman-teman para responden yang mana faktor ini muncul dari tiga orang responden. Berdasarkan hasil wawancara, kelompok referensi yang merupakan teman-teman para responden tersebut mengajak langsung para responden tersebut untuk menggunakan dan menjelaskan seputar tentang produk Arrum Haji, sehingga dengan info yang didapat tersebut memunculkan minat para responden untuk menggunakan produk Arrum Haji.

2) Keluarga

Faktor eksternal yang kedua adalah keluarga, faktor ini muncul hanya satu orang dari lima responden. Berdasarkan teori yang ada maka keluarga di sini termasuk dalam keluarga prokreasi, yaitu pasangan hidup lain seorang keluarga merupakan organisasi pembeli dan konsumen yang

¹³Nugroho J. Setiadi, *op. cit.*, hlm. 11.

paling penting dalam suatu masyarakat dan telah diteliti secara intensif, atau yang lebih sederhananya keluarga prokreasi adalah bukan keluarga utama.

Sama seperti faktor kelompok referensi, keluarga mempengaruhi si responden melalui ajakan langsung kepada responden tersebut untuk menggunakan dan menjelaskan seputar tentang produk Arrum Haji, sehingga dengan info yang didapat tersebut memunculkan minat para responden untuk menggunakan produk Arrum Haji.

3) Promosi

Faktor eksternal yang ketiga yaitu promosi, promosi dalam bentuk apa pun merupakan suatu usaha untuk memengaruhi pihak lain. Secara lebih spesifik, promosi adalah salah satu elemen bauran pemasaran sebuah perusahaan. Kinneer dan Kenneth, mendefinisikannya sebagai sebuah mekanisme komunikasi pemasaran, pertukaran informasi antara pembeli dan penjual. Promosi berperan menginformasikan (*to inform*), membujuk (*to persuade*), dan mengingatkan (*to remind*) konsumen agar menanggapi (*respond*) produk atau jasa yang ditawarkan. Tanggapan yang diinginkan dapat berbagai bentuk, dari kesadaran (*awareness*) akan keberadaan produk atau jasa sampai pembelian yang sebenarnya.¹⁴

¹⁴Ari Setyaningrum, Jusuf Udaya, dan Efendi, *Prinsip-Prinsip Pemasaran-Pengenalan Plus Trend Terkini tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Entrepreneurial Marketing dan E-marketing* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), hlm. 220.

Terdapat tiga bentuk promosi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga, yaitu melalui brosur yang dibagikan kepada pihak nasabah, melalui situs resmi pegadaian yang mana di sana dimuat informasi ringkasan tentang produk-produk yang ditawarkan oleh pegadaian khususnya produk Arrum Haji, dan yang terakhir adalah dengan melakukan penawaran langsung kepada pihak nasabah yang datang dan telah menyelesaikan suatu transaksi yang mana si nasabah belum menjadi nasabah produk Arrum Haji.

4) Produk

Faktor eksternal yang keempat adalah produk, menurut Nelly produk adalah *a good that satisfies the needs of the consumer and is serving the objective of the existence of an organization. For a business corporation, a product has to have value to be financially profitable. A product is tangible in the nature.*¹⁵

Ada tiga hal yang menjadi daya tarik nasabah tentang produk Arrum Haji yaitu yang pertama adalah kemudahan persyaratan yang mudah dipenuhi dan yang kedua adalah prosedur yang mudah untuk mendapatkan pembiayaan Arrum Haji. Nasabah hanya perlu datang ke pegadaian dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan yaitu KTP dan emas yang akan dijadikan jaminan dalam pembiayaan Arrum Haji, setelah itu pihak nasabah hanya memerlukan waktu 10-15 menit untuk

¹⁵Nelly Nailatie Ma'arif, *The Power of Marketing Practitioner Perspectives in Asia* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 114

memproses transaksi setelah itu nasabah sudah terdaftar sebagai nasabah Arrum Haji dan mendapatkan antrian porsi haji.

Hal yang terpenting yang menarik minat para responden menggunakan produk Arrum Haji adalah transaksinya sesuai dengan syariat Islam. Tentunya sebagai seorang mukmin kita harus selalu memperhatikan yang mana hal yang diperbolehkan dan mana yang dilarang oleh agama, dengan menggunakan produk Arrum Haji yang dirasa sudah sesuai dengan syariat Islam membuat para nasabah tidak akan merasa khawatir akan adanya riba maupun transaksi yang dilarang oleh syariat Islam lainnya.

5) Harga

Faktor eksternal yang kelima adalah harga atau (*price*), semua responden menyatakan bahwa tertarik menggunakan produk Arrum Haji karena harganya baik itu biaya transaksi awal, biaya simpanan, dan biaya lainnya yang tergolong murah. Dan faktor harga ini merupakan suatu faktor yang dominan yang sangat mempengaruhi keuntungan perusahaan dan yang paling berpengaruh dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan produk Arrum Haji. Hal ini sejalan dengan pendapat oleh Kotler dan Armstrong mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang diminta untuk suatu produk atau suatu jasa. Secara lebih luas dapat dikatakan bahwa harga ialah jumlah semua nilai yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan (*benefit*) atas kepemilikan

atau penggunaan suatu produk atau jasa. Secara historis, harga menjadi faktor utama yang memengaruhi pilihan seorang pembeli. Namun, pada dekade ini faktor-faktor non harga dinilai penting. Meskipun demikian, harga masih merupakan salah satu elemen terpenting yang menentukan pangsa pasar dan tingkat keuntungan perusahaan.¹⁶

6) Keadaan Ekonomi

Faktor eksternal yang keenam adalah keadaan ekonomi, Nugroho menjelaskan keadaan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan hartanya, serta kemampuan untuk meminjam.¹⁷

Keadaan ekonomi yang dimaksud disini adalah seperti yang disampaikan oleh dua orang responden yaitu biaya transaksi yang sesuai dengan kemampuan ekonomi responden. Menurut penulis ini merupakan jawaban yang cerdas oleh para responden karena walaupun benar harga yang ditawarkan oleh produk Arrum Haji kepada para nasabahnya tergolong murah, namun apabila nasabah tetap tidak mampu memenuhinya tentulah ini merupakan kendala bagi si nasabah sendiri dan bagi pihak pegadaian yang akan memberikan pembiayaan tersebut.

¹⁶Ari Setyaningrum, *op. cit.*, hlm. 222.

¹⁷Nugroho J. Setiadi, *op. cit.*, hlm. 13.

7) Tempat

Faktor eksternal ketujuh adalah tempat atau *place*. Selain dari harga dan produk, peran tempat tidak kalah penting untuk meningkatkan keuntungan perusahaan dan mempengaruhi minat konsumen. Dengan mengambil tempat perusahaan di pinggir jalan raya Ahmad Yani Km 4,5 menjadikan PT Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga merupakan tempat yang strategis yang mudah diingat dan dituju oleh para nasabah-nasabahnya.

Selain itu hal ini didukung dengan fasilitas-fasilitas yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga yang semakin membuat nyaman para nasabahnya ketika berada di dalam tempat tersebut. Fasilitas pendukung tersebut diantaranya adalah ruangan dengan full AC, televisi yang disediakan guna menghibur para nasabah yang sedang menunggu antrian agar tidak merasakan bosan, tempat parkir yang diatur oleh satpam, dan lain sebagainya.

8) Kualitas Pelayanan

Faktor eksternal yang terakhir adalah kualitas pelayanan, meskipun hanya dari dua orang responden yang menyatakan faktor ini namun menurut penulis faktor ini sangatlah penting guna mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk Arrum Haji. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan positif dalam diri nasabah sehingga juga menimbulkan pengaruh terhadap keuntungan perusahaan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, PT Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga menekankan agar para pegawainya selalu berpenampilan rapi saat sedang bekerja, bersikap ramah dan sopan saat berhadapan dengan para nasabahnya, selain itu menurut penulis hal yang menarik di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga guna memaksimalkan pelayanannya, di dalam ruangan telah disediakan minuman dan cemilan kecil untuk para nasabahnya di mana makanan tersebut gratis dan dengan menuliskan “cukup ucapkan Bismillah” bagi nasabah yang ingin mengonsumsinya.

2. Faktor yang Dominan yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin

Berdasarkan pada tabel sebelumnya dengan melihat jumlah jawaban terbanyak oleh para responden, maka penulis menemukan enam faktor yang didapat dari semua responden dan merupakan jawaban paling banyak semua faktor lain, faktor-faktor tersebut antara lain:

a. Produk

Di dalam produk, hal yang menjadi daya tarik bagi para responden ingin menggunakan produk Arrum Haji adalah karena produk tersebut sesuai dengan syarat Islam, sesuai dengan syariat Islam dengan artian tidak mengandung riba, maysir, dan gharar yang dilarang oleh agama. Hal ini karena produk Arrum Haji menggunakan akad *rahn*, *rahn* yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang

diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.

Berdasarkan akad ini, Pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.¹⁸ *The purpose of a rahn (collateral) contract is to provide guarantee of repayment to the bank in providing financing.*¹⁹ Payung hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* itu diperbolehkan.

b. Persepsi

Oleh karena produk Arrum Haji adalah produk yang sesuai dengan syarat Islam, yang mana tidak mengandung riba, maysir, dan gharar yang dilarang oleh agama. Maka para responden merasa akan aman transaksi mereka terhindar dari transaksi yang haram. Dengan alasan ini maka menurut penulis menggunakan produk Arrum Haji akan membuat para responden dan nasabah mendapatkan kebahagiaan dunia maupun akhiratnya.

c. Kepercayaan dan sikap

Hal yang menjadi ciri utama dari produk Arrum Haji adalah untuk orang-rang yang beraga Islam, oleh karena itu suatu hal yang wajar dorongan

¹⁸Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2016), Edisi II, hlm. 403.

¹⁹Adiwarman A. Karim, *Islamic Banking: Fiqh and Financial Analysis* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), Edisi III, hlm. 106.

oleh agama Islam yang mewajibkan bagi umatnya untuk pergi berhaji menghasilkan pengaruh yang besar terhadap minat para nasabahnya untuk menggunakan produk Arrum Haji, oleh karena itu sangatlah jauh dari kemungkinan orang yang bukan beragama Islam tertarik ingin menggunakan produk Arrum Haji tersebut.

d. *Motivasi*

Islam merupakan agama yang tidak memberatkan umatnya untuk beribadah. Hal ini dibuktikan dengan perintah berhaji dianjurkan untuk mereka yang sudah mampu baik itu jasmani dan rohaninya. Oleh karena itu bagi mereka yang menanggap dirinya mampu dari segi jasmani maupun rohaninya dan hanya tinggal membutuhkan dukungan dana sangat tertarik ingin menggunakan produk Arrum Haji tersebut.

e. *Price*

Harga merupakan faktor dominan lainnya yang sangat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk Arrum Haji. Hal ini dibuktikan dengan kenyataan bahwa setiap kali ingin mengajukan suatu pembiayaan apapun dan khususnya adalah Arrum Haji, nasabah yang datang ke pegadaian awalnya selalu menanyakan seputar harga tentang produk yang ingin digunakan, baik itu meliputi biaya transaksi awal, biaya simpanan, maupun biaya angsuran lainnya.²⁰

²⁰Siti Wahidah, Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 22 Juni 2018.

Para nasabah juga dapat mengukur kemampuannya dalam menggunakan produk yang ingin dibelinya dengan melihat harga produk tersebut, dalam produk Arrum Haji nasabah dapat menentukan berapa lama jangka waktu pembiayaan tersebut.

f. Place

Bowersox dan Cooper menjelaskan Saluran distribusi atau saluran pemasaran adalah sebuah struktur bisnis yang terdiri atas organisasi-organisasi yang saling berkaitan, dimulai dari tempat asal mula produk dibuat sampai penjual terakhir dengan maksud memindahkan produk serta kepemilikan ke pemakai terakhir, yaitu konsumen pribadi atau pengguna bisnis.²¹ Oleh karena itu sebaik apapun suatu produk dan semurah apapun harganya tidak akan menghasilkan keuntungan yang maksimal apabila produk-produk tersebut tidak didistribusikan dengan baik. Hal ini dikarenakan kurang maksimalnya pendistribusian itu berarti kurang juga produk tersebut sampai kepada tangan pembeli.

Kantor yang bertempat di pinggir jalan Ahmad Yani Km 4,5 dimana jalan ini merupakan jalur utama lalu lintas darat yang sangat mudah dituju menggunakan alat transportasi apapun menjadikan PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga memiliki tempat yang sangat strategis yang mampu menambah minat para nasabahnya untuk menggunakan produk Arrum Haji,

²¹Ari Setiyaningrum, Jusuf Udaya, dan Efendi, *op. cit.*, hlm. 201

dan ini merupakan bukti bahwa Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga sudah melakukan pendistribusian produk yang baik.

Dari keenam faktor di atas menurut penulis hanya ada satu faktor yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah produk Arrum Haji pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga, faktor tersebut adalah kepercayaan dan sikap yang juga merupakan faktor internal. Seperti yang sudah penulis uraikan sebelumnya bahwa hal yang menjadi ciri utama dari produk Arrum Haji adalah untuk orang-rang yang beragama Islam, oleh karena itu suatu hal yang wajar dorongan oleh agama Islam yang mewajibkan bagi umatnya untuk pergi berhaji menghasilkan pengaruh yang besar terhadap minat para nasabahnya untuk menggunakan produk Arrum Haji, oleh karena itu sangatlah jauh dari kemungkinan orang yang bukan beragama Islam tertarik ingin menggunakan produk Arrum Haji tersebut.

Selain itu meski semurah apapun biaya produk Arrum Haji dan semudah apapun prosedur pembiayaannya tetap saja tidak akan ada yang mau menggunakan produk Arrum Haji tersebut tanpa memiliki kepercayaan terhadap agama Islam atau lebih singkatnya beragama Islam. Jadi menurut penulis kepercayaan akan agama Islam ini merupakan tonggak utama berdirinya produk Arrum Haji tersebut dan dari faktor kepercayaan dan sikap ini muncullah faktor-faktor lain yang mempengaruhi nasabah produk Arrum Haji tersebut.