BAB IV
LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Biaya yang dikenakan oleh Pegadaian Kepada Nasabah

Tabel 4.1 Biaya Administrasi Pada Pegadaian Syariah

Gol	Marhun Bih (Pinjaman)	Biaya Admin	Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	Biaya Surat Hilang
A	20.000-150.000	1.000	500	600	700	800	1.000
B	151.000-500.000	5.000	2.500	3.000	3.500	4.000	2.000
C	501.000-1.000.000	8.000	4.000	4.800	5.600	6.400	3.000
D	1.005.000-5.000.000	16.000	8.000	9.600	11.200	12.800	4.000
E	5.010.000-10.000.000	25.000	12.500	15.000	17.500	20.000	4.000
F	10.050.000-20.000.000	40.000	20.000	24.000	28.000	32.000	5.000
G	20.100.000-50.000.000	50.000	25.000	30.000	35.000	40.000	5.000
H	50.100.000-200.000.000	60.000	30.000	36.000	42.000	48.000	5.000
I	0-<14% Taksiran	30.000					

Sumber: Cabang Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin

Tabel 4.2 Jasa Simpan Pada Pegadaian Syariah

Besarnya Pinjaman	Diskon	Tarif Kantong	Tarif Gudang	Tarif motor
> 85%	0	80	85	90
80%-84%	7%	74	79	84
75%-79%	14%	69	73	77
70%-74%	20%	64	68	72
65%-69%	26%	59	63	67
60%-64%	32%	54	58	61
55%-59%	38%	50	53	56
50%-54%	40%	45	48	50
45%-49%	50%	40	43	45
40%-44%	56%	35	37	40
35%-39%	61%	31	33	35
30%-34%	66%	27	28	31
25%-29%	71%	23	25	26
20%-24%	76%	19	20	22

15%-19%	81%	15	16	17
10%-14%	Tarif Khusus	(1 x Taksiran)	Per 120 hari	
<10%				

Sumber: Cabang Pegadaian Syariah Kebun Bunga Banjarmasin

Tabel 4.3 Tarif Sewa Modal Pada Pegadaian Konvensional

Golongan Pinjaman	Pagu Kredit (Rp)	Tarif Sewa Modal		Jangka Waktu Kredit
		Per 15 hari	Maksimum	
A	20.000-150.000	0,75%	6,00%	120 hari
B	151.000-500.000	1,20%	9,60%	120 hari
C1	505.000- 1.000.000	1,30%	10,40%	120 hari
C2	1.010.000-20.000.000	1,30%	10,40%	120 hari
D1	20.050.000-50.000.000	1,00%	8,00%	120 hari
D2	50.100.000-200.000.000	1,00%	8,00%	120 hari

Sumber: Cabang Pegadaian Kertak Hanyar Banjarmasin

Tabel 4.4 Biaya Administrasi Pada Pegadaian Konvensional

No.	Golongan Pinjaman	Tarif Biaya Administrasi (RP)
1.	AKN	1% dari UP
2.	AK	1% dari UP
3.	AG	1% dari UP
4.	BK	1% dari UP
5.	BG	1% dari UP
6.	CK1	1% dari UP
7.	CG1	1% dari UP
8.	C2	1% dari UP
9.	D1 & D2	1% dari UP
10.	D1 & D2 Mobil	1% dari Up, minimal Rp. 50.000

Sumber: Cabang Pegadaian Kertak Hanyar Banjarmasin

2. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan sampel yang diambil dari nasabah Cabang Pegadaian Banjarmasin, nasabah Cabang Pegadaian Kertak Hanyar dan nasabah Cabang Pegadaian Syariah Kebun Bunga.

Dari tiga belas responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti didapatkan perbedaan karakteristik antara responden yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan ini meliputi jenis kelamin, umur, dan pekerjaan.

Berikut ini dapat diuraikan satu persatu mengenai variabel-variabel identitas responden:

a. Jenis kelamin responden

Responden yang menggunakan jasa pegadaian syariah dan pegadaian konvensional secara bersamaan adalah tiga belas orang yang terdiri dari empat orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 30,8% (sedikit) dan sembilan orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 69,2% (banyak).

Data dari jenis kelamin responden tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	4	30,8
2	Perempuan	9	69,2
Jumlah		13	100

Sumber: data primer yang diolah

b. Umur responden

Pada dasarnya semua nasabah pegadaian adalah usia produktif dan syarat untuk menjadi nasabah pada pegadaian adalah menyerahkan fotocopy

identitas diri/KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang berarti telah berusia tujuh belas tahun ke atas atau telah berkeluarga.

Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah responden yang berumur antara 20-49 tahun mendominasi, tiap-tiap kategori umur tersebut mempunyai persentase yang sama yaitu persentasenya sedikit, yaitu 30,8% atau 4 orang responden. Sementara umur 50-59 tahun persentasenya sangat sedikit, yaitu 7,6% atau 1 orang.

Data dari umur responden tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Umur Responden

Umur	F	%
20-29 tahun	4	30,8
30-39 tahun	4	30,8
40-49 tahun	4	30,8
50-59 tahun	1	7,6
Total	13	100

Sumber: data primer yang diolah

c. Jenis pekerjaan responden

Jenis pekerjaan dapat membedakan seseorang dalam status kelas sosial dan dapat mengubah perilaku seseorang dalam pengambilan keputusan. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan responden dengan profesi mahasiswa, pegawai negeri, wiraswasta dan ibu rumah tangga seluruhnya mempunyai persentase yang sedikit, namun merata untuk semua

jenis profesi tersebut. Profesi yang pesentasenya terbesar adalah wiraswasta yaitu 30,7% atau 4 orang dibandingkan dengan profesi yang lain dengan masing-masing persentase 23,1% atau 3 orang, yang terdiri dari mahasiswa, pegawai negeri dan ibu rumah tangga.

Sebagian besar wiraswasta yang menjadi nasabah pada pegadaian, memanfaatkan jasa pegadaian untuk memperoleh dana sementara modal usaha mereka. Hal ini berarti, adanya kepercayaan yang cukup tinggi kepada pegadaian.

Data dari jenis pekerjaan responden tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	F	%
Mahasiswa	3	23,1
Pegawai Negeri	3	23,1
Wiraswasta	4	30,7
Ibu rumah tangga	3	23,1
Total	13	100

Sumber: data primer yang diolah

3. Data Tentang Preferensi Masyarakat Banjarmasin Terhadap Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional

Responden terbagi dalam dua kategori, yaitu responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah dari pada pegadaian konvensional dan responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional

dari pada pegadaian syariah. Seluruh responden adalah nasabah aktif pada kedua jenis pegadaian tersebut.

Beberapa alasan terhadap pilihannya dalam menggunakan jasa pegadaian tersebut diberikan oleh responden, yaitu lebih menguntungkan, lokasi lebih mudah dijangkau, pelayanan lebih memuaskan, keamanan lebih terjamin dan hanya keperluan keuangan. Tiap-tiap responden memberikan alasan masih menggunakan jasa pegadaian syariah dan juga alasan masih menggunakan jasa pegadaian konvensional.

- a. Preferensi (pilihan) responden terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional.

Responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah lebih banyak 7,6% atau satu orang responden, yaitu 7 orang atau 53,8% untuk responden yang lebih memilih untuk menggunakan jasa pegadaian syariah dan 6 orang atau 46,2% untuk responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional, dengan masing-masing persentase sedang.

Di antara responden, ada yang sebelumnya telah menggunakan jasa pegadaian konvensional dan setelah mengenal/mengetahui pegadaian syariah maka mereka beralih untuk lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah. Namun ada juga yang lebih memilih untuk tetap bertahan pada pegadaian konvensional.

Dari data tersebut, kecenderungan responden dalam memilih kedua jenis pegadaian tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Kecenderungan Responden Dalam Memilih Jenis Pegadaian

Kecenderungan memilih Jenis pegadaian	F	%
Pegadaian Syariah	7	53,8
Pegadaian Konvensional	6	46,2
Total	13	100

Sumber: data primer yang diolah

- b. Alasan responden dalam menentukan pilihan terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional

Ada beberapa alasan mengapa mereka (responden) menggunakan jasa pegadaian tersebut. Alasan responden yang menggunakan jasa pegadaian syariah dan pegadaian konvensional adalah didominasi oleh alasan hanya keperluan keuangan, yaitu para nasabah tidak mempunyai alasan khusus dalam menggunakan jasa pegadaian tersebut. Dalam menggunakan jasa pegadaian mereka lebih cenderung bersikap tidak peduli terhadap jenis pegadaian yang mereka gunakan, bagi mereka yang terpenting adalah kebutuhan mereka terhadap dana terpenuhi.

Kemudian alasan lainnya adalah lebih menguntungkan. Lebih menguntungkan di sini, maksudnya adalah dari segi komersil yaitu biaya-biaya yang dikenakan dalam memanfaatkan jasa pegadaian tersebut. Tiap-tiap dari pegadaian syariah dan pegadaian konvensional sebanyak dua orang responden dengan persentase yang sangat sedikit (15,4%) memilih alasan tersebut dalam menggunakan jasa pegadaian yang mereka pilih.

Sebanyak tiga orang dengan persentase sedikit (23,1%) menggunakan alasan lokasi mudah dijangkau dalam menggunakan jasa pegadaian syariah, yaitu selain lokasi pegadaian yang memang dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja mereka dan walaupun jarak pegadaian dengan tempat tinggal mereka agak jauh, namun akses/alat transportasi menuju pegadaian sangat mudah. Sementara tidak ada responden yang memilih alasan ini sebagai alasan mereka dalam menggunakan jasa pegadaian konvensional.

Pelayanan lebih memuaskan adalah alasan dari satu orang responden dengan persentase yang sangat sedikit, tiap-tiap dari responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah dan responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional. Pelayanan yang memuaskan menurut responden adalah keramahan, kecepatan dan kehandalan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian dalam melayani nasabahnya.

Alasan yang terakhir adalah keamanan lebih terjamin karena petugas keamanan yang selalu berjaga di pegadaian dan kepercayaan nasabah bahwa adanya jaminan dari pihak pegadaian jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan terhadap barang yang mereka gadaikan. Sebanyak tiga orang dengan persentase sedikit (23,1%) memilih alasan tersebut dalam menggunakan jasa pegadaian syariah dan sebanyak dua orang dengan persentase sangat sedikit (15,4%) juga memilih alasan tersebut dalam memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional.

Responden atau nasabah yang menggunakan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional secara bersamaan, memberikan alasan penggunaan pada masing-masing jenis pegadaian sehingga didapatkan tiga belas alasan untuk pegadaian syariah dan tiga belas alasan untuk pegadaian konvensional.

Data dari alasan responden tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9 Alasan Nasabah Dalam Menggunakan Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional Secara Bersamaan.

Alasan	Syariah		Konvensional	
	F	%	F	%
Lebih menguntungkan	2	15,4	2	15,4
Lokasi lebih mudah dijangkau	3	23,1	0	0
Pelayanan lebih memuaskan	1	7,7	1	7,7
Keamanan lebih terjamin	3	23,1	2	15,4
Hanya Keperluan Keuangan	4	30,7	8	61,5
Jumlah	13	100%	13	100%

Sumber: data primer yang diolah

Dari tabel di atas, dapat terlihat jelas perbandingan jumlah dari alasan nasabah dalam menggunakan pegadaian syariah dan alasan nasabah dalam menggunakan pegadaian konvensional.

4. Data tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Banjarmasin Terhadap Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional

Berikut ini adalah data tentang faktor-faktor preferensi responden berdasarkan kategori masing-masing. Data tersebut merupakan tanggapan nasabah terhadap pernyataan positif yang diajukan di dalam angket, kecuali pada kategori tingkat pendidikan nasabah.

a. Pengetahuan

Salah satu yang berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang adalah tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin luas juga wawasannya dan sebaliknya, semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka semakin sempit juga wawasannya.

Dari tiga belas responden didapatkan sebanyak delapan orang dengan persentase banyak (61,5%) adalah nasabah yang berpendidikan setingkat SMU, sedangkan lima orang dengan persentase sedikit adalah nasabah yang berpendidikan setingkat perguruan tinggi.

Data dari tingkat pendidikan responden tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Tingkat Pendidikan Nasabah

Tingkat Pendidikan	F	%
SMU	8	61,5
Perguruan Tinggi	5	38,5
Total	13	100

Sumber: data primer yang sudah diolah

Dari tabel tersebut maka dapat dijabarkan adalah sebanyak empat orang yang berpendidikan setingkat SMU menyatakan setuju (mengetahui) perbedaan antara pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional, kemudian satu orang di antara delapan orang tersebut menyatakan ragu-ragu/netral (tidak terlalu mengetahui) perbedaan kedua jenis pegadaian tersebut, dan tiga orang lainnya menyatakan tidak setuju (tidak mengetahui) perbedaannya.

Sementara, dari lima orang responden yang berpendidikan setingkat perguruan tinggi, sebanyak dua orang menyatakan sangat setuju (sangat mengetahui) perbedaan antara pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional, kemudian tiga orang diantaranya dengan tanggapan setuju (mengetahui) perbedaan kedua jenis pegadaian tersebut, dan satu orang lainnya menyatakan tidak setuju (tidak mengetahui) perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional.

Maka secara keseluruhan tanggapan responden terhadap perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional tersebut adalah sebanyak 1 orang dengan persentase sangat sedikit memberi tanggapan sangat setuju, 7 orang dengan persentase sedang memberi tanggapan setuju, 1 orang dengan persentase sedikit memberi tanggapan ragu-ragu/netral, dan 4 orang lainnya dengan persentase sedikit memberi tanggapan tidak setuju. Sementara tidak ada responden yang memberi tanggapan sangat tidak setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Perbedaan Pegadaian Syariah Dengan Pegadaian Konvensional

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	1	7,7
Setuju	7	53,8
Ragu-ragu/netral	1	7,7
Tidak setuju	4	30,8

Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	13	100

Sumber: data primer yang diolah

Selanjutnya adalah tanggapan responden terhadap pemilihan pegadaian dengan pertimbangan yang matang, yaitu didominasi oleh tanggapan setuju (matang) sebanyak sebelas orang dengan persentase sangat banyak, delapan orang dengan pendidikan setingkat SMU dan tiga orang dengan pendidikan setingkat perguruan tinggi. Sementara dua orang lainnya yang pendidikan setingkat perguruan tinggi dengan persentase sangat sedikit memberi tanggapan sangat setuju (sangat matang), dan tidak ada responden yang menyatakan ragu-ragu/netral, tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap pemilihan pegadaian dengan pertimbangan yang matang tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pemilihan Pegadaian Dengan Pertimbangan yang Matang

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	2	15,4
Setuju	11	84,6
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	13	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan kategori skor untuk faktor pengetahuan, yaitu (a) tinggi jika mencapai skor 10-12, (b) sedang jika mencapai skor 6-9, dan (c) rendah jika mencapai skor 3-5 (lihat lampiran). Maka data-data di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah adalah sedang dengan persentase banyak. Sementara berpengetahuan tinggi hanya dengan persentase sedikit, namun tidak ada yang berpengetahuan rendah. Berikut ini tabel hasil dari simpulan faktor pengetahuan tersebut:

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Nasabah

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	4	30,8
2	Sedang	9	69,2
3	Rendah	-	-
Jumlah		13	100

Sumber: data primer yang diolah

Adapun pengaruh dari faktor pengetahuan tersebut pada preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Preferensi Masyarakat Banjarmasin Terhadap Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional Berdasarkan Faktor Pengetahuan

Preferensi \ Pengetahuan	Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah (orang)
	Pegadaian Syariah	3	4	-
Pegadaian Konvensional	1	5	-	6
Jumlah (orang)	4	9	-	13

Sumber: data primer yang diolah

Dari tujuh responden yang lebih memilih pegadaian syariah, terdiri dari 3 orang berpengetahuan tinggi dan 4 orang berpengetahuan sedang. Sementara dari 6 responden yang lebih memilih pegadaian konvensional, terdiri dari 1 orang berpengetahuan tinggi dan 5 orang berpengetahuan sedang.

b. Faktor Layanan

Pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pegadaian. Jika telah terbentuk persepsi yang baik pada nasabah maka semakin besar kemungkinan untuk memilih menggunakan jasa pegadaian tersebut.

Sebanyak dua belas responden dari tiga belas orang responden seluruhnya menyatakan setuju bahwa pelayanan yang diberikan pegadaian kepada nasabah sangat memuaskan, dengan persentase sangat banyak, sementara satu orang lainnya dengan persentase sangat sedikit memberi tanggapan sangat setuju. Namun tidak ada responden yang memberikan tanggapan ragu-ragu/netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan pegadaian kepada nasabah tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan Pegadaian Kepada Nasabah Sangat Memuaskan

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	1	7,7
Setuju	12	92,3
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Kemudian dari satu orang yang menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan pegadaian kepada nasabah sangat memuaskan juga memberikan tanggapan sangat setuju terhadap tiga pernyataan lainnya, yaitu kepentingan nasabah lebih diutamakan oleh pegadaian, informasi tersedia dengan mudah dan cepat, dan kecepatan pelayanan dilakukan dengan baik dan juga dengan persentase yang sangat sedikit. Sementara dari dua belas orang yang menyatakan setuju bahwa pelayanan pegadaian kepada nasabah sangat memuaskan, sebelas orang diantaranya dengan persentase sangat banyak juga memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan kepentingan nasabah lebih diutamakan dan satu orang dengan persentase sangat sedikit memberi tanggapan ragu-ragu/netral atas pernyataan tersebut. Dari dua belas orang tersebut dengan persentase sangat banyak, juga didapatkan hasil bahwa seluruhnya menyatakan setuju bahwa informasi tersedia dengan mudah dan cepat, dan kecepatan pelayanan dilakukan dengan baik.

Data dari tanggapan-tanggapan responden terhadap kepentingan nasabah lebih diutamakan pegadaian, informasi tersedia dengan mudah dan

cepat, dan kecepatan pelayanan dilakukan dengan baik tersebut dapat digambarkan pada tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Nasabah Lebih Diutamakan Oleh Pegadaian

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	1	7,7
Setuju	11	84,6
Ragu-ragu/netral	1	7,7
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Informasi Tersedia Dengan Mudah dan Cepat

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	1	7,7
Setuju	12	92,3
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Oleh Pegadaian Dilakukan Dengan Baik

Tanggapan	F	%
-----------	---	---

Sangat setuju	1	7,7
Setuju	12	92,3
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan kategori skor untuk faktor layanan, yaitu (a) tinggi jika mencapai skor 16-20, (b) sedang jika mencapai skor 10-15, dan (c) rendah jika mencapai skor 4-9 (lihat lampiran). Maka data-data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan nasabah termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sangat banyak. Berikut tabel yang menggambarkan simpulan tersebut:

Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Pelayanan Nasabah

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	13	100
2	Sedang	-	-
3	Rendah	-	-
Jumlah		13	100

Sumber: data primer yang diolah

Adapun pengaruh dari faktor layanan tersebut pada preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Preferensi Masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian Syariah dan pegadaian Konvensional berdasarkan Faktor Layanan

Preferensi \ Layanan	Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah (orang)
Pegadaian Syariah	7	-	-	7
Pegadaian Konvensional	6	-	-	6
Jumlah (orang)	13	-	-	13

Sumber: data primer yang diolah

Dari tiga belas responden, baik yang lebih memilih pegadaian syariah maupun yang lebih memilih pegadaian konvensional, didapatkan bahwa pelayanan pada pegadaian syariah pada tingkatan tinggi.

c. Faktor Akses

Faktor yang ketiga dalam penelitian ini adalah faktor akses, yang dimaksud akses di sini adalah kemudahan untuk menjadi nasabah, dengan kata lain kemudahan dalam menjalin hubungan dengan pegadaian dan lokasi pegadaian yang mudah dijangkau, baik karena lokasi pegadaian yang dekat dengan tempat tinggal mereka maupun kemudahan alat transportasi untuk mencapai lokasi pegadaian.

Tidak jauh berbeda dengan tanggapan-tanggapan pada faktor-faktor yang lain bahwa sebagian besar memberi tanggapan setuju atas pernyataan menjadi nasabah dapat dilakukan dengan mudah, yaitu sebanyak 12 orang dengan persentase sangat banyak dan 1 orang dengan persentase sangat sedikit memberi tanggapan sangat setuju. Sementara tidak ada yang memberi tanggapan ragu-ragu/netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap kemudahan untuk menjadi nasabah pegadaian tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Untuk Menjadi Nasabah Pegadaian

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	1	7,7
Setuju	12	92,3
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Kemudian sama dengan tanggapan terhadap kemudahan untuk menjadi nasabah, satu orang yang menyatakan sangat setuju juga menyatakan sangat setuju bahwa lokasi pegadaian mudah dijangkau. Sementara dua belas orang lainnya yang menyatakan setuju terhadap kemudahan untuk menjadi nasabah, sebelas orang diantaranya dengan persentase sangat banyak menyatakan setuju bahwa lokasi pegadaian mudah dijangkau dan satu orang lainnya dengan persentase sangat sedikit menyatakan ragu-ragu/netral.

Data dari tanggapan responden terhadap lokasi pegadaian mudah dijangkau tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.122 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Pegadaian Mudah Dijangkau

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	1	7,7
Setuju	11	84,6
Ragu-ragu/netral	1	7,7
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan kategori skor untuk faktor akses, yaitu (a) tinggi jika mencapai skor 8-10, (b) sedang jika mencapai skor 5-7, dan (c) rendah jika mencapai skor 2-4 (lihat lampiran). Maka data-data tersebut, dapat disimpulkan bahwa akses terhadap pegadaian adalah kategori tinggi dengan persentase sangat banyak. Simpulan tersebut dapat tergambar pada tabel berikut ini:

Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Akses Pegadaian

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	12	92,3
2	Sedang	1	7,7
3	Rendah	-	-
Jumlah		13	100

Sumber: data primer yang diolah

Adapun pengaruh dari faktor akses tersebut pada preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Preferensi Masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian Syariah dan pegadaian Konvensional berdasarkan Faktor Akses

Preferensi \ Akses	Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah (orang)
Pegadaian Syariah	6	1	-	7
Pegadaian Konvensional	6	-	-	6
Jumlah (orang)	12	1	-	13

Sumber: data primer yang diolah

Dari tujuh responden yang lebih memilih pegadaian syariah, terdiri dari 6 orang didapatkan bahwa akses terhadap pegadaian pada tingkat tinggi dan 1 orang pada tingkat sedang. Sementara dari enam responden yang lebih memilih pegadaian konvensional, seluruhnya pada tingkat tinggi.

d. Faktor Popularitas

Popularitas mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap preferensi masyarakat terhadap pegadaian, karena popularitas merupakan awal dari terbentuknya persepsi pada masyarakat. Jika popularitasnya baik, maka persepsi yang terbentuk akan baik dan mengakibatkan terjadinya preferensi yang baik pula, dan sebaliknya.

Popularitas di sini adalah mencakup pegadaian cukup dikenal masyarakat dan reputasi pegadaian sendiri. Tanggapan untuk pegadaian cukup dikenal masyarakat adalah 2 orang dengan persentase sangat sedikit menyatakan sangat setuju, 10 orang dengan persentase banyak menyatakan setuju, dan 1 orang dengan persentase sangat sedikit menyatakan tidak setuju, sementara tidak ada responden yang menyatakan ragu-ragu/netral dan sangat tidak setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap pegadaian cukup dikenal masyarakat tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pegadaian Cukup Dikenal Masyarakat

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	2	15,4
Setuju	10	76,9
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	1	7,7
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Kemudian tanggapan responden terhadap pegadaian memiliki reputasi yang baik adalah dari 13 orang responden, 3 orang dengan persentase sedikit menyatakan sangat setuju, 10 orang lainnya dengan persentase banyak menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan ragu-ragu/netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap pegadaian memiliki reputasi yang baik tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pegadaian Memiliki Reputasi Baik

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	3	23,1
Setuju	10	76,9
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan kategori skor untuk faktor popularitas, yaitu (a) tinggi jika mencapai skor 8-10, (b) sedang jika mencapai skor 5-7, dan (c) rendah jika mencapai skor 2-4 (lihat lampiran). Maka data-data tersebut, dapat disimpulkan bahwa popularitas pegadaian adalah kategori tinggi dengan persentase sangat banyak. Simpulan tersebut dapat tergambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Popularitas Pegadaian

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	12	92,3
2	Sedang	1	7,7
3	Rendah	-	-
Jumlah		13	100

Sumber: data primer yang diolah

Adapun pengaruh dari faktor popularitas tersebut pada preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Preferensi Masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian Syariah dan pegadaian Konvensional berdasarkan Faktor Popularitas

Preferensi \ Popularitas	Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah (orang)
	Pegadaian Syariah	6	1	
Pegadaian Konvensional	6	-	-	6
Jumlah (orang)	12	1	-	13

Sumber: data primer yang diolah

Dari tujuh responden yang lebih memilih pegadaian syariah, terdiri dari 6 orang didapatkan bahwa popularitas pegadaian pada tingkat tinggi dan 1 orang pada tingkat sedang. Sementara dari enam responden yang lebih memilih pegadaian konvensional, seluruhnya pada tingkat tinggi.

e. Faktor persepsi terhadap riba

Persepsi terhadap riba di sini adalah pemahaman istilah riba dan tanggapan bahwa hukum riba adalah haram. Maka hasil yang di dapat adalah dari 13 orang responden, 3 orang dengan persentase sedikit menyatakan sangat setuju bahwa memahami istilah riba, dan 10 orang dengan persentase banyak menyatakan setuju, sementara tidak ada responden yang menyatakan ragu-ragu/netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap pemahaman/memahami istilah riba tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Istilah Riba

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	3	23,1
Setuju	10	76,9
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Kemudian menanggapi hukum riba adalah haram, satu orang dengan persentase sangat sedikit yang merupakan salah satu dari responden yang menyatakan sangat setuju terhadap memahami istilah riba juga

menyatakan sangat setuju terhadap hukum riba adalah haram. Sementara satu orang dengan persentase sangat sedikit juga menyatakan tidak setuju bahwa hukum riba adalah haram dan sebelas orang lainnya menyatakan setuju.

Data dari tanggapan responden terhadap hukum riba adalah haram tersebut, dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Hukum Riba Adalah Haram

Tanggapan	F	%
Sangat setuju	1	7,7
Setuju	11	84,6
Ragu-ragu/netral	0	0
Tidak setuju	1	7,7
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan kategori skor untuk faktor persepsi terhadap riba, yaitu (a) tinggi jika mencapai skor 8-10, (b) sedang jika mencapai skor 5-7, dan (c) rendah jika mencapai skor 2-4 (lihat lampiran). Maka data-data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap riba adalah kategori tinggi dengan persentase sangat banyak. Simpulan tersebut dapat tergambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Persepsi terhadap riba

No	Kategori	F	%
1	Tinggi	12	92,3
2	Sedang	1	7,7
3	Rendah	0	0
Jumlah		13	100

Sumber: data primer yang diolah

Adapun pengaruh dari faktor persepsi terhadap riba tersebut pada preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.32 Distribusi Frekuensi Preferensi Masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian Syariah dan pegadaian Konvensional berdasarkan Faktor persepsi terhadap riba

Preferensi \ Riba	Tinggi	Sedang	Rendah	Jumlah (orang)
Syariah	6	1	-	7
Konvensional	6	-	-	6
Jumlah (orang)	12	1	-	13

Sumber: data primer yang diolah

Dari tujuh responden yang lebih memilih pegadaian syariah, terdiri dari 6 orang dengan persepsi terhadap riba tinggi dan 1 orang sedang. Sementara enam orang yang lebih memilih pegadaian konvensional, seluruhnya tinggi.

B. Analisis Data

1. Analisis preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional.

Analisis preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional mempunyai atribut seperti pilihan masyarakat dalam memilih menggunakan jasa diantara dua jenis pegadaian, yaitu pegadaian syariah dan pegadaian konvensional. Atribut selanjutnya adalah alasan nasabah dalam menentukan pilihan untuk menggunakan jasa pegadaian tersebut.

Berdasarkan data yang nampak pada penyajian data, tiga belas orang responden yang menggunakan jasa pegadaian syariah dan pegadaian konvensional secara bersamaan. Tujuh orang responden lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah, sementara enam orang responden lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional.

Adapun alasan para nasabah untuk menggunakan kedua jenis pegadaian secara bersamaan lebih karena hanya untuk keperluan keuangan, terlihat dari data pada tabel 4.9 bahwa 30,7% dari nasabah pegadaian syariah dan 61,5% dari nasabah pegadaian konvensional menyatakan alasan menggunakan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional ini adalah hanya untuk keperluan keuangan.

Responden dengan alasan hanya untuk keperluan keuangan dalam menggunakan jasa pegadaian syariah, dapat dikatakan bahwa persentasenya sedikit. Hal ini lebih baik dibandingkan dengan alasan responden dalam menggunakan jasa pegadaian konvensional dengan alasan yang sama bahwa persentasenya banyak. Karena dengan alasan hanya untuk keperluan dana, artinya responden tidak mempertimbangkan berbagai alasan yang lebih kepada aspek-aspek lain dari lembaga pegadaian tersebut. Karena alasan ini pula, banyak di antaranya yang tidak menyadari/mengetahui mereka sedang menjadi nasabah pada jenis pegadaian yang mana, bagi mereka asalkan keperluan terhadap keuangan terpenuhi.¹

¹ Wawancara Informal, Banjarmasin, Juni 2010.

Pada dasarnya, preferensi nasabah sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah yang dapat diwujudkan melalui kualitas pelayanan yang baik oleh pihak perusahaan jasa sebagaimana Perum Pegadaian, di samping kualitas produk/jasa yang ditawarkan. Namun dengan melihat data mengenai alasan nasabah dalam menentukan pilihan untuk mempergunakan jasa pegadaian, responden yang memilih pelayanan yang memuaskan sebagai alasan mereka adalah tergolong sangat sedikit.

Kepuasan konsumen itu sendiri menurut Kotler adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.² Kepuasan konsumen terbagi dua, yaitu:

- a. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk.
- b. Kepuasan psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.³

Beberapa responden menyatakan bahwa setelah adanya pegadaian syariah di Banjarmasin, mereka lebih memilih pegadaian syariah dibandingkan pegadaian konvensional. Namun ada pula yang tetap bertahan pada pegadaian konvensional, walaupun pegadaian konvensional identik dengan riba sama halnya dengan perbankan (bank konvensional). Di antaranya beranggapan bahwa

² Konsep Kepuasan Konsumen, *ta-tugasakhir.blogspot.com/2007/10*. 23 November 2010.

³ Kepuasan Konsumen; Pengertian, Jenis, dan Pengukuran. *Jurnal-sdm.blogspot.com/ 2009/04*. 23 November 2010.

untuk pemenuhan keuangan, masih bisa mentoleransi hal tersebut, dan sebagian menyatakan pada pegadaian konvensional tidak terdapat sistem riba karena pada pegadaian konvensional adalah sewa modal berdasarkan pinjaman. Tidak seperti pada pegadaian syariah yang jasa simpannya berdasarkan taksiran barang. Di sini lah terdapat perbedaan yang mendasar antara pegadaian syariah dan pegadaian konvensional, selain akad yang digunakan (lihat tabel 2.4).

Sistem pengenaan sewa modal dalam sistem pegadaian yang berlaku sekarang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur yang tidak sejalan dengan syariat Islam, yaitu antara lain⁴:

- a. Biaya ditetapkan di muka secara pasti (*fixed*), dianggap mendahului takdir karena seolah-olah peminjam uang dipastikan akan memperoleh keuntungan sehingga mampu membayar pokok pinjaman dan bunganya pada waktu yang ditetapkan. Sebagaimana disebutkan di dalam Al-Qur'an surat Luqman ayat 34⁵:

....وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا....

Artinya: "... dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakan besok..."

- b. Biaya ditetapkan dalam bentuk persentase (%) sehingga apabila dipadukan dengan unsur ketidakpastian yang dihadapi manusia, secara matematis

⁴ Fahmi Rusydi. Prospek Pegadaian Syariah. *Fahmirusydi.blogspot.com*. 15 Juni 2009

⁵ *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 1986), h.658

dengan berjalannya waktu akan bisa menjadikan hutang berlipat ganda.

Sebagaimana disebutkan di dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 130⁶:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."

- c. Memperdagangkan/menyewakan barang yang sama dan sejenis (misalnya rupiah dengan rupiah yang masih berlaku, dan lain-lain) dengan memperoleh keuntungan/kelebihan kualitas dan kuantitas, hukumnya adalah riba.

Sebagaimana disebutkan di dalam hadits berikut ini:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: لَا تَبِيعُوا الذَّهَبَ بِالذَّهَبِ إِلَّا مِثْلًا بِمِثْلٍ، وَلَا تُشِفُّوا بَعْضَهَا عَلَى بَعْضٍ، وَلَا تَبِيعُوا الْوَرَقَ بِالْوَرَقِ إِلَّا مِثْلًا بِمِثْلٍ، وَلَا تُشِفُّوا بَعْضَهَا عَلَى بَعْضٍ، وَلَا تَبِيعُوا مِنْهَا غَائِبًا بِنَاءٍ جِزٍ⁷

Artinya: "Bersumber dari Abu Sa'id Al Khudriy bahwa Rasullullah saw pernah bersabda: "janganlah kamu menjual emas dengan emas kecuali sama jumlahnya; janganlah kamu melebihkan sebagiannya; janganlah menjual perak dengan perak kecuali sama jumlahnya; janganlah melebihkan sebagiannya; dan janganlah menjualnya dengan cara sebagian kontan sebagian ditangguhkan."⁸

- d. Membayar hutang dengan lebih baik (yaitu diberikan tambahan), harus ada dasar sukarela dan inisiatifnya harus datang dari yang punya hutang pada waktu jatuh tempo, bukan karena ditetapkan di muka (*fixed*). Sebagaimana disebutkan di dalam hadits berikut ini:

⁶ Al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 1986), h.97

⁷ Abi al-Husaini Muslim bin al-Hajj al-Qusyairi al-Naisaburiy, *Shahih Muslim*, op .cit., h.40

⁸ Mustahafa Adib Bisri, *Terjemah Shahih Muslim*, op. cit., h.99

عَنْ أَبِي رَافِعٍ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اسْتَسْلَفَ مِنْ رَجُلٍ بَكْرًا،
 فَفَدِمَتْ عَلَيْهِ إِبِلٌ مِنْ إِبِلِ الصَّدَقَةِ، فَأَمَرَ أَبُو رَافِعٍ أَنْ يَقْضِيَ الرَّجُلَ بَكْرَهُ،
 فَرَجَعَ إِلَيْهِ أَبُو رَافِعٍ فَقَالَ: لَمْ أَجِدْ فِيهَا إِلَّا خَيْرًا رِبَاعِيًّا، فَقَالَ: ((أَعْطِهِ إِبَاهُ، إِنَّ
 خَيْرَ النَّاسِ أَحْسَنُهُمْ قَضَاءً))⁹.

Artinya: “Bersumber dari Abu Rafi’, sesungguhnya Rasulullah saw pernah berhutang seekor unta muda kepada seorang lelaki. Kemudian beliau mendapatkan unta sedekah. Maka beliau memerintahkan Abu Rafi’ agar membayarkan hutang beliau kepada lelaki tadi, yaitu seekor unta muda. Abu Rafi’ kembali kepada beliau dan berkata: “saya tidak menemukan didalam unta sedekah itu kecuali unta yang bagus-bagus.” Beliau bersabda: ”bayarlah kepadanya, karena sesungguhnya sebaik-baiknya manusia adalah yang paling baik dalam membayar hutangnya.”¹⁰

Pada pegadaian syariah, biaya administrasi menurut ketentuan berdasarkan golongan barang. Sementara pada pegadaian konvensional, biaya administrasi menurut persentase berdasarkan golongan barang (lihat tabel 2.4). Di sinilah yang menjadi perbedaan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional dalam pengambilan biaya administrasi tersebut yang dikhawatirkan timbulnya riba pada pegadaian konvensional. Kemudian pada pegadaian syariah, jasa simpan berdasarkan taksiran barang. Sementara pada pegadaian konvensional sewa modal berdasarkan uang pinjaman (lihat tabel 2.4).

Oleh karena itu, nasabah pegadaian syariah diwajibkan menyerahkan barang kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya pada suatu tempat yang telah ditetapkan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan ini adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi

⁹ Abi al-Husaini Muslim bin al-Hajj al-Qusyairi al-Naisaburiy, *Shahih Muslim*, op. cit., h.50

¹⁰ Mustahafa Adib Bisri, *Terjemah Shahih Muslim*, op. cit., h.132

tempat penyimpanan, biaya perawatan dan biaya keseluruhan proses kegiatannya (administrasi dan asuransi). Sehingga dapat dikenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Sebagaimana landasan teori pada bab dua, dikatakan bahwa preferensi konsumen dipengaruhi oleh karakteristik konsumen dan karakteristik dari kedua jenis pegadaian tersebut. Namun dari hasil penelitian ini, penulis berpendapat bahwa preferensi nasabah tidak terlalu dipengaruhi oleh karakteristik konsumen maupun karakteristik pegadaian itu sendiri. Hal ini dapat terlihat dari data yang diperoleh dari tiga jenis karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, umur dan jenis pekerjaan responden. Ketiga jenis karakteristik tersebut, seluruhnya memiliki sebaran responden yang cukup merata (lihat lampiran).

Jika melihat dari data yang diperoleh, dapat dikatakan responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah dan responden yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional adalah cukup berimbang dengan selisih 7,6%. Hal ini cukup baik bagi perkembangan pegadaian syariah selanjutnya di Banjarmasin. Karena pegadaian syariah yang baru ada di Banjarmasin, jauh setelah adanya pegadaian konvensional, telah memiliki nasabah cukup banyak dan di antaranya adalah nasabah yang pernah menggunakan jasa pegadaian konvensional dan beralih menggunakan jasa pegadaian syariah. Selain itu, nasabah yang memang sejak mempergunakan jasa pegadaian telah memilih untuk menggunakan jasa pegadaian syariah. Namun, pegadaian konvensionalpun tidak akan kehilangan nasabah atas kehadiran

pegadaian syariah karena pegadaian konvensional juga mempunyai banyak nasabah dengan loyalitas yang cukup tinggi.

Jadi, dapat dikatakan bahwa preferensi nasabah terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional cukup berimbang dengan lebih didasari pada motif/alasan hanya pemenuhan kebutuhan keuangan daripada motif/alasan lainnya.

2. Analisis faktor-faktor yang menentukan preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional.

Preferensi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan, layanan, akses, popularitas, dan persepsi terhadap riba.

a. Faktor pengetahuan

Berdasarkan faktor pengetahuan, dari tujuh orang nasabah yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah adalah berpengetahuan sedang, yaitu 4 orang nasabah. Sementara enam nasabah yang lebih memilih menggunakan pegadaian konvensional juga berpengetahuan sedang, yaitu sebanyak 5 orang. Jadi, preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional dipengaruhi oleh pengetahuan yang sedang.

Dengan pengetahuan yang tergolong sedang ini, masyarakat belum mengetahui secara jelas mengenai pegadaian syariah, pada khususnya. Mereka rata-rata hanya mengetahui perbedaan yang sangat mendasar dari

kedua jenis pegadaian ini, yaitu pegadaian syariah beroperasi sesuai dengan landasan syariah dan pegadaian konvensional dengan landasan hukum positif yang berlaku.

Masyarakatpun banyak pula yang beranggapan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional adalah sama secara teknis, hanya berbeda nama karena berada pada lembaga yang sama yaitu Perum pegadaian. Selain itu, juga ada yang beranggapan bahwa pegadaian syariah dan pegadaian konvensional merupakan suatu lembaga yang berbeda. Kesalahan persepsi inilah yang sering menyebabkan kerancuan pada pemahaman masyarakat terhadap pegadaian syariah dan konvensional tersebut.

Ketidaktahuan masyarakat terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional secara menyeluruh ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dan kepedulian masyarakat sendiri terhadap jasa Pegadaian yang mereka gunakan sehingga akan menjadi sangat wajar apabila sebagian masyarakat belum mampu mensikapi perbedaan dan keberadaan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional yang berada dalam satu induk perusahaan yang sama, yaitu Perum Pegadaian.

Dapat terlihat dari struktur organisasi perum Pegadaian bahwa pegadaian syariah merupakan kantor cabang dari Perum Pegadaian yang dioperasikan berdasarkan sistem syariah (lihat gambar 2.1) dan pegadaian rahn merupakan salah satu produk inti dari Perum Pegadaian disamping pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman).

Pada penelitian ini, secara kebetulan yang menjadi responden adalah responden dengan tingkat pendidikan yang cukup tinggi, minimal setingkat SMU. Namun pada kenyataannya, pegadaian mempunyai nasabah dengan tingkat pendidikan yang sangat beragam. Dengan tingkat pendidikan yang cukup tinggi ini, seharusnya wawasan mereka lebih luas mengenai kedua jenis pegadaian ini.

Pengetahuan konsumen dapat diartikan sebagai himpunan dari jumlah total atas informasi yang dimemori yang relevan dengan pembelian produk dan penggunaan produk.¹¹ Sehingga dengan adanya pengetahuan yang cukup baik maka pemilihan dalam menggunakan jasa pegadaian ini dapat dilakukan dengan benar dan tepat.

b. Faktor layanan

Berdasarkan faktor layanan, didapatkan bahwa layanan adalah pada tingkatan tinggi, karena seluruh responden baik yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah maupun yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional menyatakan tingkat pelayanan pada pegadaian termasuk dalam kategori tinggi. Jadi, preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional dipengaruhi oleh layanan yang tinggi.

Pelayanan yang tinggi oleh persepsi nasabah ini, sangat berpengaruh terhadap preferensi nasabah sebagai salah satu pertimbangan mereka dalam

¹¹ Perilaku Konsumen: Definisi dan Tipe, Sifat dan Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, jurnal-sdm.blogspot.com/.../perilaku-konsumen-definisi-dan-tipe.html

menentukan pilihan. Pelayanan merupakan faktor yang cukup signifikan bagi perusahaan jasa seperti halnya pada pegadaian. Seperti yang telah disebutkan pada bab dua, bahwa faktor yang dapat mempengaruhi preferensi konsumen meliputi faktor yang dianalisis menggunakan dimensi kualitas jasa antara lain: keandalan, kesigapan, keyakinan atau jaminan, berwujud, dan perhatian, yang kelima faktor tersebut dapat tercakup pada pelayanan di pegadaian.

Pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh pihak pegadaian, dapat terlihat dalam budaya yang diterapkan oleh perusahaan yaitu nilai-nilai budaya INTAN (Inovatif, Nilai moral tinggi, Terampil, Adi layanan, Nuansa citra) yang diterjemahkan ke dalam sepuluh perilaku utama yang akan menjadi pegangan dalam menjalankan bisnis dan organisasi. Dari sepuluh perilaku utama tersebut dua di antaranya yang merupakan bagian dari adi layanan adalah:

- a. Peka dan cepat tanggap
- b. Empatik, santun dan ramah

Selain itu, Perum Pegadaian juga memiliki program pelayanan prima dengan mensosialisasikan “Pegadaian Kerabat Menggapai Cita” artinya Perum Pegadaian adalah sahabat handal menggapai harapan yang selalu sigap membantu nasabah mengatasi masalah tanpa masalah.¹²

¹² *Annual report/Laporan Tahunan Pegadaian 2009*, h.106.

Di antara beberapa dimensi kualitas jasa, perhatian (*emphaty*) adalah hal yang cukup sulit ditemukan ada pada sebuah perusahaan. Dimensi yang meliputi kesediaan untuk peduli atau memberikan perhatian secara individual kepada konsumen ini dapat ditemukan pada pegadaian. Karena beberapa kali terlihat, beberapa orang responden menyampaikan keluhan/masalahnya, baik mengenai kesulitan yang berhubungan dengan pegadaian ataupun masalah yang lain. Bahkan ada diantaranya, yang dapat langsung berbicara dengan pimpinan pegadaian (dalam hal ini adalah pimpinan cabang pegadaian).

Kedekatan memiliki tiga titik tolak , yaitu kedekatan fisik, kedekatan intelektual dan kedekatan emosional.¹³ Menurut penulis, perhatian merupakan dimensi yang paling berpengaruh dalam kualitas jasa karena perhatian akan membentuk kepercayaan emosional antara pihak pegadaian dan nasabah. Kepercayaan dapat terbentuk dengan adanya kedekatan antara pihak pegadaian dan nasabahnya.

c. Faktor akses

Berdasarkan faktor akses, dari tujuh orang nasabah yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah menyatakan akses terhadap pegadaian berada pada tingkatan tinggi, yaitu 6 orang nasabah. Sementara seluruh nasabah yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional juga menyatakan akses terhadap pegadaian berada pada tingkatan tinggi. Jadi, preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap

¹³ Tunggono Junior. Membangun kepercayaan dengan kedekatan, www.flobamor.com/forum/pernak-pernik, 03 Nopember 2010.

pegadaian syariah dan pegadaian konvensional dipengaruhi oleh akses yang tinggi.

Kemudahan untuk menjadi nasabah akan sangat berpengaruh pada preferensi nasabah ataupun calon konsumen. Karena pada dasarnya, mereka yang menggunakan pegadaian beralasan kemudahan dan kecepatan melakukan transaksi pada pegadaian. Sehingga dengan kemudahan untuk menjadi nasabah artinya tidak perlu waktu yang lama untuk menjadi nasabah dan transaksi dapat dilakukan dalam waktu singkat. Selain kemudahan untuk menjadi nasabah, lokasi pegadaian yang mudah dijangkau karena pegadaian saat ini terletak pada lokasi yang mudah diakses oleh nasabah.

Untuk menjadi nasabah pada pegadaian, baik pegadaian syariah maupun pegadaian konvensional, syarat yang diberikan hanya menyerahkan fotocopy identitas diri dan barang yang akan digadaikan. Namun, untuk beberapa produk lain diperlukan proses beberapa hari misalnya produk Arrum pada pegadaian syariah dan Kreasi pada pegadaian konvensional. Karena pada produk ini, sebelum permohonan nasabah disetujui oleh pihak pegadaian harus dilakukan survey dan analisa kelayakan usaha.

Pegadaian sendiri telah tersebar sebanyak dua puluh buah kantor cabang di seluruh Kalimantan Selatan. Tiga belas buah berada di wilayah Banjarmasin dan enam buah lainnya berada di wilayah kabupaten lain di Kalimantan Selatan. Empat buah Kantor Cabang Perum Pegadaian (CPP), tujuh Unit Pelayanan Cabang (UPC), satu Kantor Cabang Pegadaian Syariah

(CPS), satu Unit Pelayanan Cabang Syariah (UPCS) telah berdiri di wilayah kota Banjarmasin.¹⁴

Dengan banyaknya kantor pegadaian yang tersebar tersebut, maka sangat memudahkan calon nasabah untuk menjadi nasabah pada pegadaian. Bahkan ada beberapa nasabah yang berasal dari propinsi Kalimantan Tengah. Hal itu, penulis temukan pada cabang pegadaian syariah Kebun Bunga Banjarmasin pada saat pelaksanaan riset.

Pada penelitian ini, untuk mendapatkan responden dilakukan di tiga buah kantor pegadaian, yaitu CPS Kebun Bunga dan CPP Kertak Hanyar yang berada di wilayah Banjarmasin Timur dan CPP Banjarmasin yang berada di luar wilayah Banjarmasin Timur. Pada CPP Banjarmasin yang berada di pusat kota ini, nasabahnya tidak hanya berasal dari wilayah sekitar pegadaian tersebut. Bahkan menyebar di seluruh Banjarmasin, sehingga pada CPP Banjarmasin inipun ditemukan tiga orang nasabah yang berasal/bertempat tinggal di Banjarmasin Timur. Mereka menggunakan jasa pegadaian pada CPP Banjarmasin lebih karena loyalitas. Mereka telah cukup lama menjadi nasabah pada CPP Banjarmasin, sehingga mereka sudah merasa cukup nyaman dengan menggunakan jasa CPP Banjarmasin tersebut dan salah satu nasabah lainnya dikarenakan antara tempat kerja dengan CPP Banjarmasin yang berdekatan.

¹⁴ *Annual Report/Laporan Tahunan Pegadaian 2009*, h 206-212. Beberapa data telah disesuaikan oleh penulis karena beberapa UPC yang berada di wilayah Kalimantan Selatan pada *Annual Report* tertulis berada di luar Kalimantan Selatan dan ada beberapa UPC dan CPS yang tidak terdata, sehingga kemungkinan jumlah pegadaian di wilayah Kalimantan Selatan lebih dari dua puluh buah.

d. Faktor popularitas

Berdasarkan faktor popularitas, dari tujuh orang nasabah yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah menyatakan popularitas pegadaian berada pada tingkatan tinggi, yaitu 6 orang nasabah. Sementara seluruh nasabah yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional juga menyatakan popularitas pegadaian berada pada tingkatan tinggi. Jadi, preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional dipengaruhi oleh popularitas yang tinggi.

Faktor popularitas, pernah menjadi salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pengembangan pegadaian, terlebih bagi pegadaian syariah yang tergolong baru. Kesan yang sempat muncul adalah bahwa orang yang berhubungan dengan pegadaian adalah mereka yang meminjam dana dengan jaminan suatu barang, sehingga terkesan miskin atau tidak mampu secara ekonomi. Namun saat ini secara perlahan, kesan tersebut mulai menghilang. Karena usaha pegadaian memperkenalkan lembaganya, baik melalui media cetak dan elektronik. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya masyarakat kalangan menengah ke atas yang menggunakan pegadaian dan para wiraswasta yang cukup besar menggunakan pegadaian dalam memenuhi kebutuhan modal sementara usaha mereka.

Dengan meningkatnya popularitas dan reputasi yang baik pada pegadaian, diharapkan akan menjadi langkah awal semakin berkembangnya

pegadaian karena popularitas merupakan awal dari seseorang mendapatkan informasi dan kesan terhadap pegadaian tersebut.

Namun saat ini, masih ada yang tidak mengetahui adanya pegadaian syariah dan mengira bahwa hanya ada pegadaian konvensional di Banjarmasin.

Penyebaran informasi kepada masyarakat luas oleh pegadaian telah dilakukan dengan beberapa cara, di antaranya dengan mempublikasikan Laporan Keuangan Tahunan melalui media cetak nasional, juga memanfaatkan teknologi informasi, media elektronik dan media cetak lainnya sebagai sarana penyebaran informasi dan promosi bagi perusahaan antara lain :

- 1) Situs Internet : www.pegadaian.co.id.
- 2) Majalah internal “Warta Pegadaian”.
- 3) Televisi/Radio.
- 4) Media komunikasi antara Perum Pegadaian dengan karyawan melalui fasilitas internet [http. bsc.pegadaian](http://bsc.pegadaian).¹⁵

Menurut penulis, sarana yang digunakan oleh pegadaian telah cukup baik. Namun belum terlaksana dengan maksimal. Untuk sarana melalui media internet hanya akan menjangkau masyarakat kalangan menengah ke atas saja (masyarakat tertentu). Majalah internal “Warta Pegadaian”, hanyalah majalah internal yang tersebar di dalam ruang lingkup pegadaian

¹⁵ Annual Report, h.105

itu sendiri dan jika majalah tersebut di letakkan pada ruang tunggu pegadaian, kemungkinan dibaca oleh nasabah adalah sangat kecil karena proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat sehingga banyak di antara nasabah yang lebih memilih untuk duduk berdiam diri saja selama menunggu. Promosi melalui televisi/radio atau melalui media cetak yang bersifat eksternal adalah sarana yang cukup efektif untuk digunakan oleh pegadaian, karena media tersebut dapat tersebar dengan luas dan dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat.

Reputasi pegadaian harus tetap terjaga, karena persepsi nasabah ataupun masyarakat luas akan mudah terbentuk dari apa yang mereka lihat dan dengar. Persepsi adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka¹⁶

e. Faktor persepsi terhadap riba

Berdasarkan faktor persepsi terhadap riba, dari tujuh orang nasabah yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian syariah menyatakan persepsi terhadap riba berada pada tingkatan tinggi, yaitu 6 orang nasabah. Sementara seluruh nasabah yang lebih memilih menggunakan jasa pegadaian konvensional juga menyatakan persepsi terhadap riba berada pada tingkatan

¹⁶ Stephen P. Robbins, Perilaku Organisasi buku 1, Jakarta: Salemba Empat, 2007. h. 174-184. Wikimedia Foundation, Inc. www.wikipedia.com, 03 Nopember 2010.

tinggi. Jadi, preferensi masyarakat Banjarmasin terhadap pegadaian syariah dan pegadaian konvensional dipengaruhi oleh persepsi terhadap riba yang tinggi.

Persepsi terhadap riba dalam hal ini, tidak terlalu mempunyai pengaruh yang besar terhadap preferensi nasabah. Banyak diantara nasabah yang tetap menggunakan pegadaian konvensional mempunyai keyakinan hukum riba adalah haram. Dengan alasan demi keperluan keuangan, riba tidak menjadi masalah dan sebagian yang lain, memang meyakini pada pegadaian konvensional tidak ada unsur riba.¹⁷

Namun ada juga diantara yang menggunakan pegadaian syariah bukan didasari alasan keagamaan, khususnya persepsi terhadap riba. Mereka hanya merasa lebih diuntungkan (biaya yang dikenakan) oleh pegadaian syariah.

Secara umum, ekonom muslim menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan yang harus dibayarkan, baik dalam transaksi jual-beli maupun pinjam meminjam yang bertentangan dengan prinsip syariah.¹⁸

Dasar hukum mengenai riba ini, dapat ditemukan baik dalam Islam maupun di kalangan non muslim. Di kalangan non muslim, yaitu pada kalangan Yahudi melarang orang-orang Yahudi untuk mempraktikkan

¹⁷ Wawancara Informal, Banjarmasin, Juni 2010.

¹⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan lembaga keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), Edisi 2, h. 11.

pengambilan riba sebagaimana tercantum dalam kitab *old-testament* (perjanjian lama) maupun undang-undang Talmud,¹⁹ dan pada kalangan Kristen, walaupun dalam kitab perjanjian baru tidak menyebutkan permasalahan bunga secara jelas. Namun, sebagian kalangan Kristiani menganggap larangan riba terdapat dalam Lukas.²⁰

Dalam Islam sendiri, dasar hukum tentang riba ini dapat ditemukan cukup banyak di dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits, di antaranya Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 161²¹:

وَأَخَذَهُمُ الرَّبُّ وَقَدْ نُهِوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا

أَلِيمًا

Artinya: "Dan disebabkan mereka memakan riba, padahak sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih."

Dan dalam salah satu hadits yang terdapat dalam Kitab yang ditulis oleh Abi Daud, adalah berbunyi sebagaimana berikut ini:

عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ، عَنْ أَبِيهِ قَالَ: ((لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبَا وَمُوكِلَهُ وَشَاهِدَهُ وَكَاتِبَهُ))²²

¹⁹ Heri Sudarsono, *Ibid*, h. 14.

²⁰ *Ibid*

²¹ *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 1986), h.150.

²² Abi Daud, *Sunan Abi Daud*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1994), juz II, h.117.

*Artinya: “dari Abu Abdurrahman bin Abdillah bin Mas’ud R.A., dari ayahnya dia berkata: Rasulullah SAW mengutuki pemakan riba, pemberinya, saksi dan penulisnya.”*²³

Di dalam salah satu tujuan pegadaian adalah pencegahan praktek ijon, pegadaian gelap, riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Jadi secara nyata, pegadaian telah berkomitmen untuk tidak menggunakan sistem yang mengakibatkan timbulnya riba dengan meniadakan bunga atas pinjaman dan menggantinya dengan sewa modal.

Namun, pada sistem sewa modal inilah yang masih terdapat keraguan/kekhawatiran adanya riba. Karena sewa modal dihitung berdasarkan persentase uang pinjaman, yang pada dasarnya masih sama dengan sistem bunga.

Menurut Syafi’i Antonio (2001), perbedaan antara bunga dengan bagi hasil adalah pada bunga, besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan, sementara besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.²⁴

Diterima atau tidaknya bunga (dalam hal ini adalah sewa modal) sebagai riba sangat berhubungan dengan masalah emosi keagamaan

²³ Bey Arifin, dkk, *Tarjamah Sunan Abi Daud*, (Semarang: Asy-Syifa’, 1993), jilid 4, h.6.

²⁴ Heri Sudarsono, *op.cit.*, h.21.

masyarakat. Setiap membicarakan bunga sebagai riba akan melibatkan keyakinan masyarakat terhadap keberadaan bunga adalah riba. Keyakinan inilah yang akan membentuk pola pikir bagi beberapa pihak untuk menerima atau menolak bunga/sewa modal sebagai riba.