

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara dimana lembaga tersebut mempunyai fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana agar terwujud masyarakat yang adil makmur, dan sejahtera. (Kasmir, 2003, hlm. 3) Salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia adalah pegadaian. Dinas pegadaian merupakan kelanjutan dari Pemerintah Hindia Belanda, status pegadaian diubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan UU No.19 Prp.1960 jo. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 Tahun 1969 tanggal 11 Maret 1969 tentang Perubahan Kedudukan PN Pegadaian menjadi Jawatan Pegadaian jo. UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969. Selanjutnya untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitasnya, bentuk Perusahaan Jawatan Pegadaian dialihkan menjadi Perusahaan Umum Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990. (Soemitra, 2009, hlm. 399)

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 menegaskan misi yang harus diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba, dimana misi ini tidak berubah hingga

terbitnya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor. 103 Tahun 2000 yang dijadikan landasan kegiatan usaha Perum pegadaian sampai sekarang. (Yusnedi, 2015, hlm. 11) Adapun istilah riba yaitu pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam atau yang bertentangan dengan prinsip muamalah dalam Islam. Riba bisa melalui transaksi jual beli, utang piutang, tukar menukar barang sejenis dengan kuantitas yang tidak sama, dan sebagainya. (Harahap, 2015, hlm. 189)

Usaha pegadaian adalah segala usaha yang menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan termasuk diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah. Lembaga keuangan bank dan non bank yang pembinaan dan pengawasannya sekarang sudah berada di bawah naungan OJK. OJK menerbitkan POJK Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian. Didalamnya, OJK mengizinkan perusahaan pegadaian berbadan hukum perusahaan terbuka ataupun koperasi, konvensional maupun syariah. (Rais, 2005, hlm. 57)

Dalam perekonomian Indonesia, dikenal lembaga pembiayaan yang dapat digunakan sebagai alternatif sumber dana, yaitu gadai syariah. Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk andalannya yakni *rahn*, yang dimana *rahn* ini merupakan produk utama yang sangat diunggulkan oleh nasabah yang sedang membutuhkan dana dengan cepat, dengan cara nasabah tersebut menyerahkan perhiasan emasnya untuk kemudian memperoleh dana tambahan sesuai dengan taksiran yang diperoleh. Tujuan dari pegadaian syariah ini adalah untuk membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana cepat serta

mencegah masyarakat untuk melakukan riba dan mendatangi rentenir guna mendapatkan dana secara cepat. Inovasi produk kontemporer yang dijalankan Lembaga Keuangan Syariah di Malaysia dengan instrumen bai al-inah, tawarruq, dan rahn belum sepenuhnya dapat memenuhi kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah, dibutuhkan instrumen baru sebagai pengganti dari produk berbasis akad tersebut (Yusoff, Mat Zain, Yaacob & Hanafi, 2016, hlm. 21). Ibrahim dan Saleh (2006, hlm. 64) mencatat bahwa akad rahn lebih dimanfaatkan untuk menutupi praktik riba saja daripada kepatun syariah. Gadai syariah sebagai lembaga pinjaman langsung dibawah PT. Pegadaian, dengan pengawasan Depkeu dan DSN-MUI, menyalurkan dananya atas dasar hukum gadai syariah, menerima jaminan barang bergerak. Persyaratan ringan, prosedur sederhana, dan pelayanan cepat sebagai cirinya gadai syariah. (Sutedi, 2011, hlm. 33)

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh PT. Pegadaian (Persero) di samping unit layanan konvensional. Sebelumnya pegadaian berstatus Perusahaan Umum (PERUM) Berdasarkan PP Nomor 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan PP Nomor 13 tahun 2000, kemudian statusnya berubah menjadi PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Akta Pendirian PT Pegadaian (Persero) Nomor 01 pada tanggal 1 April 2012.

Pegadaian Syariah di Indonesia awal mulanya berkonsep operasi pada sistem administrasi modern yaitu dengan asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang disamakan dengan nilai-nilai Islam. Fungsi ini awalnya dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS)/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi yang dibawah pengawasan divisi usaha lain

Perum pegadaian. ULGS ini juga merupakan unit mandiri yang secara struktural sudah terlepas pengelolaannya dari usaha pegadaian konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama ULGS Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Pada awal pembukaan Pegadaian Syariah ini disambut baik oleh masyarakat yang terbukti dengan target operasional awal tahun 2003 sebesar 1,55 milyar rupiah tetapi pegadaian Syariah cabang Dewi Sartika mampu mencapai target 5 milyar Rupiah. (Ibnu F.S.P, 2006, hlm. 26)

Pegadaian Syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari perum pegadaian di Indonesia, yang bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah merupakan hal yang perlu mendapatkan sambutan positif. Dalam gadai syariah yang terpenting adalah dapat memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan menjauhkan diri dari praktik-praktik riba, *qimar* (spekulasi), maupun *gharar* (ketidaktransparan) yang berakibat terjadinya ketidakadilan dan kezaliman pada masyarakat dan nasabah. (Rais, 2005, hlm. 57)

Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum dibolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok Pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Pegadaian Syariah hadir di Indonesia dengan membentuk unit gadai syariah di beberapa kota di Indonesia yang mulai beroperasi sejak 2003. Pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang

kepada prinsip syariah. Payung hukum gadai 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 jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan, dan fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas. Sebagaimana firman Allah dalam Al-quran pada Surah Al-Baqarah ayat 283, sebagai berikut:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

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

Dari ayat tersebut dapat dijelaskan bahwa gadai merupakan solusi apabila seseorang pada saat ini sedang membutuhkan dana, dan seseorang tersebut membawa benda sebagai jaminan untuk mendapatkan dana maka hal tersebut dibolehkan. Pada zaman Rasulullah SAW pernah melakukan akad gadai, yang dimana akad gadai tersebut dilakukan untuk menolong sesama manusia, tak peduli bahwa yang ditolongnya masyarakat muslim atau tidak. Gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong-menolong. (Riskiyah, 2017, hlm. 3)

Produk-produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah terus mengalami

perkembangan tidak hanya terbatas pada pegadaian barang saja. Seiring dengan banyaknya kebutuhan masyarakat yang tidak hanya sekedar membutuhkan dana tunai tetapi juga membutuhkan barang seperti kendaraan, maka pegadaian syariah selalu melakukan inovasi terhadap produk maupun layanannya. Pegadaian Syariah adalah bagian dari industri keuangan syariah non bank dalam sektor bidang pelayanan jasa, Pegadaian Syariah menerapkan pelayanan prima supaya menjadi pemenang dalam persaingan yang semakin kompetitif terutama persaingan antar industri keuangan. (Atmaja 2018, hlm. 21)

Ada beberapa produk di Pegadaian Syariah diantaranya, yaitu:  
([www.pegadaiansyariah.co.id](http://www.pegadaiansyariah.co.id))

1. Pembiayaan ARRUM (*Ar Rahn* Untuk Usaha Mikro) BPKB pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan yang diagunkan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari. Sedangkan BPKB asli akan dipegang oleh pihak pegadaian syariah.
2. Pembiayaan Amanah merupakan pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro agar dapat memiliki motor ataupun mobil dengan cara angsuran.
3. Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

4. Multi Pembayaran *Online* (MPO) adalah layanan pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online.
5. Konsinyasi Emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian syariah, sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Dan keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada Nasabah. Oleh sebab itu juga emas yang dimiliki menjadi lebih produktif.
6. Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.
7. Mulia merupakan layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksible. Produk ini dapat dijadikan pilihan alternative untuk investasi yang aman untuk masa depan.
8. ARRUM Haji merupakan produk dari pegadaian syariah yang memungkinkan anda untuk mendapatkan nomor porsi haji dengan jaminan emas. Emas dan dokumen haji akan di simpan oleh pihak Pegadaian, dan jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.

Berdasarkan data diatas, kualitas pelayanan sebagai ukuran tingkatan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi nasabah. Pelayanan adalah sikap produsen dalam tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah. Suatu perusahaan jasa berusaha

semaksimal mungkin berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik mereka kepada para pelanggannya. Pada dasarnya tujuan dari bisnis yaitu untuk menciptakan nasabah yang mempunyai rasa puas, terciptanya dari kepuasan nasabah dapat berdampak pada kemanfaatan yaitu: Memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, hubungan perusahaan dengan nasabah menjadi semakin erat, dapat menjadi sebab nasabah menjadi loyal, memberikan cerita positif dari mulut kemulut yang menjadikan perusahaan untung, laba yang diperoleh meningkat. (Tjiptono, 2003, hlm. 60)

Selain itu kunci keberhasilan dari perusahaan adalah mendistribusikan produk pada konsumen. Pendistribusian merupakan suatu upaya untuk membuat agar produk dapat senantiasa ada di tempat dimana konsumen berada. (Gitosudarmo, 2014, hlm. 301) Pada era global saat ini, dimana terdapat kemungkinan suatu produk dinikmati oleh konsumen yang secara geografis tempatnya sangat jauh dengan lokasi perusahaan. Salah satu aspek dalam distribusi adalah pemilihan saluran distribusi/saluran pemasaran. Ketepatan dalam memilih saluran pemasaran ini sangat mendukung suksesnya keputusan pemasaran lainnya. Usaha pendistribusian oleh pegadaian untuk memperluas layanan syariah yaitu dengan membuka kantor unit pelayanan syariah. Untuk mengatasi masalah pendistribusian tersebut, pegadaian telah mempunyai kebijakan tersendiri. Dalam rangka pengembangan bisnis syariah, Pegadaian syariah menerapkan strategi perluasan layanan melalui *office channeling* di *outlet* pegadaian konvensional. Jadi, pegadaian menunjuk outlet pegadaian konvensional sebagai agen (*office channeling*) dalam melayani produk pegadaian syariah. (Sutedi, 2011, hlm. 57)



Kata *office channelling* berasal dari dua suku kata bahasa Inggris yaitu *Office* dan *Channelling*, *Office* adalah yang berarti kantor sedangkan *Channelling* berasal dari kata *channell* yang berarti jaringan atau saluran (Echols, 2003, hlm. 403). *Office channeling* di pegadaian syariah merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru diluncurkan pada bulan Oktober 2016. Sebelumnya sistem *office channeling* sudah diterapkan oleh perbankan syariah. Semua pegadaian konvensional dapat melayani transaksi syariah bagi nasabah yang ingin menggunakan produk-produk syariah yang tidak ada di pegadaian konvensional. Sebagaimana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Kayutangi sebagai salah satu cabang pegadaian syariah di area Banjarmasin Kalimantan Selatan.

Kantor PT. Pegadaian (Persero) Kayutangi ini menyediakan berbagai layanan terkait dengan produk-produk PT. Pegadaian. Layanan produk PT. Pegadaian yang tersedia Transaksi Pembiayaan, Angsuran dan juga bisa Pelunasan produk *chennelin* dengan produk Amanah, *Arrum* Haji, dan juga *Rahn Tasjily* Tanah. Proses pegadaian terjamin. Dimana Pegadaian CP Kayutangi merupakan salah satu Pegadaian yang menyediakan layanan syariah (*Office Channelling*) di Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan serta banyak mendapat respon positif dari masyarakat sekitar, serta *Office channelling* di PT. Pegadaian (Persero) Kayutangi, diharapkan bisa membuka peluang lebih besar kepada Penggadaian Syariah dalam memberikan pelayanan, yang tidak lagi terbatas di cabang syariah, melainkan di cabang-cabang konvensional yang ada di Kalimantan Selatan terutama Banjarmasin. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “*Pelaksanaan Layanan Syariah (Office Channelling) di Pegadaian*

*CP Kayutangi*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagaimana berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian tersebut oleh penulis, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- a. Menjadi sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah dan menambah pengalaman serta sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.
  - b. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi.
  - c. Penelitian ini dapat menjadi sumber dan menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi kalangan akademis dalam menunjang akademisnya dan juga hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan bagi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya mengenai pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat umum dan mahasiswa yang lain, selain itu dapat juga dijadikan bahan bacaan serta mengetahui lebih dalam tentang pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian, khususnya di Pegadaian CP Kayutangi. Skripsi ini juga diharapkan bisa memberikan manfaat serta masukan bagi Pegadaian CP Kayutangi khususnya dalam pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) kepada konsumen/nasabah.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian sebagai berikut:

1. Layanan syariah (*Office Channeling*) yaitu, kata *office channelling* berasal dari dua suku kata bahasa Inggris yaitu *Office* dan *Channelling*, *Office* adalah yang berarti kantor sedangkan *Channelling* berasal dari kata *channell* yang berarti jaringan atau saluran (Echols, 2003, hlm. 403). *Office Channeling* di pegadaian syariah merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru dilaunching pada bulan Oktober 2016. Sebelumnya sistem *office channeling* sudah diterapkan oleh perbankan syariah. Semua pegadaian konvensional dapat melayani transaksi syariah bagi nasabah yang ingin menggunakan produk-produk syariah yang tidak ada di pegadaian konvensional. Layanan syariah (*office channeling*) yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) kepada konsumen/nasabah.
2. Gadai dalam istilah bahasa Arab disebut dengan *rahn* dan dapat juga dinamai *al-habsu*. Secara etimologis, arti *rahn* adalah tetap dan lama, sedangkan *al-habsu* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Pengertian ini didasarkan pada praktek bahwa apabila seseorang ingin berhutang kepada orang lain, ia menjadikan barang miliknya baik berupa barang bergerak ataupun barang tak bergerak berada dibawah penguasaan pemberi pinjaman sampai penerima pinjaman melunasi hutangnya (Antonio, 2001, hlm. 159).

Menurut Subagyo, (1999, hlm. 88) menyatakan bahwa pegadaian adalah suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khusus yaitu secara hukum gadai. Sigit Triandaru (2000, hlm. 179)

menyatakan bahwa pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai.

Menurut istilah gadai adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, dan dapat diambil kembali sejumlah harta dimaksud sesudah ditebus. Pengertian gadai dalam hukum Islam (syara') adalah: "Menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta dalam pandangan syara' sebagai jaminan utang, yang memungkinkan untuk mengambil seluruh atau sebagian utang dari barang tersebut". (Zainuddin, 2008, hlm. 1) Pegadaian menjadi obyek dalam penelitian ini adalah yang dimaksud dalam penelitian ini ialah layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan, berkaitan dengan layanan syariah (*Office Channelling*) dan Pegadaian, telah ditemukan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang persoalan tersebut, namun demikian memiliki substansi berbeda dengan persoalan yang penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu:

1. Muhammad Zainudin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018. Skripsi yang berjudul "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat*

*Masyarakat Terhadap Permintaan Gadai Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin”.*

Penelitian ini berlatarbelakang dari jumlah nasabah melakukan transaksi peminjaman uang di PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang dilihat dari laporan tiga tahun terakhir antara tahun 2015, 2016 dan 2017 menunjukkan peminat yang signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap permintaan gadai pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Sampel dari penelitian ini 96 orang yang merupakan nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Setelah data terkumpul, diolah melalui proses editing dan deskripsi. Kemudian data dianalisis.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap permintaan gadai pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin adalah pertama, disebabkan karena faktor psikologis yakni lokasi yang mudah dijangkau dengan hasil jawaban responden 64 orang atau 66,7% ,transaksi sistem/prinsip syariah dengan hasil jawaban responden 63 orang atau 65,6%, serta prosedur yang mudah, cepat dan aman dengan jawaban responden 62 orang atau 64,65%. Kedua faktor sosial, yakni dikarenakan adanya referensi keluarga dengan hasil jawabab responden 50 orang atau 52,1 % serta adanya promosi dengan hasil jawaban responden 49 orang atau 51,1%. Ketiga, faktor ekonomi yaitu dilihat dari hasil jawaban responden yakni

karena butuh uang untuk modal usaha sebesar 65 orang atau 67,7%, jawaban responden dengan alasan konsumtif dan biaya tak terduga sebanyak 35 orang atau 35,4%. Agama juga merupakan faktor minat masyarakat, hal ini dikarenakan pakar /praktisi /ulama yang menyampaikan di seminar/ workshop/ ceramah tentang ekonomi dengan prinsip syariah menimbulkan kesadaran umat sehingga pelan-pelan meninggalkan sistem transaksi riba yang merusak perekonomian dan riba telah jelas diperangi oleh Allah dan Rasulnya sebagaimana terdapat dalam Al-quran surah Al-Baqarah ayat 278-279.

2. Muhammad Syarif (10325022565), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, 2010, Skripsi yang berjudul “*Penerapan Office Channeling Pada Bank Syariah Studi di PT. Bank Riau Syariah Pekanbaru*”

Latar belakang penulisan skripsi ini adanya bank-bank konvensional yang mempunyai unit usaha syariah membuka jaringan kantor layanan syariah atau *office channeling* di kantor cabang bank konvensional. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan *office channeling*, apa faktor pendukung dan penghambat serta dampak penerapan *office channeling* tersebut. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. bank Riau Syariah Pekanbaru, yang beralamat Jl. Sudirman No. 628, dimana bank Riau Syariah merupakan bank syariah milik pemerintah daerah provinsi Riau, yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan bank Riau Syariah, dan karyawan yang bertugas di kantor unit layanan *office channelling* di kantor cabang dan cabang pembantu bank Riau di pekanbaru, Sedangkan objeknya adalah penerapan *office channeling*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *office channeling*, faktor pendukung, penghambat serta dampak *office channeling* pada bank Riau Syariah, dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan deskriptif analisis dengan metode penulisan deduktif, induktif dan deskriptif.

Berdasarkan hasil analisa maka dapat diambil kesimpulan yaitu: penerapan *office channeling* di bank Riau Syariah Pekanbaru sudah cukup baik, sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh Bank Indonesia, namun masih sebatas pada penghimpunan dana pihak ketiga (DPK), adapun yang menjadi faktor pendukung adalah bank Riau sebagai bank milik pemerintah daerah, banyaknya animo masyarakat untuk berpindah kebank syariah, masyarakat Riau yang agamis dan jumlah kantor cabang bank Riau yang tersebar di seluruh wilayah, yang menjadi penghambat adalah masih rendahnya sosialisasi dan edukasi bank syariah serta masih terbatasnya SDM yang memahami ekonomi syariah. Dampak penerapan *office channeling*, meningkatnya DPK bank Riau Syariah, bertambahnya *market share*, semakin meluasnya akses ke masyarakat dan bank Riau Syariah bisa bersaing dengan bank konvensional.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka dapat diajukan beberapa saran antara lain: a) Diharapkan bank Riau Syariah meningkatkan produk pembiayaan di kantor *office channeling*. b) Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat serta meningkatkan kualitas SDM yang menguasai aspek fiqih dan manajemen perbankan.



3. Irfan Fauzi (15523190), Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2019, Skripsi Yang Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Majapahit Semarang*”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Syariah Majapahit Semarang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Majapahit Semarang sebanyak 12.025 orang nasabah. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling yaitu random sampling menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan sampel sebanyak 100 orang nasabah. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen (Y) dari penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah. Sedangkan untuk variabel independen (X) ada dua, yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk metode analisis data dengan menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan melalui signifikansi 5% maka t table adalah 1,96 sedangkan t statistik hanya 0,727 berarti kualitas pelayanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah,. Sedangkan kepuasan melalui signifikansi 5% maka t table adalah 1,96 sedangkan t statistic 2,087 yang berarti kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian di atas terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana sama-sama meneliti tentang Pegadaian, dan *office channeling*. Tetapi juga banyak perbedaan seperti lokasi, tujuan penelitian, metode penelitian, kemudian informasi yang digunakan dan aspek yang ingin diketahui. Namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih banyak menitik beratkan pada pelaksanaan layanan syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan persoalan yang ada dalam penulisan skripsi ini. Dalam hal ini skripsi ini terdiri dari empat bab, yaitu:

Bab pertama, berisi tentang pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari diadakannya penelitian, manfaat dalam melakukan penelitian, untuk menghindari kekeliruan dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian, kajian pustaka untuk mempermudah penulisan sehingga ada acuan dan membuktikan bahwa penulisan ini bukan plagiat, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, landasan teori yang membahas tentang, Pegadaian dan Pegadaian Syariah, Sejarah Pegadaian CP Kayutangi, layanan syariah (*Office Channelling*), strategi distribusi. Bab kedua inilah yang menjadi basis teori yang digunakan penyusun dalam menganalisis bab empat.

Bab ketiga, metode penelitian yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi

penelitian, subyek dan obyek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian, inilah yang menjadi metode untuk mensinkronkan antara bab dua dan hasil penelitian.

Bab keempat, laporan hasil penelitian yang membahas tentang penyajian data dari hasil wawancara, dan analisis data yang beracuan dari bab tiga. Analisis data inilah yang menjadi hasil dari penelitian yang dilakukan.

Bab kelima, penulis mengakhiri pembahasan dari ketiga bab tersebut, dengan menarik kesimpulan akhir sebagai ringkasan singkat titik temu atas penelitian yang telah dilakukan, serta saran-saran yang dipaparkan secara ringkasan.