**Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn pada Pegadaian Syariah Singkawang**

**Fidia Wulansari**

**B01111049**

**Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura**

**fidia.wulan@ymail.com**

***ABSTRACT***

The title of this research is “Factors that influencepeople’s demand for *rahn* service satthe *Sharia* pawnshopin Singkawang”. Theresearch aimed to analyze the factors that influence the people’s demand for *rahn*servicesat the *Sharia* pawnshop Alianyang Dalam in Singkawang Branch.

The research menthond is qualitative descriptive with primery and secondary data. The process of data collecting is done with observation, interview and questionaire and literature. The respondent of this research is people of the respondent 60 people of cunsument from *Sharia* pawnshop Alianyang Dalam in Singkawang Branch.

The result of the research shows that there are 4 factors that influence the society request to rahm service. Those factors are security factor with the highest answer from respondent are very agree. Ujroh factor with the highest answer from respondent are very agree. Service factor with most of the respondent answered agree. Trust factor with most of respondent answered agree.

*Keywords: the trust factor, security, service, ujroh, and rahn service*

**Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan perusahaan syariah di Indonesia saat ini semakin pesat, baik dari lembaga keuangan perbankkan maupun lembaga keuangan non bank. Kini jasa lembaga keuangan bank dan non bank dengan berbasis syariah mulai diterapkan. Banyak sekali jasa-jasa yang dikeluarkan dan ditawarkan kepada masyarakat seperti jasa mudharabah, rahn, mulia, arrum, dan amanah akan tetapi dari semua jasa yang di tawarkan oleh lembaga keuangan bank dan non bank ini masyarakat lebih tertarik pada jasa Rahn (Gadai) dan jasa MULIA (Murabahah Emas Logam Mulia Investasi Abadi).

Kini Perusahaan Umum Pegadaian juga mengeluarkan jasa yang berbasis syariah yaitu Pegadaian Syariah. Pada dasarnya, jasa-jasa yang berbasis syariah ini memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk kegiatannya hal tersebut dikarenakan riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan atau bagi hasil. Pegadaian Syariah atau yang dikenal dengan istilah rahn dalam pengoperasiannya ini menggunakan metode mudharabah (bagi hasil).

Masyarakat yang tertarik menggunakan jasa rahn ini mempercayai menggadaikan barang berharganya pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah dari pada Pegadaian Konvensional dan di Perbankkan Syariah hal ini dikarenakan kemudahan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah kepada para nasabahnya, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menggunakan jasa rahn, serta tidak memerlukan banyak persyaratan dan biaya pelunasan atau pengembalian uang gadai juga sangat mudah baik secara cicilan maupun secara tunai.

Pegadaian Syariah memiliki prinsip dan operasional berdasarkan syariat Islam yang tentunya terlepas dari unsur maysir, ghoror, dan riba. Pegadaian Syariah sangat menerapkan prinsip-prinsip syariat Islam dalam berbagai transaksi atau muamalahnya. Pegadaian Syariah ini menggunakan akad rahn dan akad ijaroh dalam melakukan transaksi muamalahnya sedangkan Pegadaian Konvensional menggunakan satu akad perjanjian yakni perjanjian kredit. Sumber dana pada Pegadaian Syariah yaitu bersumber dari bank syariah dan lembaga keuangan syariah sedangkan Pegadaian Konvensional bersumber dari lembaga bank umum dan lembaga keuangan umum.

Masyarakat kota Singkawang yang mayoritas penduduknya orang oriental lebih mempercayai menggadai pada Pegadaian Syariah dari pada Pegadaian Konvensional hal ini dikarenakan kemudahan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah, yaitu tidak membutuhkan waktu yang lama dalam bertransaksi gadai dan biaya taksiran atau cicilan juga sangat ringan dan mudah di Pegadaian Syariah.

**Tinjauan literatur**

Perusahaan umum pegadaian adalah suatu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana masyarakat atas dasar hukum gadai.

Gadai dalam fiqh disebut rahn, yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan. Sedangkan menurut syara’ artinya menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil sebagai tebusan.Dalam definisinya rahn adalah barang yang digadaikan.

Pengertian rahn secara hukum islam dapat dikatakan bahwa rahn dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong dan tidak untuk mencari keuntungan. Tujuan adanya gadai (rahn) adalah untuk mencegah, terutama ketika seseorang menemukan situasi yang tidak terduga seperti kematian dan kecelakan dimana mereka membutuhkan uang tunai yang cepat untuk memenuhi kebutuhan transaksi seseorang.

Pegadaian syari’ah adalah pegadaian yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syari’ah. Payung gadai syari’ah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syari’ah berpegang pada fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan. Sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990.

1. Firman ALLAH SWT (Q.S. Al-Baqarah/2 : 283)

Artinya : “ Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedangkan kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tangungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).....” (Qs. Al-Baqarah/2 : 283)

Berdasarkan ayat diatas, gadai disyariatkan apabila seseorang itu berada dalam keadaan musafir dan perlu berhutang, tapi harus ada barang jaminan untuk dipegang oleh pemberi utang. Jika pemberi hutang dipercaya kepada penerima hutang, dengan tidak ada jaminan, saksi dan juru tulis, maka penerima hutang harus amanah untuk melunasi hutang tersebut.

1. Sabda Nabi Muhammad SAW

Hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Muslim dari Aisyah R.A,yang berbunyi :

”Aisyah Radhiyallahu ‘Anha berkata: “Sesungguhnya Rasulullah Shalallahu ‘Alaihi wa Sallam pernah menggadaikan baju besinya di Madinah kepada orang Yahudi, sementara Beliau menggambil gandum dari orang tersebut untuk memenuhi kebutuhan keluarga Beliau”.

“Dari Aisyah Radhiyallahu ‘Anhu berkata : Rasulullah SAW pernah membeli makanan dari seorang yahudi dan menggadaikannya dengan baju besi” (HR. Bukhari dan Muslim)

“Hewan yang dikendarai dinaiki apabila digadaikan. Dan susu (dari hewan) diminum apabila hewannya digadaikan. Wajib bagi yang mengendarainya dan yang minum, (untuk) memberi nafkahnya.” (Hadits Shahih riwayat Bukhari (no.2512), dan At-Tirmidzi (no.1245)

**Metode Penelitian**

Jika dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat kualitatif, karena penelitian ini melihat besarnya permintaan masyarakat terhadap jasa rahn (gadai) untuk memberikan deskripsi dari hasil penelitian mengenai permintaan responden terhadap jasa *rahn* (gadai) pada Pegadaian Syariah Alianyang Dalam Cabang Singkawang.

Apabila dilihat dari sumber datanya penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan data primer. Penelitian primer adalah penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari bahan angket berbentuk skala atau skore nilai.

**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel adalah “sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai” Kuncoro,(2003:41).Operasional variabel diperlukan untuk memberikan penjabaran dari variabel penelitian ke dalam indikator-indikator atau gejala-gejala yang terperinci. Penjabaran dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Terikat

Menurut Kuncoro (2003:41), variabel terikat adalah “variabel yang menjadi perhatian utama dalam suatu penelitian”. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah permintaan masyarakat terhadap jasa rahn (kepercayaan, keamanan, pelayanan dan ujroh).

1. Variabel bebas

Menurut Kuncoro (2003:42) adalah variabel yang mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif atau negatif terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kepercayaan, keamanan, pelayanan dan ujroh.

**Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuisioner berupa nilai atau skor. Sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang dikumpulkan dengan cara:
2. Observasi, dengan mengamati langsung ketempat penelitian, yaitu PT. Pegadaian (Persero) Syariah Kota Singkawang.
3. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya secara langsung kepada pimpinan atau Deputi serta responden. Wawancara merupakan sarana penunjang dari angket, karena wawancara merupakan salah satu bagian dari survey yang dilakukan. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data primer serta menggali informasi-informasi lain yang tidak dapat diperoleh melalui angket.
4. Kuisioner atau disebut pula angket atau *self administrated quisionir* adalah teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut.
5. Dokumentasi yaitu merupakan penelitian dengan cara mengumpulkan catatan-catatan atau arsip-arsip yang ada pada lembaga keuangan perbankkan dan lembaga keuangan non bank syariah yang bersangkutan di kota Singkawang.

**Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya menjadi objek penelitian sementara sampel adalah suatu himpunan bagian atau subset dari unit populasi Kuncoro, (2003:23). Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 400 nasabah yang menggunakan jasa rahn di PT. Pegadaian Syariah Singkawang. penelitian menggunakan sampel sebanyak 60 nasabah. Sebagai respondennya adalah para nasabah PT. Pegadaian Syariah Alianyang Dalam Cabang Singkawang.

**Teknik Analisis Data**

Dari hasil data yang terkumpul, penulis mencoba untuk mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Maksud dari kedua analisis tersebut adalah :

1. Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis yang mengungkapkan suatu masalah tidak dalam bentuk angka-angka melainkan dengan nilai yang didasarkan pada hasil pengolahan data dan penulisan penulis.

1. Analisis Kualitatif

Yaitu analisis yang menginterpresentasikan data dalam bentuk angka-angka dan digunakan sebagai alat dalam statistik sehingga memudahkan dalam menaksirkan data mentah yang diperoleh. Untuk keperluan analisis ini, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala likert. Menurut Sugiyono, (2004:84), skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijabarkan menjadi komponen-konponen yang dapat terukur. Komponen-komponen yang terukur ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis secara kualitatif, maka jawaban yang diperoleh dari kuesioner akan diberikan bobot penilaian berdasarkan skala likert pada tabel dibawah ini :

**Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| Pertanyaan | Bobot |
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Cukup Setuju | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Data yang telah terkumpul kemudian diproses dan dianalisis.

Analisis data dilakukan secara kualitatif. Analisis data secara kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**Deskripsi Objek Penelitian**

**4.1 Karakteristik responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, agama, pendidikan, pekerjaan, penghasilan/pendapatan, seringnya menggunakan jasa rahn, lama penggunaan jasa rahn, dan informasi mengenai jasa rahn untuk mengetahui permintaan masyarakat terhadap jasa rahn di Pegadaian Syariah Singkawang. Dari kuesioner yang disampaikan kepada 60 orang nasabah Pegadaian Syariah Singkawang dapat diperoleh secara umum tentang data identitas responden, yaitu sebagai berikut :

**4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 diketahui bahwa mayoritas respoden yang menggunakan jasa *rahn* (gadai) adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 37 responden atau sebesar 61,66%. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih sering menggadaikan barangnya berharganya di Pegadaian Syariah dari pada perempuan.

* + 1. **Umur**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 diketahui bahwa mayoritas responden yang menggunakan jasa *rahn* (gadai) adalah yang berumur antara 20-29 tahun, yaitu sebanyak 32 responden atau sebesar 53,33%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjadi nasabah jasa rahn adalah yang berumur antara 20-29 tahun untuk mencukupi kebutuhannya.

**4.1.3 Agama**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden yang menggunakan jasa *rahn* (gadai) adalah yang beragama Budha yaitu sebanyak 23 responden atau sebesar 38,33. Hal ini dikarenakan masyarakat yang beragama budha paham akan sistem syariah yang digunakan oleh Pegadaian Syariah dan letak kantor Pegadaian Syariah Singkawang yang stategis dan dekat dengan masyarakat non muslim.

**4.1.4 Pendidikan**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 diketahui bahwa tingkat pendidikan nasabah jasa rahn sebagian besar adalah yang tamat SMP/Sederajat sebanyak 28 responden atau sebesar 46,66%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang hanya tamatan SMP lebih sering menggunakan jasa rahn untuk mencukupi kebutuhannya.

**4.1.5 Pekerjaan**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.5 diketahui bahwa pekerjaan nasabah pegadaian syariah sebagian besar adalah berprofesi sebagai nelayan yaitu sebanyak 28 responden atau sebesar 46,66%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai nelayan masih sangat kurang untuk mencukupi kebutuhan dananya.

**4.1.6 Pendapatan**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada tabel 4.6 diketahui bahwa nasabah Pegadaian Syariah Singkawang berpendapatan kurang dari Rp.500.000 yaitu sebanyak 21 responden atau sebesar 35%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang berpendapatan kurang dari Rp.500.000 masih kekurangan dana untuk mencukupi kebutuhan hidupnya hal ini disebabkan karena harga kebutuhan pokok yang selalu meningkat.

**4.1.7 Menggunakan Jasa Rahn**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.7 diketahui bahwa responden yang menggunakan jasa rahn ini sudah sangat sering menggunakan jasa rahn yaitu sebanyak 23 responden atau sebesar 38,33. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah terbanyak adalah yang sudah sangat sering menggunakan jasa rahn karena jasa rahn sangat memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhannya.

**4.1.8 Lama Menggunakan Jasa Rahn**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan lamanya menggunakan jasa rahn dapat dilihat pada tabel 4.8 diketahui bahwa nasabah terbanyak yang sudah lama menggunakan jasa rahn ini sudah 2 tahun yaitu sebanyak 21 responden atau sebesar 35%. Hal ini dikarena nasabah merasa dengan menggunakan jasa rahn semua masalah keuangan nasabah dapat teratasi dengan mudah.

**4.1.9 Informasi Jasa Rahn**

Berdasarkan hasil penelitian 60 responden nasabah jasa *rahn* pada Pegadaian Syariah Singkawang, diketahui jumlah responden berdasarkan mengetahui informasi jasa rahn dapat dilihat pada tabel 4.9 diketahui bahwa

nasabah mendapatkan informasi mengenai jasa rahn sebagian besar yaitu dari keluarganya sendiri sebanyak 17 responden atau sebesar 28,33%. Hal ini dikarenakan informasi dari keluarga lebih dipercayai oleh nasabah.

**4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap Jasa Rahn pada Pegadaian Syariah Singkawang.**

* + 1. **Kepercayaan**

Kepercayaan adalah seseorang yang percaya menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain atau lembaga instansi yang dipercayainya didalam situasi yang beresiko. Tingkat kepercayaan seseorang atau sekelompok orang/masyarakat sangat dipengaruhi oleh kinerja lembaga keuangan non bank yang bersangkutan, posisi keuangan, kapabilitas, integritas serta kredibilitas para manajemen pegadaian syariah.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang disebarkan maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan permintaan masyarakat akan kepercayaan jasa rahn dapat dilihat dari pada tabel 4.10. diketahui bahwa untuk indikator membina komunikasi dan hubungan yang baik sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 45 responden atau 75%. Hal ini dikarenakan para pegawai pegadaian syariah sudah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, ramah dan telah membina hubungan yang baik dengan para nasabah serta nasabah merasa percaya dengan para pegawai pegadaian syariah ini.

Untuk indikator kepentingan keuangan sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 39 responden atau 65% Hal ini dikarenakan menurut responden jasa rahn ini sangat membantu dalam memenuhi kepentingan keuangan responden/nasabah.

Untuk indikator menangani masalah keuangan sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 31 responden atau 51,6%. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan jasa rahn responden merasa sangat terbantu dalam menangani masalah keuangannya.

Untuk indikator membantu dalam keperluan mendesak sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 32 responden atau 53,3%. Hal ini dikarenakan menurut responden jasa rahn ini sangat membantu dalam keperluan mendesak.

* + 1. **Keamanan**

Keamanan adalah jaminan rasa aman atau keamanan dari perusahaan atau lembaga keuangan non bank atas jasa yang ditawarkan oleh perusahan dan jaminan rasa aman atas barang dan dana nasabah yang disimpan diperusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah disebarkan maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan permintaan masyarakat akan keamanan jasa rahn, dapat dilihat pada tabel 4.11. diketahui bahwa untuk indikator kantor pegadaian syariah dilengkapi dengan kamera CCTV sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 33 responden atau 55%. Hal ini dikarenakan dengan adanya camera CCTV responden merasa aman dalam penyimpanan barang gadai milik nasabah jasa rahn di kantor Pegadaian Syariah .

Untuk indikator kantor pegadaian syariah dibantu oleh satpam dan pihak kepolisian sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 52 responden atau 86,66%. Hal ini dikarenakan dengan adanya satpam dan bantuan dari pihak kepolisian dalam penjagaan keamanan kantor Pegadaian Syariah nasabah merasa sangat aman dalam menggunakan jasa rahn di kantor Pegadaian Syariah.

Untuk indikator sistem penyimpanan barang jaminan di kantor Pegadaian Syariah sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebesar 28 responden atau 46,66%. Hal ini dikarenakan sistem penyimpanan barang jaminan atau marhun milik respoden/nasabah jasa rahn di kantor Pegadaian Syariah sudah sangat aman.

* + 1. **Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen atau nasabah.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah disebarkan maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan permintaan masyarakat akan pelayanan jasa rahn, dapat dilihat pada tabel 4.12 Untuk indikator kantor pegadaian syariah memberikan fasilitas AC (Air Conditioner) sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 36 responden atau 60%.Hal ini dikarenakan dengan adanya AC (Air Counditioner) nasabah merasa nyaman selama berada di dalam ruangan kantor Pegadaian Syariah.

Untuk indikator kantor pegadaian syariah memberikan fasilitas Televisi sebagai media informasi jasa-jasanya sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 39responden atau 65%.Hal ini dikarenakan dengan adanya televisi nasabah bisa mengetahui jasa-jasa yang ditawarkan oleh kantor Pegadaian Syariah kepada nasabahnya.

Untuk indikator kantor pegadaian syariah memberikan tambahan fasilitas tempat duduk yang nyaman sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 31responden atau 51,66%.Hal ini dikarenakan dengan adanya tambahan fasilitas tempat duduk para nasabah yang menunggu antrian dapat duduk dengan nyaman selama berada di dalam kantor Pegadaian Syariah Cabang Singkawang.

Untuk indikator kantor pegadaian syariah memberikan tempat parkir kendaraan yang luas sebagian besar responden menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 36 responden atau 51,66%.Hal ini dikarenakan dengan adanya tempat parkir kendaraan yang luas nasabah bisa memarkirkan kendaraannya dengan baik dihalaman kantor Pegadaian Syariah Cabang Singkawang.

Untuk indikator kantor pegadaian syariah memberikan pelayanan yang cepat bagi para nasabahnya sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 27 responden atau 45%.Hal ini dikarenakan pelayanan yang cepat pada jasa rahn sangatlah dibutuhkan oleh para nasabah untuk memenuhi kebutuhan keuangan para nasabah.

Untuk indikator pegadaian syariah memberikan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) kepada nasabahnya sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 36 responden atau60%.Hal ini dikarenakan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) yang diberikan oleh pegawai kantor Pegadaian Syariah sangat dibutuhkan dan dihargai oleh para nasabah jasa rahn.

Untuk indikator persyaratan jasa rahn di pegadaian syariah tidak memberatkan nasabahnya sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 51 responden atau 85%.Hal ini dikarenakan persyaratan yang diberikan oleh kantor Pegadaian Syariah Cabang Singkawang kepada nasabah tidak memberatkan nasabah dan nasabah/responden tidak merasa terbebani dengan persyaratan dalam menggunakan jasa rahn di Pegadaian Syariah.

* + 1. **Ujroh**

Ujroh adalah biaya jasa simpan atau biaya yang dibayarkan oleh penggadai kepada pekerja atas jasa penyimpanan barang. *Ujroh* seperti biaya atas barang yang disimpan atau digadaikan yang dibayar oleh *rahin* (penggadai). *Ujroh* adalah sebagian harta yang diberikan sebagai konpensasi atas pekerjaan yang dikerjakan seseorang, baik berupa uang atau barang yang memiliki nilai harta (maal) yaitu setiap sesuatu yang dapat bermanfaat.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah disebarkan maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan permintaan masyarakat akan ujroh pada jasa rahn, dapat dilihat pada tabel 4.13 diketahui bahwa untuk indikator kantor pegadaian syariah tidak menerapkan sistem bunga dalam kegiatan operasionalnya sebagian besar responden menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 33 responden atau 55%. Hal ini dikarenakan nasabah/responden jasa rahn senang dengan sistem yang dterapkan oleh kantor pegadaian syariah.

Untuk indikator kantor pegadaian syariah menerapkan sistem bagi hasil untuk barang lelang para nasabahnya sebagian besar responden menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 41 responden atau 68,3%. Hal ini dikarenakan tidak semua nasabah/responden tahu dan paham dengan prinsip syariah yaitu bagi hasil untuk barang lelang para nasabah yang dterapkan oleh kantor pegadaian syariah.

Untuk indikator biaya jasa simpan dan perawatan barang gadai lebih ringan di pegadaian syariah sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 30 responden atau 50%.Hal ini dikarenakan biaya jasa simpan dan perawatan barang gadai di pegadaian syariah tidak menggunakan bunga dalam pembiayaannya dan menurut nasabah/responden sangat murah.

Untuk indikator dana pinjaman sesuai dengan barang taksiran sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 24 responden atau 40%.Hal ini dikarenakan tidak semua barang gadai nasabah/responden sesuai dengan dana yang dipinjamnnya karena barang yang digadai harus dihitung terlebih dahulu dengan taksiran gram dan kadar emas barang gadai tersebut.

Untuk indikator biaya ujroh persepuluh hari lebih ringan di pegadaian syariah sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 30 responden atau 50% dan yang terkecil responden menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 7 responden atau 11,66%. Hal ini dikarenakan biaya ujroh dihitung persepuluh hari dan sangat memudahkan nasabah dalam menggunakan jasa rahn ini.

Untuk indikator dalam menebus barang gadai sangat mudah di pegadaian syariah sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 33 responden atau 55% dan yang terkecil responden menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 1 responden atau 1,66%. Hal ini dikarenakan dalam penebusan barang gadai nasabah hanya diminta untuk melunasi danapinjaman dan biaya jasa simpan barang gadai nasabah dala hal ini nasabah merasa sangat ringan karena tidak ada bunga yang ditetapkan.

Dari hasil penelitian ini faktor yang lebih mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor keamanan hal ini dikarenakan kantor Pegadaian Syariah ini dilengkapi dengan adanya camera cctv, satpam dan dibantu oleh pihak kepolisian dalam penjagaan keamanan kantor Pegadaian Syariah nasabah merasa sangat aman dalam menggunakan jasa rahn di kantor Pegadaian Syariah.

Faktor kedua yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor ujroh yakni biaya jasa simpan di yang diberikan oleh nasabah kepada kantor Pegadaian Syariah atas simpanan barang gadai milik nasabah. Hal ini dikarenakan biaya ujroh yang murah dihitung persepuluh hari dan dianggap sangat ringan dan memudahkan nasabah dalam menggunakan jasa rahn.

Faktor ketiga yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah sudah sangat baik dan fasilitas yang diberikan oleh kantor pegadaian syariah kepada nasabah sudah sangat memuaskan para nasabah.

Faktor keempat yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor kepercayaan. Kepercayaan nasabah terhadap jasa rahn rahn dan kantor pegadaian syariah ini dikarenakan para pegawai pegadian syariah yang pandai dan telah memiliki kemampuan komunikasi yang baik juga sangat ramah dengan para nasabah dan jasa rahn ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan keuangan responden/nasabah, membantu menangani masalah keuangan nasabah, dan sangat membantu responden dalam keperluan mendesak.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn pada Pegadaian Syariah Alianyang Dalam Cabang Singkawang, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang lebih mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor keamanan. Hal ini dikarenakan keamanan di kantor Pegadaian Syariah sudah aman dengan adanya camera cctv, satpam dan dengan adanya bantuan dari pihak kepolisian dalam penjagaan keamanan kantor Pegadaian Syariah nasabah merasa sangat aman dalam menggunakan jasa rahn di kantor Pegadaian Syariah.

Faktor kedua yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor ujroh. Ujroh adalah biaya jasa simpan di yang diberikan oleh nasabah kepada kantor Pegadaian Syariah atas simpanan barang gadai milik nasabah. Hal ini dikarenakan biaya ujroh dihitung persepuluh hari dan sangat meringankan dan memudahkan nasabah dalam menggunakan jasa rahn.

Faktor ketiga yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah sudah sangat baik dan fasilitas yang diberikan oleh kantor pegadaian syariah kepada nasabah sudah sangat memuaskan para nasabah.

Faktor keempat yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap jasa rahn adalah faktor kepercayaan. Kepercayaan nasabah terhadap jasa rahn rahn dan kantor pegadaian syariah ini dikarenakan para pegawai pegadian syariah yang pandai dan telah memiliki kemampuan komunikasi yang baik juga sangat ramah dengan para nasabah dan jasa rahn ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan keuangan responden/nasabah, membantu menangani masalah keuangan nasabah, dan sangat membantu responden dalam keperluan mendesak.

* 1. **SARAN**

Perusahaan Pegadaian Syariah diharapkan mampu menjadi mitra yang baik bagi nasabah, agar masyarakat atau nasabah lebih percaya dan yakin dalam menggunakan jasa rahn dan juga dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakan jasa rahn.

Pihak kepolisian juga dapat membantu dalam meningkatkan keamanan pada Pegadaian Syariah kota Singkawang agar masyarakat atau nasabah merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan jasa rahn.

Pihak pemerintah juga bisa membantu meningkatkan kualitas jasa rahn pada Pegadaian Syariah kota Singkawang dengan cara memberikan bantuan dana pinjaman kepada kantor pegadaian syariah agar dari kantor pegadaian syariah dapat menyalurkan dana pinjaman atas barang gadai kepada nasabah dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Rencana Jangka Panjang PT. Pegadaian (Persero), diakses [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Pegadaian Konvensional,2010.*Pegadaian Konvensional Cabang Singkawang Dalam Angka.* Singkawang : Pegadaian Konvensional Singkawang

Pegadaian Syariah*, 2010. Pegadaian Syariah Alianyang Dalam Cabang Singkawang Dalam Angka*. Singkawang : Pegadaian Syariah Singkawang

Sadono Sukirno, 2006. *Mikroekonomi Teori Pengantar*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Al-Qur’an, 2009. *Al-Qur’an Al-Karim*, Surakarta : CV. Ziyad Visi Media

Das dan Teng dkk, penerjemah Yosep Antonius, 1998.*Perilaku Konsumen,* Jakarta : PT. Gelora Aksars Pratama

Dr. KH. Hafidhuddin Didin M,S.c dkk, 2003. Manajemen Syariah dalam Praktek, Jakarta : Gema Insan Press

Departemen Pendidikan, 2000. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta : Balai Pustaka

Philip Khotler dan Kevin Lane,penerjemahBob Sabran MM, 2009. Manajemen Pemasaran, Jakarta : PT. Gelora Aksars Pratama

Rahman Afzzalur, penerjemah, Soeroyo Nastangin 2007.*Dokrin Ekonomi Islam*, Jakarta : Dana Bhakti Wakaf

Pegadaian Syariah, 2012. *Rencana Jangka PanjangSyariah Alianyang Dalam Cabang Singkawang*. Singkawang : Pegadaian Syariah Singkawang

Soemitra Andri, (2009). *Hukum dan Peraturan Pemerintah*, Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama

Al-Imam Al-Hafidh, 1997.*Abi Abdillah Muhammad bin Ismail Al-Bukhari, Shahih Bukhari*, Beirut : Maktabah Ashriyah

Prof. Dr. Syafe’i Rachmat, M.A. 2001.*Fiqih Muamalah*, Bandung : CV. Pustaka Setia

Suhendi Hendi, 2002. *Fiqh Muamalah*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

Prof. Dr. Idri M.Ag, 2015. *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi,* Jakarta :Prenadamedia Group

Sudarsono Heri, 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*,Jakarta :Prenadamedia Group

Fathi Adduraini, 2002. *Hukum Fiqh,* Jakarta : Dana Bhakti Wakaf

Muhammad Muslehuddin, 2009.*Kumpulan Hadis Nabi SAW*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Prof. D.R. Rivai Veithzal, M.M.MBA, 2012. *Principle of Islam Finance*, Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi (BPFE) UGM.

Kuncoro M. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta : Erlangga.

Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeth