

## **Pengaruh Faktor Minat Nasabah Gadai Syariah dengan Gadai Konvensional pada PT. Pegadaian di Kota Mataram**

**Maulana Ibahim, Fathurrahman, M. Habibullah Aminy**

Prodi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Al-Azhar

*Corresponding author :fathurrahmanmaks@gmail.com*

### **Abstract (English)**

Syariah and conventional pawnshops are non-bank financial services and are part of BUMN. People's interest in using pawnshop services is usually because they do not meet the requirements for loans from national or regional banks. People prefer to go to PT. Pawnshops are both syariah and conventional because they are considered faster in service, the disbursement process is fast and easy to reach by the public. This research uses a qualitative method with a case study approach. The research was conducted at Syariah Pawnshop Branches and Conventional Pawnshops in the Mataram City Area. The research sample was determined by purposive sampling and data collection by observation, interviews and documentation. Next, a data validity test was carried out.

The results of this research show that people are more inclined to pawnshops because they are easier to reach, there are not many requirements, relatively fast service and fast disbursement of funds. Apart from that, products from syariah pawnshops prioritize syariah principles in accordance with Islamic teachings. Conventional pawnshops offer low interest promotions, longer tenors and better service quality.

The researcher hopes that this research will be continued by future researchers as input for syariah and conventional pawnshops to improve the quality of services and financial service products that can compete with other financial service institutions.

**Key Words:** *interest factors, customers, pawn shops*

### **Abstrak (Indonesia)**

Pegadaian syariah dan konvensional merupakan jasa layanan keuangan non bank dan merupakan bagian dari BUMN. Minat Masyarakat menggunakan jasa pegadaian biasanya karena mereka tidak memenuhi syarat untuk peminjaman di bank-bank nasional maupun daerah. Masyarakat lebih memilih ke PT. Pegadaian baik syariah maupun konvensional karena dinilai lebih cepat dalam pelayanan, proses pencairan yang cepat dan mudah dijangkau oleh Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan di Cabang Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional di Wilayah Kota Mataram. Sample penelitian ditentukan dengan purposive sampling dan pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan uji validitas data.

Hasil penelitian ini memamparkan bahwa Masyarakat lebih cenderung kepegadaian karena alasan lebih mudah dijangkau, syarat yang tidak banyak, pelayanan yang relative cepat dan pencairan dana yang cepat. Selain itu, produk-produk dari pegadaian syariah mengedepankan asas syariah sesuai dengan ajaran islam. Pegadaian konvensional memberikan promo bunga rendah, tenor lebih Panjang dan kualitas layanan yang lebih baik.

Peneliti berharap penelitian ini akan dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya sebagai bahan masukan bagi pegadain syariah maupun konvensional untuk meningkatkan kualitas layanan serta produk-produk layanan jasa keuangan yang bisa bersaing dengan Lembaga jasa keuangan lainnya.

**Kata Kunci:** faktor minat, nasabah, pegadaian

### **Pendahuluan**

Meningkatnya permintaan dana tunai dari Masyarakat dapat meningkatkan penyaluran kredit perbankan dari waktu ke waktu. Namun bagi Masyarakat menengah kebawah, kredit perbankan belum tentu bisa dirasakan manfaatnya, hal ini dikarenakan tidak terpenuhinya syarat mendapatkan kredit. Oleh sebab itu, Masyarakat banyak memilih Lembaga keuangan non perbankan seperti pegadaian. Pegadaian adalah Lembaga keuangan non bank yang memberikan dan menyalurkan dana kepada Masyarakat dengan mekanisme menjaminkan barang berharga (Setiawan dan EI 2017).

Pegadaian (Perseroan Terbatas) mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Pegadaian syariah adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang memiliki izin secara resmi untuk menyelenggarakan kegiatan Lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran kepada Masyarakat yang dalam melaksanakan kegiatannya berpegang terhadap prinsip syariah (Habibah 2017).

Perkembangan yang terjadi dalam pegadaian tak luput dari adanya factor-faktor yang mempengaruhi dan mendorong minat Masyarakat untuk menggunakan jasa pegadaian. Minat adalah keinginan adalah keinginan yang ada pada diri Masyarakat untuk menggunakan jasa gadai atau melakukan transaksi di pegadaian (Sterendisa 2017).

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, serta pelayanan yang baik dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian (Said 2010). Pada skala minat dalam gadai baik konvensional maupun syariah terdapat perbedaan. Letak perbedaan utama keduanya adalah segi pembiayaan. Pegadaian konvensional memberikan bunga sebagai pembiayaan atas manfaat barang yang digadaikan. Sedangkan pegadaian syariah menggunakan pembiayaan dengan prinsip syariah, namun tetap memperoleh keuntungan yang telah diatur oleh Dewan Syariah Nasional, dengan memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan (Tarantang dkk. 2019).

Dalam memilih suatu Lembaga keuangan, nasabah akan mempertimbangkan factor-faktor tertentu sebelum menggunakan jasa Lembaga tersebut. Terkait dengan minat nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional. Beberapa factor umum yang mempengaruhi minat nasabah adalah kualitas pelayanan, lokasi dan promosi.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti ingin mengetahui lebih detail factor mana yang mempengaruhi Masyarakat untuk menggunakan jasa pegadaian syariah dan pegadaian konvensional di Kota Mataram.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian jenis ini akan membahas secara mendalam tentang individu, kelompok, institusi dan sebagainya dalam waktu tertentu (Sugiono 2016). Lokasi penelitian adalah PT. Pegadaian Syariah yang beralamat di jalan selaparang, cakranegara timur dan PT. Pegadaian yang beralamat di jalan brawijaya, gerung butun, cakrenegara. Informan penelitian adalah nasabah dari kedua pegadaian tersebut.

Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu informan dianggap mengetahui apa yang peneliti butuhkan sehingga memudahkan menjelajahi obyek dan situasi yang yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data dianalisa dan dilakuakn uji validitas data (Amin, Garancang, dan Abunawas 2023).

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pengaruh pelayanan pegadaian syariah dan konvensional berdasarkan hasil penelitian memaparkan bahwa kualitas pelayanan di pegadaian syariah memberikan pelayanan yang baik, proses yang cepat, pelayanan yang ramah dan sopan, ruang tunggu yang bersih dan rapi, serta lahan parkir yang memadai. Sedangkan untuk pegadaian konvensional informan

mengeluhkan kurangnya lahan parkir atau area parkir yang relative sempit. Untuk pelayanan dan proses pegadaian syariah dan konvensional memberikan kualitas layanan yang kurang lebih sama.

Kualitas layanan cenderung mempengaruhi Keputusan Masyarakat menggunakan jasa pegadaian baik syariah maupun konvensional. Pelayanan yang dinilai baik dan melebihi ekspektasi akan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal oleh Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh nasabah sesuai dengan harapan bahkan melebihi ekspektasi mereka, maka pelayanan dianggap berkualitas dan memuaskan.

Selain kualitas pelayanan tersebut di atas, factor lokasi juga mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan salah satu jasa pegadaian tersebut. Lokasi yang strategis, mudah dicapai, adanya akses transportasi umum dan bersebelahan dengan pusat perbelanjaan. Pengaruh selanjutnya adalah promosi produk dari setiap pegadaian yang berbeda-beda. Diantara promosi yang diberikan pegadaian syariah ialah bunga yang rendah, Amanah, serta pinjaman sesuai dengan syariat islam. Sedangkan untuk pegadaian konvensional memberikan promo berupa syarat gadai yang lebih sedikit, pencairan dan cepat, adanya jaminan garansi terhadap barang jaminan, produk Tabungan emas, dan jangka waktu gadai lebih Panjang. Faktot-faktor di atas mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan salah satu jasa pegadaian tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan Analisa penelitian, dapat dirumuskan suatu kesimpulan bahwa factor yang mempengaruhi minat nasabah diantara kedua jasa pegadaian tersebut adalah kualitas layanan dan lokasi pegadaian. Kedua jenis pegadaian sama-sama memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah, hanya saja beberapa nasabah menentukan pegadaian mana yang dipilih berdasarkan pada lokasi pegadain. Jarak dari tempat tinggal dengan lokasi pegadaian memberikan pengaruh nasabah untuk mendatangi pegadaian yang terdekat dengan alas an lebih mudah dijangkau dan lebih cepat mengurus persyaratan gadai.

Sedangkan faktor promosi dari pegadaian syariah maupun pegadaian konvensional memberikan pengaruh yang berbeda kepada nasabah. Promosi pegadain syariah menarik minat nasabah dari segi bunga yang rendah, Amanah dan sesuai dengan syariat islam. Sedangkan pegadaian konvensional memberikan promosi dengan persyaratan gadai yang lebih sedikit, pencairan lebih cepat, garansi barang gadai, Tabungan emas dan jangka waktu yang lebih Panjang. Perbedaan promosi produk inilah yang menentukan minat nasabah untuk menggunakan pegadaian syariah atau konvensional.

## **Saran**

Saran dari penelitian ini ialah (1) pihak pegadaian syariah maupun konvensional harus meningkatkan kualitas layanan dari sisi SDM pegadaian (2) memberikan fasilitas yang lebih baik kepada nasabah (3) perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan promosi produk-produk pegadaian syariah maupun konvensional sehingga nasabah dapat menentukan jasa pegadaian yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

## Daftar Pustaka

- Amin, N. F., S. Garancang, dan K. Abunawas. 2023. "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian." *PILAR*.
- Habibah, N. U. 2017. "Perkembangandai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan ....*
- Said, Nandang Sunandar. 2010. "Analisis pengaruh lokasi dan pelayanan Pegadaian Syariah terhadap minat nasabah: studi kasus Pegadaian Syariah Cab. Depok."
- Setiawan, F., dan M. El. 2017. "Buku Ajar Lembaga Keuangan Syariah Non Bank."
- Sterendisa, Melen. 2017. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK GADAI (RAHN) DI PT. PEGADAIAN SYARIAH KCP SIMPANG PATAL PALEMBANG." PhD Thesis, UIN Raden Fatah Palembang.
- Sugiono, S. 2016. "Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r &d." *Bandung: Alfabeta*.
- Tarantang, J., M. Astuti, A. Awwaliyah, dan M. Munawaroh. 2019. *Regulasi dan implementasi pegadaian syariah di Indonesia*. [digilib.iain-palangkaraya.ac.id](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id).