

HUBUNGAN PENERAPAN TARIF JASA SIMPAN GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LANGSA

Andi Tarlis¹, Wardatul Aini, Junaidi

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the application of pawning saving service rates to customer satisfaction at the Pegadaian Shari'ah Langsa Branch. In this study, researchers used a type of descriptive research that is the method used to look for the elements, characteristics, characteristics of a phenomenon. Data collection techniques in this study were observation, interviews and documentation. The results of the research in the field show that the application of pawn service deposit rates at Pegadaian Syariah Langsa Branch is in accordance with the wishes of the community. This was revealed by customers who stated that they had no objection to the applied tariffs so there was no doubt about conducting transactions at the Langsa Branch Pegadaian Syariah. Then the relationship between the application of pawning service tariffs to customer satisfaction at the Pegadaian Syariah Langsa Branch went well. The relationship between the application of pawning saving tariffs to customer satisfaction is that the customer is more interested in the amount of loan money received than the savings service obtained, then the process is also not complicated which can make customers bored and desperate waiting for the results to be provided by the Langsa City Pawnshop. Then customer satisfaction with the application of pawning deposit service rates at the Pegadaian Syariah Langsa Branch can be seen from the community's interest in conducting pawn transactions. This is influenced by fast, easy and friendly service. Then the promos given by Pegadaian as well as cashback or gift giving offered also attract customers by Pegadaian Langsa City. In addition, the pawnshop itself always prioritizes customer satisfaction in interacting in the Langsa City pawnshop. Satisfied customers can increase company stability. Satisfaction with services can increase the existence of a customer's mind and gain trust.

KeyWords: Deposit Services, Customer Satisfaction And Sharia Gadai

¹ IAIN Langsa, Email: Anditarlis@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syaria'ah Cabang Langsa. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, sifat-sifat suatu fenomena. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa penerapan tarif jasa simpanan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh nasabah yang menyatakan bahwa mereka tidak keberatan atas tariff yang diterapkan sehingga tidak adanya keraguan untuk melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Langsa. Kemudian hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa berlangsung baik. Hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah yaitu nasabah lebih tertarik pada jumlah uang pinjaman yang diterima dibanding jasa simpan yang didapat, kemudian prosesnya juga tidak rumit yang dapat membuat nasabah jenuh dan putus asa menunggu hasil yang akan diberikan oleh Pegadaian Kota Langsa. Kemudian kepuasan nasabah terhadap penerapan tarif jasa simpan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa dapat dilihat dari ketertarikan masyarakat untuk melakukan transaksi gadai. Hal ini dipengaruhi oleh pelayanan yang cepat, mudah dan ramah. Kemudian promo-promo yang diberikan oleh Pegadaian serta cashback atau pemberian hadiah yang ditawarkan juga menarik minat nasabah oleh Pegadaian Kota Langsa. Selain itu, dari pihak pegadaian sendiri selalu mengutamakan kepuasan nasabah dalam melakukan interaksi di pegadaian Kota Langsa. Nasabah yang puas dapat meningkatkan stabilitas perusahaan. Kepuasan terhadap jasa layanan dapat meningkatkan eksistensi pada benak nasabah sehingga mendapatkan kepercayaan.

Kata Kunci: *Jasa Simpanan, Kepuasan Nasabah Dan Gadai Syariah*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Islam hadir membawa kemashlahatan bagi umat manusia. Untuk bisa memberikan kemashlahatan bagi umat, maka islam mengajarkan untuk saling membantu agar terwujudnya kemashlahatan itu. saling membantu itu dapat dilakukan dengan memberikan bantuan tanpa harus dikembalikan lagi seperti *infaq*, sedekah, wakaf, hibah dan juga zakat serta juga bisa dilakukan dengan memberikan bantuan yang harus dikembalikan seperti gadai atau *rahn*.

Dalam bentuk pinjaman hukum Islam sengaja menjaga kepentingan kreditur, jangan sampai ia dirugikan. Oleh sebab itu, ia boleh meminta barang dari debitur sebagai jaminan utangnya. Sehingga bila debitur tidak mampu melunasi utangnya setelah jatuh tempo, maka barang jaminan boleh dijual oleh kreditur. Konsep ini biasa dikenal dengan istilah gadai (*rahn*) (Hadi, 2003). *Rahn* atau gadai merupakan salah satu kategori perjanjian hutang-piutang yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berutang mengadaikan barang jaminan atas utangnya itu (Sholahuddin, 2006).

Dalam pegadaian syariah terdapat dua akad yaitu akad *rahn* dan akad *ijarah*. Akad *rahn* dilakukan pihak pegadaian untuk menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah. Sedangkan akad *ijarah* yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi Pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Pegadaian merupakan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau bagi hasil (Sofia, 2008)

Dalam menjalankan usaha gadai, pegadaian syariah berpedoman pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), yang merupakan badan pengawas Lembaga Keuangan Syariah Bank dan non Bank yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Fatwa DSN terkait langsung dengan jasa layanan pegadaian syariah adalah fatwa DSN No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai (*Rahn*). Oleh karena itu pegadaian syariah hanya melayani satu jenis akad, yaitu akad *ijarah* (jasa penyewaan tempat untuk penitipan barang). Adapun isi dari ketentuan tentang *Rahn* adalah:

1. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
4. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
5. Penjualan *marhun* (Huda, 2010)
 - a. Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya.
 - b. Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
 - c. Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
 - d. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

Menggadaikan barang menjadi salah satu bentuk aktivitas ekonomi untuk mendapatkan peminjaman cepat. Dengan “menyerahkan” aset berupa emas, tanah, atau barang elektronik, nasabah bisa mendapatkan pinjaman uang kas dengan cepat dalam waktu pengembalian yang ditentukan. Di Indonesia khususnya, minat orang yang menggadaikan barang juga semakin meningkat. Berdasarkan data dan sumber bahwa pegadaian mencatat pada semester 1 2017, ada 6,92 juta nasabah yang meminjam uang. Omzet pinjaman yang disalurkan naik sebesar Rp 2,28 triliun dari Rp 57,14 triliun menjadi Rp 59,42 triliun.

Pada awalnya, barang yang dibawa nasabah akan ditaksir harganya lantas diputuskan jumlah yang bisa dipinjam. Uang yang dipinjam nasabah lalu dikenakan bunga sesuai dengan lama masa pinjaman. Misalnya 1,15 persen per dua pekan, 2/3 persen/bulan kemudian membengkak lagi jika baru dikembalikan 45 hari dan seterusnya. Masa penitipan gadaai ini selama empat bulan bisa diperpanjang dengan membayar biaya sewa modal. Pinjaman ini diberlakukan tanggal jatuh tempo saat pinjaman tersebut harus dilunasi. Namun, gadaai berbasis syariah memang tidak memberlakukan sistem bunga. Pihak pegadaian tidak mengambil keuntungan dari sistem bunga pinjaman ataupun sistem bagi hasil. Pegadaian syariah mengambil keuntungan dari upah jasa pemeliharaan barang jaminan.

Dikutip dari laman resmi Pegadaian Syariah, besarnya pinjaman dan biaya pemeliharaan ditetapkan berdasarkan taksiran barang yang digadaikan. Jika barang tersebut adalah emas, penaksir memperhitungkan karatase emas, volume, serta berat emas yang digadaikan. Biaya yang dikenakan merupakan biaya penitipan barang, bukan biaya atas pinjaman karena pinjaman yang mengambil untung itu tidak diperbolehkan. Biaya penitipan barang jaminan meliputi biaya penjagaan, penggantian kehilangan, asuransi, gudang penyimpanan, dan pengelolaan. Besarannya bertambah sesuai dengan lama barang yang digadaikan. Bedanya dengan konvensional, biaya jasa simpan tersebut tetap setiap bulan.

Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) menjelaskan, penerima barang atau peminjam uang disebut murtahin, barang yang diserahkan disebut marhun, sementara rahin merupakan pihak yang menyerahkan barangnya atau pengutang. Murtahin memiliki hak untuk menahan barang sampai rahin melunaskan semua utangnya.

Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik rahin. Marhun tidak boleh dimanfaatkan murtahin kecuali seizin rahin dengan tidak mengurangi nilai marhun. Pemeliharaan dan penyimpanan marhun pada dasarnya tetap menjadi kewajiban rahin. Meski demikian, dapat dilakukan murtahin dengan jalan rahin membayar biaya jasa pemeliharaan dan penyimpanan kepada murtahin. Hanya, MUI memberi catatan bahwa besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

Fatwa DSN MUI juga menjelaskan, pada dasarnya akad gadai emas syariah adalah qard (peminjaman). Orang yang meminjam uang agar disetujui kemudian menjaminkan barangnya berupa emas kepada murtahin (pihak yang menerima agunan). Adanya penitipan agunan tersebut oleh murtahin menimbulkan ijarah/sewa/biaya yang diberikan oleh nasabah sebagai rahin (pihak yang menyerahkan agunan).

Dengan demikian, catatan penting dari MUI adalah hakikat dari fungsi pegadaian dalam Islam tersebut. Gadai, khususnya yang berskema syariah, seharusnya semata-mata untuk memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan dalam bentuk barang sebagai jaminan. Pegadaian bukan untuk kepentingan komersial dengan mengambil keuntungan sebesar-besarnya tanpa menghiraukan kemampuan orang lain.

Sejarah pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leaning sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leaning masyarakat di beri keleluasaan mendirikan usaha pegadaian. Kemudian pada tahun 1901 didirikan pegadaian negara pertama di Sukabumi pada tanggal 1 April 1901. Selanjutnya pada tahun 1905 pegadaian berbentuk lembaga resmi "JAWATAN". Bentuk badan hukum berubah "JAWATAN" ke "PN" berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19

Tahun 1960 .

Adapun visi dan misi pegadain Kota langsa yaitu sebagai berikut: visi yaitu sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah. Kemudian misi dari pegadaian Kota Langsa yaitu memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Kemudian memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian daam mempersiapkan menjadi pema regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat. Selanjutnya membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

KAJIAN TEORI

Pegadaian Syariah

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang memberikan utang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang yang memberi utang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo (Sudarsono, 2003)

Dalam hukum perdata, hak gadai hanya berlaku pada benda bergerak; sedangkan dalam hukum Islam, rahn berlaku pada seluruh harta, baik harta yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Perusahaan Umum Pegadaian dalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalm Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150 di atas. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat.

Pengertian Gadai

1. Rukun Gadai

Dalam fikih empt mahzab (*fiqh al-madzahib al-arba'ah*) diungkapkan rukun gadai sebagai berikut (Ali, 2008)

a. *Aqid* (Orang yang Berakad)

Aqid adalah orang yang melakukan akad meliputi 2 (dua) arah, yaitu:

- a) *Rahin* (orang yang menggadaikan barangnya)
- b) *Murtahin* (orang yang berputang dan menerima barang gadai), atau penerima gadai.

Hal dimaksud didasari oleh *sighat*, yaitu ucapan berupa *ijab qabul* (serah-terima antara penggadai dengan penerima gadai). Untuk melaksanakan akad *Rahn* yang memenuhi kriteria syariat Islam, sehingga akad yang dibuat oleh 2 (dua) pihak atau lebih harus memenuhi beberapa rukun dan syarat.

b. *Ma'qud 'alaih* (Barang yang diakadkan)

Ma'qud 'alaih meliputi 2 (dua) hal, yaitu :

- a) *Marhun* (barang yang digadaikan)
- b) *Marhun bihi (dain)*

1.1.1 Syarat-Syarat Gadai.

a. *Sighat*

Syarat *sighat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan waktu yang akan datang.

b. Pihak-Pihak yang Berakad Cakap Menurut Hukum

Pihak-pihak yang berakad cakap menurut hukum mempunyai pengertian bahwa pihak *rahin* dan *marhun* cakap melkaukan perbuatan hukum, yang ditandai dengan *aqil baligh*, berakal sehat, dan mampu melakukan akad.

c. Utang (*Marhun Bih*)

Utang (*marhun bih*) mempunyai pengertian bahwa: (a) utang adalah kewajiban bagi pihak berutang untuk membayar kepada pihak yang memberi piutang; (b) merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak bermanfaat maka tidak sah; (c) barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.

d. *Marhun*

Marhun adalah harta yang dipegang oleh *murtahin* (penerima gadai) atau wakilnya, sebagai jaminan utang. Para ulama menyepakati bahwa syarat yang berlaku pada barang gadai adalah syarat yang berlaku pada barang yang dapat diperjual belikan, yang ketentuannya adalah:

- 1) Agunan itu harus bernilai dan dapat dimanfaatkan menurut ketentuan syaria Islam.

- 2) Agunan itu harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan besarnya utang.
- 3) Agunan itu harus jelas dan tertentu (harus dapat ditentukan secara spesifik).
- 4) Agunan itu milik sah debitur.
- 5) Agunan itu tidak terikat dengan hak orang lain (bukan milik orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya).
- 6) Agunan itu harus harta yang utuh, tidak berada di beberapa tempat.
- 7) Agunan itu dapat diserahkan kepada pihak lain, baik materinya maupun manfaatnya.

1.1 Pengertian Ijarah dan Dasar Hukum

Secara bahasa *ijarah* berarti upah atau sewa, yang sesungguhnya menjualbelikan manfaat suatu harta benda (Mas'adi, 2010) *Ijarah* berasal dari lafad *الاجارة* yang berarti *ضارعة* yang berarti ganti / ongkos. Sedangkan menurut Rahmat Syafi'i dalam fiqih Muamalah *ijarah* adalah *تعسف من المالك* (menjual manfaat). (Syafi'i, 2004)

1. Menurut Muhammad Syafi'i Antonio

Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/ milkiyah*) atas barang itu sendiri.

2. Menurut Sayyid Sabiq

Al-ijarah adalah suatu jenis akad atau transaksi untuk mengambil manfaat dengan jalan memberi penggantian.

3. Menurut Fatwa DSN

Dalam fatwa DSN- *ijarah* ialah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

Ayat Al-qur'an yang dapat dijadikan dasar hukum perjanjian gadai adalah QS. Al-Baqarah ayat 283, diantaranya adalah :

"jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)." (QS. Al-Baqarah : 283)

1.1.1 Rukun Ijarah

Semua hal yang berkaitan dengan muamalat harus memiliki rukun dan syarat-syarat tertentu. Rukun-rukun *ijarah* yang harus dipenuhi ada 4 macam, yaitu:

- 1) Pelaku akad, yaitu *musta'jir* (penyewa), adalah pihak yang menyewa aset dan *mu'jir/muajir* (pemilik) adalah pihak pemilik yang menyewakan aset.
- 2) Objek akad, yaitu *ma'jur* (aset yang disewakan)
- 3) *Ujrah* (harga sewa).
- 4) *Sighat* yaitu ijab dan qabul.

1.1.2 Syarat Ijarah

Syarat *ijarah* yang harus ada agar terpenuhi ketentuan-ketentuan hukum Islam, adalah sebagai berikut:

- 1) Jasa atau manfaat yang akan diberikan oleh aset yang disewakan harus tertentu dan diketahui dengan jelas oleh kedua belah pihak.
- 2) Kepemilikan aset tetap pada yang menyewakan yang bertanggung jawab pemeliharaannya, sehingga aset tersebut harus dapat memberi manfaat kepada penyewa.
- 3) Akad *ijarah* dihentikan pada saat aset yang bersangkutan berhenti memberikan manfaat kepada penyewa. Jika aset tersebut rusak dalam periode kontrak, akad *ijarah* masih tetap berlaku.
- 4) Aset tidak boleh dijual kepada penyewa dengan harga yang ditetapkan sebelumnya pada saat kontrak berakhir. Apabila aset akan dijual harganya akan ditentukan pada saat kontrak berakhir.

Tidak semua benda boleh diakadkan *ijarah*, kecuali yang memenuhi persyaratan berikut ini:

- 1) Manfaat dari objek akad harus diketahui secara jelas. Hal ini dilakukan misalnya, dengan memeriksa atau pemilik memberikan informasi transparan tentang kualitas manfaat barang.
- 2) Objek *Ijarah* dapat diserahkan dan dimanfaatkan secara langsung dan tidak mengandung cacat yang menghalangi fungsinya. tidak dibenarkan transaksi *ijarah* atas harta benda yang masih dalam penguasaan pihak ketiga.
- 3) Objek *ijarah* dan pemanfaatannya haruslah tidak bertentangan dengan hukum syara'. Menyewakan VCD porno merupakan contoh kasus transaksi persewaan yang tidak memenuhi persyaratan ini.
- 4) Objek yang disewakan adalah manfaat langsung dari sebuah benda. Misalnya

menyewakan rumah untuk ditempati. Tidak dibenarkan sewa-menyewa manfaat suatu benda yang bersifat tidak langsung. Seperti sewa-menyewa pohon untuk diambil buahnya. Buah adalah materi bukan manfaat.

- 5) Harta benda yang menjadi objek *ijarah* haruslah harta benda yang bersifat *is-ti'maly*, yakni harta benda yang dapat dimanfaatkan berulang kali tanpa mengakibatkan kerusakan dzat dan pengurangan sifatnya, seperti rumah, mobil, tanah. Sedangkan harta benda yang bersifat *istikhlahi*, harta benda yang rusak atau berkurang sifatnya karena pemakaian, tidak sah *ijarah* atasnya seperti buku tulis.

Menurut Saleh Al-Fauzan dalam buku yang berjudul "*fiqh sehari-hari*" menyebutkan bahwa syarat sah *ijarah* adalah sebagai berikut:

- 1) *Ijarah* berlangsung atas manfaat.
- 2) Manfaat tersebut dibolehkan.
- 3) Manfaat tersebut diketahui.
- 4) Jika *ijarah* atas benda yang tidak tertentu maka harus diketahui secara pasti ciri-cirinya.
- 5) Diketahui masa penyewaan.
- 6) Diketahuinya ganti atau bayarannya.
- 7) Upah sewa berdasarkan jerih payah yang memberikan jasa.

1.2 Pengertian Rahn dan Dasar Hukum

Menurut etimologi *ar-rahn* berarti *Atsubuutu wa Dawamu* artinya tetap dan kekal, atau *al-Habsu wa Luzumu* artinya pengekangan dan keharusan dan juga biasa berarti jaminan (Ghazali, 2010)

Secara terminologi para ulama fiqh mendefinisikannya sebagai berikut:

1. Menurut Sayyid Sabiq

Ar-rahn adalah menjadikan barang berharga menurut pandangan syara' sebagai jaminan utang.

2. Menurut Muhammad Rawwas Qal'ahji penyusun buku Ensiklopedi Fiqih Umar bin Khattab r.a

Ar-rahn adalah menguatkan utang dengan jaminan uang.

3. Menurut Masifuq Zuhdi

Ar-rahn adalah perjanjian atau akad pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan utang.

4. Menurut Nasrun Haroen

Ar-rahn adalah menjadikan suatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayaran hak (piutang) itu, baik keseluruhannya ataupun sebagiannya.

Sebagai mana yang telah dipaparkan di atas, bahwa *ar-rahn* adalah menjadikan suatu benda yang berharga untuk menjadi jaminan atas suatu hutang. Jaminan tersebut berkaitan erat dengan utang piutang dan timbul dari padanya. Sebenarnya pemberian utang itu merupakan suatu tindakan kebajikan untuk menolong orang yang sedang dalam keadaan terpaksa dan tidak mempunyai uang dalam keadaan kontan. Namun, untuk ketenagn hati, pemberi utang emmberikna suatu jaminan, bahwa utang itu akan dibayar oleh yang berutang. Untuk maksud itu pemilik uang boleh meminta jaminan dalam bentuk barang berharga.

1.3 Optimalisasi Tarif Jasa Simpanan

Tarif jasa penyimpanan barang gadai syariah didasarkan kepada besarnya tarif jasa simpan. Hal dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai taksiran barang jaminan yang digadaikan.
- b. Jangka waktu gadai syariah atau Rahn ditetapkan selama 90 hari.
- c. Perhitungan tarif jasa simpan dimaksud, yaitu kelipatan 10 (lima) hari sehingga satu hari di hitung 10 (lima) hari.
- d. Tarif jasa simpan dihitung per 5 (hari). (Bukido, 2016)

Selain itu, hal-hal yang perlu dijelaskan adalah:

- a. Perhiasan, jika marhun ditebus sebagai barang jaminan, maka dikenakan tarif jasa simpan sebesar Rp. 90 per 10 hari masa penyimpanan untuk setiap kali kelipatan taksiran marhun emas.
- b. Barang elektronik, barang rumah tangga dan semacamnya, diambil tarif sewa tempat simpanan sebesar Rp. 95 per 10 hari (sepuluh) hari masa penyimpanan.
- c. Kendaraan bermotor, diambil tarif sewa tempat simpanan sebesar Rp. 100 per 10 (sepuluh) hari masa penyimpanan.
- d. Batas waktu biaya simpanan 4 bulan atau 120 hari, namun apabila sebelum 4 bulan, misalnya 3 bulan nasabah sudah mampu mengembalikan maka, pegadaian syariah dapat mengambil kebijakan sisa pembayaran 1 bulan jika diwajibkan selama 4 bulan adalah Rp. 400.000 maka Rp. 100.000 sebagai bonus bagi nasabah. Sehingga yang dibayarkan nasabah kepada pegadaian syariah adalah Rp. 300.000.

1.4 Hubungan Antara Rahn Dengan Ijarah

Pegadaian syariah merupakan LKS (Lembaga Keuangan Syariah) di Indonesia yang menerapkan produk berbasis syariah salah satu produknya adalah Rahn. Pegadaian syariah melalui produk Rahn menyalurkan dana kepada masyarakat menengah ke bawah, dalam bentuk pinjaman uang dengan jaminan berupa barang yang berharga. Produk Rahn itu sendiri dalam penerapannya, menggunakan akad ijarah dan akad rahn. Kedua akad tersebut (ijarah dan rahn) merupakan dua akad yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lainnya jika menggadaikan barang di pegadaian syariah. (Syarifuddin, 2016)

1.5 Penerapan Antara Rahn Dengan Ijarah

Akad *rahn* adalah akad gadai atau perjanjian utang piutang dengan jaminan sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Sedangkan akad *ijarah* adalah suatu perjanjian menitipkan barang dengan perjanjian sewa tempat yang disepakati. Jadi dalam gadai Syariah ini terdapat perjanjian yang mengikat atau melekat dalam akad (perjanjian) yaitu *rahn* dan *ijarah*.

Untuk mendapatkan pinjaman dengan sistem *ar-rahn* ada beberapa tahapan yang dilalui, tahap pertama yaitu tahap pengajuan, pada tahap ini seorang nasabah apabila ingin mendapatkan pinjaman dari Pegadaian Syariah ia harus datang dengan memenuhi beberapa persyaratan:

1. Menyerahkan foto copy KTP atau identitas resmi lainnya.
2. Menyerahkan barang sebagai jaminan yang berharga misalnya berupa emas, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.
3. Untuk kendaraan bermotor, cukup menyerahkan dokumen kepemilikan berupa BPKB dan foto copy dari STNK sebagai pelengkap jaminan.
4. Mengisi formulir permintaan pinjaman.
5. Menandatangani akad.

1.6 Fatwa MUI tentang Gadai (Rahn)

Fatwa DSN-MUI mengenai *rahn* adalah Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* dan mengenai *Rahn* Emas adalah Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas (Sjahdeini, 2015).

1.6.1 Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*

Fatwa ini memberikan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

Pertama: Hukum

1. Bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut.

Kedua: Ketentuan Umum

1. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai semua utang *Rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *Rahin*. Pada prinsipnya, *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali seizin *Rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *Marhun* dan pemanfaatannya itu sekadar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *Rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *Murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *Rahin*.
4. Besar biaya dan pemeliharaan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
5. Penjualan *Marhun*
 - a. Apabila jatuh tempo, *Marhun* harus memperingatkan *Rahin* untuk segera melunasi utangnya.
 - b. Apabila *Rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *Marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
 - c. Hasil penjualan *Marhun* digunakan melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
 - d. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *Rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *Rahin*.

Ketiga: Ketentuan Penutup

1. Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.
2. Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.

2. Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn Emas*

Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn Emas* menentukan hal-hal sebagai berikut:

Pertama:

1. *Rahn* Emas dibolehkan berdasarkan prinsip *Rahn* (lihat Fatwa DSN-MUI Nomor 25/III/2002 tentang *Rahn*).
2. Ongkos dan biaya penyimpanan barang (*Marhun*) ditanggung oleh pegadai (*Rahin*).
3. Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.
4. Fatwa penyimpanan barang (*Marhun*) dilakukan berdasarkan akad *Ijarah*.

Kedua:

Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.

2.8 Kepuasan Nasabah

Alfisyahrin mendefinisikan kepuasan nasabah masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari para pelaku bisnis adalah bahwa apabila nasabahnya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka di masa mendatang. Tidak perlu mereka mengerti bagaimana teori kepuasan nasabah diformulasikan dan tak perlu mereka tahu bahwa teori kepuasan nasabah masih sampai hari ini didebatkan secara serius (Lumempow, 2015). Terlebih kepuasan nasabah akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan. Ini logika dan pengalaman sehari-hari dalam menjalankan bisnis membuktikan hal ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis.

2.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dapat dilihat dalam lima elemen, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

1. Reliability

Yaitu kemampuan *customer service* untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, diukur dengan lima indikator, yaitu:

- a. *Customer service* selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan
- b. *Customer service* memberikan perhatian terhadap masalah nasabah
- c. *Customer service* tidak pernah membuat kesalahan dalam pelayanan
- d. *Customer service* menyelesaikan pelayanan tepat waktu
- e. Nasabah tidak pernah menunggu lebih dari lima menit

2. *Responsiveness*

Yaitu kemauan *customer service* untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas, diukur dengan empat indikator, yaitu:

- a. *Customer service* selalu bersedia membantu nasabah
- b. *Customer service* menjelaskan secara detail produk yang diminati nasabah
- c. Nasabah tidak dibiarkan menunggu lebih dari 3 kali dering telepon untuk pelayanan
- d. *Customer service* dapat menangani komplain nasabah hingga tuntas.

3. *Assurance*

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan *customer service* untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank, diukur dengan empat indikator yaitu:

- a. Nasabah merasa aman melakukan transaksi dengan bank
- b. *Customer service* selalu bersikap profesional dan ramah
- c. *Customer service* mampu menjawab semua pertanyaan nasabah
- d. Nasabah selalu merasa nyaman bertransaksi dengan *customer service*.

4. *Empathy*

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan *customer service* kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

2.10 prosedur Pengajauan Pinjaman di Pegadaian

Proses menggadaikan barang di pegadaian tidaklah sulit, bahkan tergolong mudah dan cepat. Setidaknya hanya membutuhkan waktu kurang lebih selama 15 menit, tergantung panjang tidaknya antrean nasabah yang ingin bertransaksi. Adapun langkah-langkah menggadaikan barang di pegadaian untuk nasabah dengan jenis barang gadai baru dapat diuraikan sebagai berikut.

Langkah pertama tentu saja nasabah harus datang ke kantor pegadaian terdekat. Nasabah akan disambut oleh petugas keamanan kantor pegadaian yang tak hanya menyapa tetapi juga menanyakan kepentingan nasabah. Bagi nasabah lama dengan kepentingan untuk menebus, mencicil, atau memperpanjang jangka waktu pinjaman akan diberikan nomor antrean. Sementara bagi nasabah yang ingin mengajukan pinjaman baru, maka akan langsung dipersilakan masuk dan mengisi formulir gadai barang yang sudah dise-

diakan.

Isilah formulir barang gadaai sesuai dengan data yang diminta berupa data diri seperti nama, alamat lengkap, nomor identitas KTP (Kartu Tanda Penduduk), tujuan menggadaikan barang, jenis barang yang digadaikan, dan nilai pinjaman yang diinginkan. Jangan lupa untuk membubuhkan tanda tangan pada formulir tersebut.

Menyerahkan formulir gadaai barang dan kartu identitas beserta barang gadaai pada loket atau petugas yang menaksir barang gadaai. Jika telah usai mengisi formulir barang gadaai, selanjutnya nasabah bisa langsung menyerahkannya pada petugas yang berjaga di loket penaksiran barang gadaai. Sertakan pula salinan KTP dan barang yang akan digadaikan. Pada proses pembuatan SBK, nasabah diminta untuk menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan.

HUBUNGAN PENERAPAN TARIF JASA SIMPAN GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LANGSA

1 Penerapan tarif jasa simpan gadaai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa

Perum pegadaian Syariah yang terletak di Kota Langsa merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan Bukan Bank dengan kegiatan usaha utama menyalurkan pinjaman kepada masyarakat berdasarkan hukum gadaai, fidusia dan usaha lain yang menguntungkan. Sebelum nasabah menandatangani akad *ijarah* yang dikeluarkan pihak pegadaian nasabah terlebih dahulu menandatangani akad *rahn* yang ada di Pegadaian Syariah, akad *rahn* tersebut merupakan rangkaian akad yang harus ada di Pegadaian Syariah, pegadaian tidak akan berjalan jika tidak ada akan *rahn*, begitupun sebaliknya pegadaian tidak akan berjalan tanpa adanya akad *ijarah*, karena akan tersebut harus ada di perum pegadaian syariah.

Dalam pelaksanaan Pegadaian syariah yang terdapat di Kota langsa cara kerjanya sama halnya dengan pegadaian-pegadaian syariah pada umumnya yaitu dengan menahan barang jaminan nasabah terhadap suatu peminjaman. *Rahn* Disebut juga dengan *al-habsu* yang artinya menahan. Sedangkan menurut syari'at Islam gadaai berarti menjadikan barang yang memiliki nilai menurut syari'at sebagai jaminan hutang, hingga orang tersebut dibolehkan mengambil hutang atau mengambil sebagian manfaat barang tersebut. Pemilik barang gadaai disebut *rahn* dan orang yang mengutangkan yaitu orang yang mengambil barang tersebut serta menahannya disebut *murtahin*, sedangkan barang yang digadaikan disebut *rahn*. Akad *Rahn* di Pegadaian Syariah Kota Langsa Berjalannya perjanjian *rahn* sangat ditentukan oleh banyak hal, antara lain adalah subjek dan objek perjanjian *rahn*. Subjek perjanjian *rahn* adalah *Rahin* (orang yang menggadaikan) dan *murtahin* (yang menahan barang gadaai), sedangkan objeknya adalah *marhun* (barang gadaai) dan *marhun bih* (utang) yang diterima *Rahin*. Mekanisme akad *rahn* dalam Islam dilaksanakan dalam satu majlis oleh kedua belah pihak antara

Rahin dan *murtahin*, disamping itu keduanya mempunyai hak untuk membatalkan atau melanjutkan akad *rahn* tersebut. Hal ini bisa dilaksanakan bila semua aspek terpenuhi. Dan antara *Rahin* (*nasabah*) dan *murtahin* (pegadaian) masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang mana hak dan kewajiban tersebut harus diketahui oleh kedua belah pihak demi tercapainya akad *rahn* tersebut.

Berdasarkan Observasi di Pegadaian syariah Kota Langsa yang dilakukan oleh staf pegadaian yang bernama Bapak Brata Wijaya pada Pukul 10.00 WIB di peroleh hasil observasi yaitu Prosedur Pengajuan Pinjaman di Pegadaian Syariah Kota Langsa(Sabiq, 2006).

1. *Rahin* (*nasabah*) mendatangi kantor pegadaian syariah di Pegadaian Syariah Pekalongan baik yang cabang maupun yang unit dan langsung menuju loket atau meja penaksir untuk meminta fasilitas pembiayaan dengan membawa *marhun* (barang jaminan) yang akan diserahkan kepada *murtahin* dan membawa foto-copy KTP atau SIM.
2. Penaksir melakukan pemeriksaan barang dan menaksir barang jaminan tersebut.
3. Setelah persyaratan terpenuhi maka *murtahin* dan *Rahin* melakukan akad *rahn* dan kemudian melaksanakan akad *ijarah* (untuk menyewa tempat bagi *marhun*).
4. Setelah akad dilakukan, maka kasir akan memberikan sejumlah pinjaman uang yang jumlahnya dibawah nilai *marhun* yang telah ditaksir oleh *murtahin*, yaitu sekitar 90-92% untuk emas dari harga taksiran *marhun*.
5. *Rahin* dapat melunasi *marhun* menurut akad: yaitu pelunasan penuh, ulang *rahn*, atau tarif *ijarah* selama jangka waktu tersebut.

2. Temuan Hasil Penelitian

Tarif jasa simpan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa

Berdasarkan hasil observasi penelitian di pegadaian Kota langsa Barang gadai ditaksir atas beberapa pertimbangan, seperti jenis barang, nilai barang, usia barang sebagai berikut: standar penaksiran yang digunakan oleh pegadaian adalah $92\% \times \text{harga pasaran emas}$. Bila harga pasaran emas adalah Rp. 75.000 maka perhitungan emas dapat diilustrasikan dalam tabel sbb :

Tabel 3.1 Perhitungan Taksiran Emas

NO	Jumlah karat	Perhitungan	Taksiran
1	24 karat	$92\% \times \text{Rp. } 75.000$	Rp. 69.000
2	23 karat	$23/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 66.124
3	22 karat	$22/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 63.250
4	21 karat	$21/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 60.375
5	20 karat	$20/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 57.500
6	19 karat	$19/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 54.625
7	18 karat	$18/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 51.750
8	17 karat	$17/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 48.875
9	16 karat	$16/24 \times \text{Rp. } 69.000$	Rp. 46.000

Sumber : Dokumenatsi pegadaian syariah Kota Langsa tahun 2018

Dalam penaksiran nilai barang gadai, Unit Layanan Gadai Syariah Cabang Kota Langsa maupun pegadaian unit-unit di Kota langsa berprinsip menghindari hasil penaksiran yang merugikan nasabah atau pegadaian syariah itu sendiri. Untuk itu Pegadaian Syariah Kota langsa mendasarkan ada ketentuan Harga Pasar Pusat (HPP) dan atau Harga Pasar Setempat (HPS). HPP untuk perhiasan emas dan permata yang ditetapkan oleh kantor pusat sebagai patokan umum bagi kantor cabang, berdasarkan perkembangan harga pasaran umum dengan memperhitungkan kecenderungan perkembangan harga di-masa mendatang, sebelum HPP emas dijadikan patokan umum maka disesuaikan dengan prosentase tertentu yang disebut dengan standar taksiran logam (STL), dan standar taksiran permata (STP). Sementara HPS adalah harga pasar barang gudang yang didasarkan pada harga pasar baru (toko) didaerah setempat, yang ditetapkan oleh Pimpinan Cabang setelah melalui berbagai laporan informasi. Adapun fungsi dari harga pokok adalah:

1. Pedoman penetapan *marhun*
2. Dasar penetapan kualifikasi taksiran tinggi atau rendah
3. Penetapan harga taksir ulang *marhun* yang akan dijual
4. Dasar penetapan harga pembelian
5. Dasar penurunan harga jual *marhun* sisi penjualan.

Hasil penelitian ini telah peneliti jabarkan berdasarkan hasil wawancara dengan

staf Pegadaian Syariah Cabang Langsa dimana peneliti memperkenalkan diri kepada staf Pegadaian Syariah Cabang Langsa bahwa saya yang bernama Wardatul Aini, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan PBS akan melakukan wawancara kepada Bapak di Pegadaian Cabang Langsa yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa tarif jasa simpan gadai sudah diterapkan sepenuhnya.

“Setahu saya selama saya menjadi nasabah di pegadaian syariah ini tarif jasa simpan simpan yang dibebankan disini tidak terlalu memberatkan dan telah sesuai dengan taksiran barang yang akan saya gadaikan”

Pegadaian selalu mempertimbangkan aspek-aspek penting dalam penentuan jasa simpan agar sesuai dengan jumlah pinjaman yang dibutuhkan. Penentuan jasa simpanan dalam pegadaian syariah didasarkan:

- 1) Unit layanan gadai syariah memperoleh pendapatan dari jasa atas penyimpanan barang gadai.
- 2) Tarif dihitung berdasarkan volume dan nilai barang gadai
- 3) Dipungut dibelakang pada saat nasabah melunasi utangnya
- 4) Tarif ditetapkan sebesar Rp 45,- untuk setiap kelipatan nilai taksiran barang gadai emas Rp 10.000,-

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa tarif jasa simpan gadai sudah diterapkan sepenuhnya.

“Pegadaian Syariah adalah pegadaian syariah berbasis syariah, dan kualitas perda-daian syariah sangat mantap bagi saya, dan adanya sanksi jika pembayaran gadai melakukan keterlambatan ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa tarif jasa simpan gadai sudah diterapkan sepenuhnya.

“Pegadaian Syariah dilihat dari pelayanan sangat bagus dan saran saya harus dibuat juga seperti di Bank agar antrian lebih teratur. Dan jasa penyimpanan sangat kom-petitif dan sangat baik sesuai dengan jadwal kapan jatuh tempo. ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Pegadaian Kota Langsa menyatakan bahwa keterkaitan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah yaitu nasabah lebih tertarik pada jumlah uang pinjaman yang diterima dibanding jasa simpan yang didapat, kemudian prosesnya juga tidak rumit yang dapat membuat nasabah jenuh dan putus asa menunggu hasil yang akan diberikan oleh Pegadaian Kota Langsa. Upaya penerapan jasa simpan gadai dijelaskan secara rinci agar nantinya tidak adanya kesalahpahaman baik dari pihak Pegadaian maupun nasabah serta tercapainya

hubungan yang harmonis antara kedua pihak yang terkait.

2. Kepuasan nasabah terhadap penerapan tarif jasa simpan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa

Keberhasilan strategi pemasaran suatu usaha dapat dicapai jika kepuasan pelanggan telah terpenuhi. Namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena tiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun membutuhkan produk yang sama. Proses pemenuhan kepuasan pelanggan tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung, sehingga para pelanggan akan merasa nyaman dengan produk atau jasa yang dibutuhkan. Selain itu, adanya kepuasan pelanggan juga dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen untuk melakukan transaksi di Pegadaian Kota Langsa. Jika pelanggan merasa puas akan suatu transaksi yang diberikan maka ketertarikan nasabah akan meningkat, sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas maka ketertarikan menggunakan jasa pegadaian akan menurun.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sunarto mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat memahami salah satu tingkat kepuasan umum, yaitu jika kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa, kinerja sesuai harapan, maka konsumen akan puas, lalu kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas.

Menurut Jasfar kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Apabila harapannya terlampaui, berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan akan menimbulkan kepuasan sangat tinggi (*very satisfy*). Sebaliknya, jika harapannya tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkannya atau perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang dia peroleh, berarti konsumen puas (*satisfy*).

Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap suatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Pelanggan jangka panjang dalam situasi ini akan lebih memanfaatkan karena pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas akan kurang tertarik dengan tawaran pesaing. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

Untuk meningkatkan kualitas suatu lembaga perlu diperhatikan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh lembaga tersebut. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Bagi pelanggan, apa yang dihasilkan yaitu perusahaan baginya tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan. Pelayanan pelanggan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang pelanggan. Kita harus merumuskan pelayanan bermutu melalui mata pelanggan. Hanya bila pelanggan menganggap bahwa anda sebagai pelayanan telah memberikan pelayanan pelanggan bermutu.

Pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan pelanggan yang akan berpengaruh pada kemajuan produk dan perusahaan. Berbagai pendukung kualitas pelayanan, yaitu berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima variabel tersebut dapat meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Hal itu semakin disadari oleh penyelenggara pelayanan untuk selalu merespon setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penerapan lima variabel kualitas pelayanan direalisasikan dengan tercapainya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang mereka inginkan.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan yang akan berdampak positif bagi masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Kepuasan dalam dunia perbankan merupakan sesuatu yang hakiki. Kepuasan dapat berupa kerahasiaan, keamanan, kebanggaan, dan kemudahan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan dan atas dasar itu berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kinerja yang mereka alami dengan suatu tingkat harapan yang telah mereka ciptakan atau telah terdapat di dalam pikiran mereka. Situasi ketidakpuasan terjadi setelah konsumen menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan pelanggan.

3.2.1 Hasil Temuan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Pegadaian Kota Langsa menyatakan bahwa solusi yang dilakukan agar kepuasan nasabah dapat terjaga seutuhnya yaitu penyampaian kepada nasabah secara jelas dan nyata dalam bentuk data tertulis dan penjelasan yang jelas cukup membantu nasabah agar lebih paham terhadap sistem yang diberikan oleh Pegadaian Kota Langsa. Kemudian upaya permintaan maaf dari pihak Pegadaian kepada pihak nasabah juga diutarakan atas perubahan tersebut agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap pegadaian Syariah .

“Kepuasan nasabah saat ini sangat baik dilihat dari jumlah nasabah yang semakin hari semakin banyak dan senantiasa membuat nasabah nyaman dengan pelayanan ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap pegadaian Syariah .

“Saya senang pelayanan di pegadaian dikarenakan keramahan petugas dalam melayani kami sebagai nasabahnya ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Pegadaian Kota Langsa menyatakan bahwa kegiatan pengevaluasian untuk meningkatkan minat nasabah agar menggunakan jasa simpan gadai di Pegadaian Kota Langsa yaitu selalu dilakukan evaluasi dari pihak pusat agar tetap sesuai dengan segala aspek yang ada di sistem gadai. Evaluasi ini dilakukan agar nasabah lebih mudah dan nyaman dalam melakukan transaksi serta prosesnya juga tidak sulit dibandingkan instansi lain yang juga menawarkan jasa pendanaan. Selain itu, pengevaluasian dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pegadaian agar lebih baik serta memberikan promosi-promosi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Sedangkan hasil wawancara dengan nasabah dimana peneliti memperkenalkan diri kepada nasabah bahwa saya yang bernama Wardatul Aini, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan PBS akan melakukan wawancara kepada nasabah di Pegadaian Cabang Langsa yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah menjadi nasabah di pegadaian Syariah .

“saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh staf pegadaian, selain rama staf nya juga baik mau memberikan arahan atau taksiran gadai yang akan diberikan kepada saya ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa

kepuasan nasabah menjadi nasabah di pegadaian Syariah .

“saya merasa tidak dirugikan jika saya menggadaikan barang berharga saya di pegadaian karena taksirannya dan biaya administrasinya terjangkau”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah menjadi nasabah di pegadaian Syariah .

“saya sangat puas dalam bertransaksi di pegadaian dikarenakan teratur dan sistematis dalam pemanggilan nasabah ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah menjadi nasabah di pegadaian Syariah .

“Saya merasa puas menjadi nasabah pegadaian syariah di kota Langsa dikarenakan staf dan pegawai sangat komunikatif dalam menjelaskan struktur dalam mengadai-kan barang ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah menjadi nasabah di pegadaian Syariah .

“Saya Puas menjadi nasabah karena bagus dan baik dalam pelayanannya dan sangat bijaksana dalam penjelasannya”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah menjadi nasabah di pegadaian Syariah .

“Saya sangat senang karena staf pegadaian sangat komunikatif dalam menjelaskan ”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menyatakan bahwa kepuasan nasabah menjadi nasabah di pegadaian Syariah .

“Saya puas menjadi nasabah pegadaian syariah di kota Langsa dikarenakan staf nya manis-manis dan ramah tamah dalam menyampaikan penjelasan tentang pegadaian ”

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan menyatakan bahwa penerapan tarif jasa simpanan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh nasabah yang menyatakan bahwa mereka tidak keberatan atas tariff yang diterapkan sehingga tidak adanya keraguan untuk melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Langsa. Kemudian hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa berlangsung baik. Hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah yaitu nasabah lebih tertarik pada jumlah uang pinjaman yang diterima dibanding jasa simpan yang didapat, kemudian prosesnya juga tidak rumit yang dapat membuat nasabah jenuh dan putus asa menunggu hasil yang akan diberikan oleh Pegadaian Kota Langsa.

Upaya penerapan jasa simpan gadai dijelaskan secara rinci agar nantinya tidak adanya kesalahpahaman baik dari pihak Pegadaian maupun nasabah serta tercapainya hubungan yang harmonis antara kedua pihak yang terkait. Kemudian kepuasan nasabah terhadap penerapan tarif jasa simpan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa dapat dilihat dari ketertarikan masyarakat untuk melakukan transaksi gadai. Hal ini dipengaruhi oleh pelayanan yang cepat, mudah dan ramah. Kemudian promo-promo yang diberikan oleh Pegadaian serta *cashback* atau pemberian hadiah yang ditawarkan juga menarik minat nasabah oleh Pegadaian Kota Langsa. Selain itu, dari pihak pegadaian sendiri selalu mengutamakan kepuasan nasabah dalam melakukan interaksi di pegadaian Kota Langsa. Nasabah yang puas dapat meningkatkan stabilitas perusahaan. Kepuasan terhadap jasa layanan dapat meningkatkan eksistensi pada benak nasabah sehingga mendapatkan kepercayaan. Terlebih kepuasan nasabah yang dimaksud juga berbentuk respon atau tanggapan yang diberikan oleh konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk ataupun jasa yang diberikan oleh pihak pegadaian, sehingga para konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi. Selain itu kepuasan pelanggan juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama strategi pemasaran oleh pegadaian Kota Langsa.

Menurut Sayyid Sabiq dalam Fiqih Sunah, *al ijarah* berasal dari kata *al-ajru* (upah) yang berarti *al-iwadh* (ganti/kompensasi). Menurut pengertian syara' *ijarah* berarti akad pemindahan hak guna dari barang atau jasa yang diikuti dengan pembayaran upah atau biaya sewa tanpa disertai dengan perpindahan hak milik.

Ulama hanafiyah berpendapat *ijarah* adalah akad atau suatu kemanfaatan dengan pengganti. Sedangkan ulama Syafi'iyah berpendapat bahwa *ijarah* adalah akad atas suatu kemanfaatan yang mengandung maksud tertentu dan mubah, serta menerima pengganti atau kebolehan dengan pengganti tertentu. Adapun ulama Malikiyyah dan Hanabilah menyatakan bahwa *ijarah* adalah menjadikan milik suatu kemanfaatan yang mubah dalam waktu tertentu dengan pengganti.

Dengan demikian *Ijarah* itu adalah suatu bentuk muamalah yang melibatkan dua belah pihak, yaitu penyewa sebagai orang yang memberikan barang yang dapat dimanfaatkan kepada si penyewa untuk diambil manfaatnya dengan penggantian atau tukaran yang telah ditentukan oleh syara' tanpa diakhiri dengan kepemilikan. Ada dua jenis *Ijarah* dalam hukum Islam:

- a. *Ijarah* yang berhubungan dengan sewa jasa, yaitu mempekerjakan jasa seseorang dengan upah sebagai imbalan jasa yang disewa.
- b. *Ijarah* yang berhubungan dengan sewa asset atau properti, yaitu memindahkan hak untuk memakai dari asset tertentu kepada orang lain dengan imbalan biaya sewa. (Ascara, 2008)

Dalam Pegadaian Syari'ah, *Musta'jir* bertindak sebagai *Rahin*, *Mu'ajir* bertindak sebagai *Murtahin*, antara *musta'jir* dan *mu'ajir* harus ada perjanjian terlebih dahulu agar akad ini tercapai. Sebelum nasabah menandatangani perjanjian *ijarah* di Pegadaian Syariah Kota Langsa nasabah harus menandatangani Surat Bukti *Rahn* dan Perjanjian *Rahn* terlebih dahulu, dalam gadai syari'ah murtahin misalnya dapat menyewakan tempat penyimpanan barang (*deposit box*) kepada nasabahnya. Barang titipan berupa barang yang menghasilkan maupun barang yang tidak menghasilkan. Kontrak *ijarah* merupakan penggunaan manfaat atau jasa dengan ganti kompensasi. Pemilik menyewakan manfaat disebut *muajirr*, sementara penyewa (nasabah) disebut *musta'jir*, serta sesuatu yang diambil manfaatnya disebut majur dengan kompensasi atau balas jasa yang disebut *ajran* atau *ujrah*. Dengan demikian nasabah akan memberikan biaya jasa atau fee kepada murtahin, karena nasabah telah menitipkan barangnya kepada murtahin untuk menjaga atau merawat marhun. Oleh karena itu, melalui penggunaan akad *ijarah* ini, berarti nasabah hanya akan memberikan uang kepada murtahin, apabila masa akad *ijarah* telah berakhir dan murtahin mengembalikan marhun kepada Rahin, karenanya Pegadaian syariah ini media yang tepat untuk dimanfaatkan dan difungsikannya, karena dengan gadai syariah ini, Pegadaian syariah sebagai media pengaman barang nasabah.

Produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh pegadaian syariah kepada masyarakat berupa:

- 1) Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syari'ah. Produk ini mensyaratkan pemberian pinjaman dengan penyerahan barang sebagai jaminan.
- 2) Jasa taksiran. Disamping itu memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian syariah juga memberikan pelayanan berupa jasa penaksiran atas nilai suatu barang. Jasa yang ditaksir biasanya meliputi barang bergerak dan barang tidak bergerak.
- 3) Jasa titipan (*ijarah*). Pegadaian syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat tanah, ijazah, motor. Fasilitas ini diberikan bagi mereka yang ingin melakukan perjalanan jauh dalam waktu yang relative lama atau karena penyimpanan dirumah dirasakan kurang aman. Atas jasa penitipan tersebut, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penitipan.
- 4) Penjualan logam mulia, yaitu jasa penyediaan fasilitas berupa tempat penjualan emas eksklusif yang terjamin keasliannya.

Akad dalam fiqh muamalah ditinjau dari sisi ada atau tidaknya kompensasi yang diterima menjadi dua, yaitu akad *tabarru* dan akad *tijarah* atau *mu'awaddah*. (Karim, 2003) Akad *tabarru* adalah segala macam perjanjian yang menyangkut *non-profit trans-*

action (transaksi nirlaba). Transaksi ini pada hakikatnya bukan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersial, tetapi bertujuan tolong menolong dalam rangka berbuat kebaikan *tabarru* berasal dari bahasa arab yang artinya kebaikan. Dalam akad *tabarru*, pihak yang berbuat kebaikan tersebut tidak berhak mensyaratkan imbalan apapun kepada pihak lainnya. Imbalan akad *tabarru* adalah dari Allah. Namun pihak yang berbuat kebaikan boleh meminta *counter partnya* untuk sekedar menutup biaya (*cover the cost*) yang dikeluarkannya untuk melakukan akad *tabarru* tersebut, tetapi tidak boleh mengambil laba sedikitpun. Contoh akad ini adalah *rahn*, *hibah*, *wakaf*, *hadiah* dll.

Sedangkan akad *tijarah/muawadah* adalah segala macam perjanjian yang menyangkut *for profit transaction*. Akad-akad ini dilakukan dengan tujuan mencari keuntungan, karena bersifat komersil. Contoh: *Rahn*, Sewa-menyewa (*ijarah*), investasi dll. Dari kedua definisi diatas jelas terdapat perbedaan jika *rahn* (gadaai) masuk dalam kategori akad *tabarru*, maka akad *ijarah* masuk pada akad *tijarah*.

Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan Bukan Bank dengan kegiatan usaha utama menyalurkan pinjaman kepada masyarakat berdasarkan hukum gadaai, fidusia dan usaha lain yang menguntungkan. Sebelum nasabah menandatangani akad *ijarah* yang dikeluarkan pihak pegadaian nasabah terlebih dahulu menandatangani akad *rahn* yang ada di Pegadaian Syariah, akad *rahn* tersebut merupakan rangkaian akad yang harus ada di Pegadaian Syariah, pegadaian tidak akan ada bila tidak ada akan *rahn*, begitupun sebaliknya pegadaian tidak akan berjalan tanpa adanya akad *ijarah*, karena akan tersebut harus ada di perum pegadaian syariah.

Biaya *ijarah* atau biaya sewa yang biasa di pegadaian disebut dengan *ijarah* adalah biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya *ijarah* dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian. Biaya *ijarah* pada pembiayaan ar-*Rahn* di Pegadaian Syariah ditentukan berdasarkan besarnya nilai taksiran barang yang digadaikan (*marhun*). Pengenaan *ujrah* melalui taksiran, memenuhi unsur keadilan, yaitu barang (*marhun*) yang memiliki nilai tinggi, memiliki resiko biaya lebih tinggi sehingga dikenakan *ujrah* lebih tinggi. Oleh karena itu, *ujrah* yang dikenakan oleh pihak Pegadaian Syariah kepada setiap nasabah berbeda-beda, tergantung pada nilai *marhun* miliknya.

PT. Pegadaian Syariah di Kota Langsa, menerapkan bahwa akad *rahn* yang termasuk akad *tabarru* dalam sistem gadainya, maka akad tersebut tidak boleh berubah menjadi akad *tijarah* untuk memperoleh keuntungan kecuali kedua belah pihak yang mengikatkan diri kedalam akad *tijarah* tersebut, dalam hal ini dengan melakukan akad *ijarah*. Dalam Islam akad akan dinyatakan sah manakala memenuhi syarat-syarat dan rukun-rukun yang diperlukan dalam pembentukan akad. Adapun rukun-rukun tersebut

adalah *ar-rahn* (yang menggadaikan), *murtahin* (penerima gadai), *marhun* (barang yang digadaikan), dan *sighat* (ijab dan qobul).

a. *Rahin*

Seorang *rahin* harus mencapai umur tamyiz yang menyadari dan mengetahui dengan apa yang dilakukannya (berakal sehat). Di Pegadaian Syari'ah sendiri ketika akan melakukan akad maka *rahin* harus memberikan fotocopy KTP (Kartu tanda penduduk) atau SIM (surat izin mengemudi). Dalam hal ini *Rahin* dianggap cakap melakukan tindakan-tindakan hukum serta mengetahui akibat yang dapat ditimbulkan dari tindakanya tersebut, dan seorang *Rahin* juga dianggap berkemampuan dan layak untuk melakukan transaksi.

Secara umum syarat-syarat *Rahin* sama dengan syarta-syarat sahnya dalam melakukan akad-akad yang lain yaitu: berakal, dewasa, bisa dipercaya dan memiliki barang yang akan digadaikan. Adapun beberapa hak *rahin* sebagai berikut:

- a) Memperoleh uang pinjaman/marhun bih sebesar yang telah ditetapkan dengan pihak pegadaian.
- b) Berhak atas tanda bukti bahwa telah dibuat perjanjian gadai antara nasabah dengan pihak pegadaian.
- c) Berhak atas kembalinya marhun secara utuh
- d) Memperpanjang tempo gadai (gadai ulang).
- e) Uang kelebihan apabila marhun telah laku dijual, setelah dikurangi pelunasan pinjaman dan tarif jasa simpan (ijarah).
- f) Memperoleh pemberitahuan apabila jatuh tempo atau akan dilaksanakan penjualan atas barang jaminan.

Sedangkan kewajiban *rahin* adalah sebagai berikut:

- a) Menyerahkan barang jaminan kepada pegadaian sebagai jaminan membayar utang serta bukti kepemilikan marhun.
- b) Mengisi formulir pemohon pinjaman dan menandatangani serta menyerahkan fotocopy identitas.
- c) Membayar biaya administrasi dan tarif ijarah terhitung sejak tanggal penerimaan uang pinjaman.
- d) Wajib mengembalikan pinjaman tepat waktu.
- e) Membayar sisa uang pinjaman jika hasil penjualan marhun tidak mencukupi untuk melunasi hutangnya.

f) Tunduk dan patuh pada peraturan dan kebijakan pegadaian

b. Murtahin

Murtahin dalam hal ini adalah pihak Pegadaian Syari'ah Cabang Kota Langsa dipercaya *Rahin* untuk mendapatkan modal atau utang dengan jaminan barang, sementara untuk pihak pegadaian dilakukan oleh Manajer Cabang yang mempunyai wewenang tertinggi pada tingkat cabang, dan ditingkat unit dilakukan oleh kasir sendiri.

c. Marhun

Berdasarkan Fatwa dari Dewan Syari'ah Nasional (DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002, tanggal 22 Juni 2002, bahwa semua barang dapat diterima sebagai agunan jaminan. *Marhun* di tangan *murtahin* hanya berfungsi sebagai jaminan utang dari *rahin*. Barang jaminan itu baru dapat di jual atau di hargai dalam waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan utang tidak dapat dilunasi oleh debitor. Oleh karena itu hak kreditor terhadap barang jaminan hanya apabila debitor tidak melunasi hutangnya. Dalam hukum Islam, gadaai seperti ini termasuk salah satu akad mu'amalah yang diperbolehkan dengan harus memenuhi persyaratan dan kualifikasi tertentu juga.

d. Marhun Bih

Menyangkut adanya utang, bahwa utang tersebut disyaratkan merupakan utang yang tetap, dengan kata lain utang tersebut bukan merupakan utang yang bertambah-tambah atau utang yang mempunyai bunga, sebab seandainya utang tersebut merupakan utang yang berbunga maka perjanjian tersebut sudah merupakan perjanjian yang mengandung unsur riba, sedangkan perbuatan riba ini bertentangan dengan ketentuan syari'at Islam.

e. Sighat

Kesepakatan yang dicapai oleh *Rahin* (nasabah) dan *murtahin* (pihak pegadaian) dalam melakukan transaksi dituangkan dalam surat bukti Rahn (SBR), yang didalamnya memuat identitas kedua belah pihak, serta ketentuan-ketentuan yang harus disepakati oleh kedua belah pihak. Bentuk pengikatan diri tersebut tertuang dalam sebuah surat yaitu Surat Bukti Rahn (SBR) yang didalamnya memuat identitas kedua belah pihak, serta ketentuan-ketentuan (perjanjian) yang harus dipenuhi kedua belah pihak.

Aspek penting dari keberlangsungan tersebut adalah adanya kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak untuk mengikatkan diri kedalam akad *rahn* dan kesepakatan tersebut membawa konsekuensi terciptanya akad lain yaitu akad *ijarah*.

a. Fungsi Akad *Rahn* Sebagai Jembatan Terhadap Akad *Ijarah*

Dalam konteks penerapan akad *rahn* di Pegadaian Syari'ah di Kota Langsa, tidak murni dilaksanakan dengan akad *rahn* saja tetapi ada akad lain yang menyertainya yaitu

akad *ijarah* yang merupakan satu rangkaian akad yang tidak bisa dipisahkan. Seorang *Rahin* tidak mungkin melakukan akad *rahn* jika ia tidak setuju akan adanya akad *ijarah* yang ditetapkan oleh *murtahin*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa akad *ijarah* merupakan syarat dari akad *rahn*. Oleh karena itu, jika ada dua orang yang mengadakan satu akad dengan lafadz akad *rahn* dengan syarat adanya transaksi *ijarah* maka akad ini dipandang sebagai akad *ijarah*, karena akad terakhir ini yang ditunjuki oleh maksud dan makna dari pembuat akad.

b. Akad *Rahn* dan Akad *Ijarah*: Sebuah Rangkaian dari Dua Akad yang Berbeda

Akad *ijarah* disini berfungsi untuk melanjutkan atau tidaknya pelaksanaan akad *Rahn*, karena akad *rahn* tidak mungkin terlaksana bila salah satu pihak tidak menyepakati akad *ijarah*, maka akad *ijarah* berfungsi sebagai penyempurna akad *rahn*, akan tetapi seseorang tidak mungkin melakukan akad *ijarah* saja karena pegadaian bukanlah lembaga penitipan barang dan pegadaian tidak bisa menjalankan system operasionalnya tanpa adanya akad *ijarah* tadi.

Dengan demikian terjadi perubahan-perubahan status akad,yaitu:

- 1) *Rahin* berubah menjadi *mustajir*, yaitu sebagai pihak penyewa tempat (*space*) untuk menitipkan barang jaminan (*marhun*) kepada *murtahin* sehingga *rahin* sekaligus *musta'jir* mempunyai hak dan kewajiban pada kedua posisi tersebut.
- 2) *Murtahin* berubah menjadi *mu'ajir*, yaitu sebagai pihak yang menyewakan tempat untuk penitipan *marhun* kepada *Rahin* sekaligus *mu'ajir* mempunyai hak dan kewajiban pada kedua posisi tersebut.

Di Pegadaian Syari'ah sendiri untuk akad-akad yang dilakukan telah memenuhi syarat dan rukunya, dimana ketika nasabah menggadaikan barang maka nasabah harus menandatangani Surat Bukti *Rahn* yang didalamnya ada akad *ijarah* dan akad *rahn* yang harus diketahui kedua belah pihak yakni nasabah dan pihak pegadaian.

Pegadaian Syari'ah tidak mengambil keuntungan dari akad *rahn*, tetapi ada biaya administrasi yang timbul, biaya administrasi ini untuk biaya perlengkapan dan biaya tenaga kerja. Sedangkan dari akad *ijarah* maka nasabah berhak membayar biaya *ijarah* (*ujrah*) kepada pihak pegadaian dimana untuk tarif *ijarah* sendiri telah disepakati kedua belah pihak.

1. Tarif *Ijarah*

Ijarah sebagai faktor pembentuk laba dan sebagai produk *tijarah* yang bertujuan mencari profit bagi Pegadain Syariah di Kota Langsa maka ditetapkan sistem perhitungan. Dan sebagai lembaga keuangan syariah yang memegang prinsip menghilangkan serta meniadakan hal yang memberatkan diantaranya meniadakan unsur riba sebagaimana

yang telah diaplikasikan oleh pegadaian konvensional, tentunya sistem ijarah telah terformat dengan mengacu pada prinsip-prinsip tersebut dalam hal perhitungannya.

Pembentukan laba merupakan salah satu fungsi dan tujuan Pegadaian Syariah di samping fungsi menolong sesama yang merupakan inti dari prinsip muamalah dalam Islam. Prinsip tolong menolong terkandung dalam akad *Rahn*, sebagaimana telah dijelaskan dalam akad tabarru', namun demikian Pegadaian Syariah di Kota Langsa juga dituntut eksis mengingat telah dipercaya oleh Pemodal dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan mengembalikan modal dari lembaga tersebut dengan prinsip saling menguntungkan, jadi hal ini semakin memperjelas akad *ijarah* yang merupakan unsur utama dalam keberlangsungan Pegadaian itu sendiri.

Untuk menghindari dari *Riba*, maka pengenaan biaya jasa pada barang simpanan nasabah dengan cara sebagai berikut: (Rais, 2008).

- a) Harus dinyatakan dalam nominal, bukan prosentase;
- b) Sifatnya harus nyata, jelas dan pasti, serta terbatas pada hal-hal yang mutlak diperlukan untuk terjadinya kontrak;
- c) Tidak terdapat tambahan biaya, yang tidak disebutkan dalam akad awal.

2. Diskon Ijarah

Pihak Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan yang dituntut untuk mengembalikan modalnya, maka dalam pelaksanaannya pihak pegadaian melakukan terobosan dengan adanya diskon *Ijarah*, dimana fungsi diskon ini sendiri untuk menarik minat nasabah. Tarif diskon *ijarah* di Pegadaian Syariah Kota Langsa berlaku bila *Rahin* (nasabah) meminjam uang dibawah nilai pinjaman maksimum yaitu meminjam uang dibawah 85% dari harga taksiran.

Diskon ijarah adalah potongan biaya ijarah (ujrah). Diskon ujarah diberikan oleh Pegadaian Syariah kepada rahin (nasabah) sebagai bentuk apresiasi karena besar pinjaman (marhun bih) yang diambil oleh nasabah dibawah nilai pinjaman maksimal (marhun bih maksimal) dan mempertimbangkan berkurangnya resiko perusahaan terhadap marhun bih tidak dikembalikan oleh nasabah. Pemberian diskon ujarah merupakan kebijakan internal perusahaan yang bertujuan untuk menangani persoalan yang ada dalam pembiayaan ijarah, yaitu apabila ada dua nasabah yang menggadaikan barang dengan nilai taksiran yang sama tetapi jumlah pinjaman berbeda, maka seharusnya ujarah yang dikenakan kepada kedua nasabah tersebut akan sama. Tetapi hal ini menyebabkan ketidakadilan dalam pembiayaan nasabah, yaitu akan memberatkan beban nasabah yang pinjamannya lebih kecil, jadi diberikan keringanan dengan diberikan diskon ujarah.

Selain itu, menyebabkan sirkulasi transaksi pada Pegadaian Syariah tidak berjalan

dengan baik, dan pihak Pegadaian Syariah akan rugi. Maka dari itu, pihak Pegadaian Syariah membuat terobosan dengan pemberian diskon ujah. Karena bersifat hadiah, maka tidak diperjanjikan dalam akad (tidak dicantumkan dalam kertas SBR), tetapi boleh disampaikan kepada rahin sebatas pemberian informasi ketika terjadinya akad.

Penentuan diskon ujah berdasarkan interval pinjaman dari nilai taksiran bukan secara proporsional. Interval pemberian diskon ujah antara 1% - 3%. Jarak interval diskon ujah tidak terlalu jauh karena jika interval terlalu jauh, maka semakin terlihat kalau besaran ujah sesuai dengan nilai pinjaman dan masyarakat akan menilai bahwa Pegadaian Syariah lebih mahal dari pada Pegadaian konvensional.

3. Sistem Cicilan dan Pelunasan

Sistem cicilan pada dasarnya nasabah (rahin) dapat melunasi pinjamannya kapan saja, tanpa harus menunggu saat jatuh tempo, akan tetapi, rahin dapat memilih cara pelunasan sekaligus ataupun dengan cara mencicil. Bila dalam masa 4 (empat) bulan dan *rahin* belum dapat melunasi pinjamannya maka, *rahin* dapat mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu pinjaman selanjutnya 4 (bulan) kedepan. Tetapi bila dalam jangka waktu yang telah ditetapkan *rahin* tidak mengambil *marhun*, maka pegadaian syari'ah akan melakukan pelelangan dan penjual barang gadai (*marhun* cicilan).

Adapun cara pelunasan *MarhunBih* dan pengambilan barang jaminan di Pegadaian Syariah Kota Langsa adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap saat uang pinjaman dapat dilunasi tanpa harus menunggu habisnya.
- 2) Proses pengambilan pinjaman sampai penerima kembali barang jaminan tidak dikenakan biaya apapun, kecuali membayar jasa simpanan sesuai tarif.

3. Pelelangan Marhun

Lelang merupakan upaya pengembalian *marhun bih* yang tidak dilunasi sampai batas waktu yang telah ditentukan. Untuk menentukan tanggal lelang, setiap kantor daerah membuat suatu daftar ikhtisar lelang berdasarkan usulan dari masing-masing kantor cabang (Kanca). Pelelangan *marhun* dilakukan setelah pemberitahuan dilakukan paling lambat 5 hari sebelum tanggal penjualan. Pemberitahuan tersebut dapat melalui surat pemberitahuan ke masing-masing alamat atau melalui telepon dan lainnya.

Ketentuan pelelangan adalah sebagai berikut: (Firdaus, 2007)

- 1) Ditetapkan harga emas oleh pegadaian syari'ah pada saat pelelangan dengan margin 2% untuk pembeli.
- 2) Harga penawaran yang dilakukan oleh banyak orang tidak diperbolehkan karena dapat menyebabkan kerugian bagi rahin karena itu, pihak pegadaian syari'ah

melakukan pelelangan terbatas yaitu hanya memilih beberapa orang pembeli.

- 3) Hasil pelelangan akan digunakan untuk biaya penjualan 1% dari harga jual, biaya pinjaman 4 bulan dan sisanya dikembalikan kepada *rahin*.
- 4) Sisa kelebihan yang tidak diambil selama 1 tahun, akan diserahkan oleh pihak Pegadaian Syari'ah kepada *baitul mal*.

Sistem hukum di setiap masyarakat memiliki sifat, karakter, dan ruang lingkupnya sendiri. Begitu juga halnya dengan sistem hukum dalam Islam. Islam memiliki sistem hukum sendiri yang dikenal dengan sebutan hukum Islam. Ada beberapa istilah yang terkait dengan kajian hukum Islam, yaitu syariah, fikih, ushul fikih, dan hukum Islam sendiri. Istilah syariah, fikih, dan hukum Islam sangat populer di kalangan para pengkaji hukum Islam di Indonesia. Namun demikian, ketiga istilah ini sering dipahami secara tidak tepat, sehingga ketiganya terkadang saling tertukar.

Pada prinsipnya hukum Islam bersumber dari wahyu Ilahi, yakni al- Quran, yang kemudian dijelaskan lebih rinci oleh Nabi Muhammad saw. melalui Sunnah dan hadisnya. Wahyu ini menentukan norma-norma dan konsep-konsep dasar hukum Islam yang sekaligus merombak aturan atau norma yang sudah mentradisi di tengah-tengah masyarakat manusia. Namun demikian, hukum Islam juga mengakomodasi berbagai aturan dan tradisi yang tidak bertentangan dengan aturan-aturan dalam wahyu Ilahi tersebut.

Istilah hukum Islam berasal dari dua kata dasar, yaitu 'hukum' dan 'Islam'. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata 'hukum' diartikan dengan: 1) peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat; 2) undang-undang, peraturan, dsb untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat; 3) patokan (kaidah, ketentuan) mengenai peristiwa tertentu; dan 4) keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (di pengadilan) atau vonis.

Secara sederhana hukum dapat dipahami sebagai peraturan-peraturan atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia dalam suatu masyarakat, baik peraturan atau norma itu berupa kenyataan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat maupun peraturan atau norma yang dibuat dengan cara tertentu dan ditegakkan oleh penguasa. Hukum sebenarnya berasal dari bahasa Arab *al-hukm* yang merupakan isim mashdar dari *fi'il* (kata kerja) *hakama-yahkumu* yang berarti memimpin, memerintah, memutuskan, menetapkan, atau mengadili, sehingga kata *al-hukm* berarti putusan, ketetapan, kekuasaan, atau pemerintahan. Dalam wujudnya, hukum ada yang tertulis dalam bentuk undang-undang seperti hukum modern (hukum Barat) dan ada yang tidak tertulis seperti hukum adat dan hukum Islam.

Adapun kata yang kedua, yaitu 'Islam', yaitu agama Allah yang diamanatkan kepada Nabi Muhammad saw. untuk mengajarkan dasar-dasar dan syariatnya dan juga mendakwahnya kepada semua manusia serta mengajak mereka untuk memeluknya.

Dengan pengertian yang sederhana, Islam berarti agama Allah yang dibawa oleh Nabi Muhammad saw. lalu disampaikan kepada umat manusia untuk mencapai kesejahteraan hidupnya baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Dari gabungan dua kata ‘hukum’ dan ‘Islam’ tersebut muncul istilah hukum Islam. Dengan memahami arti dari kedua kata yang ada dalam istilah hukum Islam ini, dapatlah dipahami bahwa hukum Islam merupakan seperangkat norma atau peraturan yang bersumber dari Allah SWT. Dan Nabi Muhammad saw. untuk mengatur tingkah laku manusia di tengah-tengah masyarakatnya. Dengan kalimat yang lebih singkat, hukum Islam dapat diartikan sebagai hukum yang bersumber dari ajaran Islam.

Dalam gadai syari’ah tidak menganut sistem bunga, namun lebih menggunakan biaya jasa, sebagai penerimaan dan labanya, yang dengan pengenaan biaya jasa itu paling tidak dapat menutupi seluruh biaya yang dikeluarkan dalam operasionalnya. Oleh karena itu, untuk menghindari adanya unsure *riba*’ (bunga) dalam gadai syari’ah dalam usahanya pembentukan laba, maka gadai syari’ah menggunakan mekanisme yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti melalui *akad qardhulhasan* dan *akad ijarah, akad rahn, akad mudhorabah, akad ba’i muqayadah*, dan *akad musyarakah*. Oleh karena itu, pendapat bahwa gadai ketika sebagai sebuah lembaga keuangan, maka fungsi sosialnya perlu dipertimbangkan lagi, apalagi fungsi sosial gadai itu dihilangkan, tidak sepenuhnya benar. Karena paling tidak ada 2 alasan bahwa dengan terlembaganya gadai, bukan berarti menghilangkan fungsi sosial gadai itu, yang berdasarkan hadist-hadist yang mendasarinya menunjukkan bahwa fungsi gadai itu memang untuk fungsi sosial. Alasan itu adalah :

- a). Dengan terlembaganya gadai, pegadaian tetap dapat mendapatkan penerimaan dari pihak Rahin, berupa biaya administrasi dan biaya jasa lainnya, seperti jasa penyimpanan dan pemeliharaan. Berarti pegadaian tidak dirugikan;
- a). Fungsi sosial tersebut masih diperlukan guna membantu masyarakat yang membutuhkan dana yang sifatnya mendesak, terutama untuk keperluan hidup sehari-hari, seperti dalam kasus Rasullullah SAW. Yang menggadaikan baju besinya demi untuk mendapatkan bahan makanan;
- a). Pegadaian tidak akan merugi karena *marhun*, yang dapat dilelang apabila *Rahin* tidak mampu membayar. Mungkin yang patut mendapatkan perhatian dari kita adalah imbalan jasa yang masih digunakan oleh gadai yang dikenal dengan “bunga gadai”, yang sangat memberatkan dan merugikan pihak penggadai.

Penentuan besarnya tarif jasa simpan di Pegadaian Syariah ditentukan berdasarkan besarnya nilai barang tetapi yang membedakan perbedaan biaya yang dikenakan antara satu nasabah dengan nasabah lain dalam menggadaikan barang dengan nilai taksiran yang sama tetapi jumlah pinjaman berbeda adalah adanya diskon ijarah yang diberikan karena nasabah meminjam dibawah harga pinjaman maksimum atau dibawah 85% dari nilai

taksiran barang. Jadi terlihat sekali bahwa perhitungan biaya *ijarah* atau biaya sewa tempat bukan dilihat dari jumlah pinjaman nasabah, berarti dalam penentuan biaya *ijarah* di Pegadaian Syariah Kota Langsa sudah sesuai dengan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002.

Sebagaimana telah diketahui bahwa dalam PT. Pegadaian Syariah di Kota Langsa tidak menerapkan sistem bunga akumulatif seperti di Pegadaian Konvensional. Maka PT. Pegadaian Syariah Kota Langsa mengadakan terobosan pembentukan laba melalui mekanisme akad *ijarah*.

Secara umum, pengertian akad dalam arti luas adalah segala sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang berdasarkan keinginannya sendiri, seperti wakaf, talak, pembebasan, atau sesuatu yang pembentukannya membutuhkan keinginan dua orang seperti jual beli, perwakilan, dan gadaai. Pengertian akad dalam arti khusus yang dikemukakan ulama fiqh adalah perikatan yang ditetapkan dengan ijab kabul berdasarkan ketentuan syara yang berdampak pada objeknya atau pengaitan ucapan salah seorang yang akad dengan yang lainnya secara syara pada segi yang tampak dan berdampak pada objeknya. Para ahli hukum Islam (jumhur ulama) memberikan definisi akad sebagai: pertalian antara ijab dan kabul yang dibenarkan oleh syara yang menimbulkan akibat hukum terhadap obyeknya.

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat atau sewa. Transaksi ini dapat menjadi transaksi *leasing* sebagai pilihan kepada penyewa/nasabah untuk membeli aset tersebut pada akhir masa penyewaan, meskipun hal ini tidak selalu dibutuhkan. Dalam pegadaian syariah transaksi ini dikenal dengan *ijarah muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Pegadaian mendapatkan imbalan atas jasa sewa tersebut. Harga sewa dan harga jual pada akhir masa sewa disepakati pada awal perjanjian. (Sudarsono, 2012) Dalam Undang-Undang Pegadaian Syariah dan penjelasan dalam fatwa DSN terkait pembiayaan berdasarkan akad *ijarah* dapat dipahami bahwa dalam pembiayaan *ijarah*, pegadaian tidak perlu membeli dan membalik nama objek sewa yang akan dibiayai dengan fasilitas pembiayaan *ijarah* tersebut.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti jabarkan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa

1. Penerapan tarif jasa simpanan gadaai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh nasabah yang menyatakan bahwa mereka tidak keberatan atas tarif yang diterapkan sehingga tidak adanya keraguan untuk melakukan transaksi di Pegadaian

Syariah Cabang Langsa.

2. Hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa berlangsung baik. Hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah yaitu nasabah lebih tertarik pada jumlah uang pinjaman yang diterima dibanding jasa simpan yang didapat, kemudian prosesnya juga tidak rumit yang dapat membuat nasabah jenuh dan putus asa menunggu hasil yang akan diberikan oleh Pegadaian Kota Langsa. Upaya penerapan jasa simpan gadai dijelaskan secara rinci agar nantinya tidak adanya kesalahpahaman baik dari pihak Pegadaian maupun nasabah serta tercapainya hubungan yang harmonis antara kedua pihak yang terkait.
3. Kepuasan nasabah terhadap penerapan tarif jasa simpan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Langsa dapat dilihat dari ketertarikan masyarakat untuk melakukan transaksi gadai. Hal ini dipengaruhi oleh pelayanan yang cepat, mudah dan ramah. Kemudian promo-promo yang diberikan oleh Pegadaian serta *cashback* atau pemberian hadiah yang ditawarkan juga menarik minat nasabah oleh Pegadaian Kota Langsa. Selain itu, dari pihak pegadaian sendiri selalu mengutamakan kepuasan nasabah dalam melakukan interaksi di pegadaian Kota Langsa. Nasabah yang puas dapat meningkatkan stabilitas perusahaan. Kepuasan terhadap jasa layanan dapat meningkatkan eksistensi pada benak nasabah sehingga mendapatkan kepercayaan. Terlebih kepuasan nasabah yang dimaksud juga berbentuk respon atau tanggapan yang diberikan oleh konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk ataupun jasa yang diberikan oleh pihak pegadaian, sehingga para konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi. Selain itu kepuasan pelanggan juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama strategi pemasaran oleh pegadaian Kota Langsa.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah peneliti selesaikan, peneliti menyarankan bahwa;

1. Pegadaian hendaknya tidak hanya mempromosikan atau menghimbau masyarakat melalui media massa namun juga secara langsung memberikan pengarahan kepada masyarakat untuk jasa simpan gadai.
2. Masyarakat hendaknya memberikan kritik dan saran terhadap pihak Pegadaian Kota Langsa agar dapat meningkatkan kualitas yang lebih baik secara keseluruhan.

PUSTAKA ACUAN

- Abdul Ghafur Anshori, 2006. *Gadaai Syariah di Indonesia (Konsep Implementasi dan Institusionalisasi)*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,
- Abdul Rahman Ghazali, 2010. *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Abdul Rahman Ghazali,dkk, 2010. *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Abdullah bin Abdurrahman, *Tafsir Ibnu Katsir*, (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2012, Cet.5, Vol.1)
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*,
- Abi Abdul Mu'tha, *Nihayatuzzain*, Semarang: Toha Putra, tanpa tahun
- Adiwarman Karim, 2003. *Bank Islam Analisis Fiqh Dan Keuangan*, Jakarta, IIIT Indonesia,
- Agha Sofia, 2008. *Solusi Pegadaian Apa dan Bagaimana*, Bandung: Karya Kita
- Agus Shella Makahanap, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Costumer Service*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Universitas 17 Agustus 1945, Samarinda.
- Ahmad Azhar Basyir, 2010. *Asas-asas Hukum Muamalat, (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press,
- Alauddin, *Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadaai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG.Sirua Makassar*, Skripsi yang tidak diterbitkan, 2013.
- Andri Soemitra, 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta:Prenadamedia Group.
- Ascara, 2008. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Burhan Bungin, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial* Surabaya: Airlangga University Press,
- Erin Budi Wijayanti, 2010. *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman Kredit*, Jurnal Ilmu Ekonomi, Vol. 24, No. 3,
- Erman H. Abdul Hamid Habbe M. Achyar Ibrahim, *Pengaruh Informasi Gadaai Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Central Makassar*, Skripsi yang tidak diterbitkan, 2014.
- Faradila Hasan, Syarifuddin dan M. Muzwir R. Luntajo, *Tinjauan Hukum Islam Dalam Penerapan Akad Ijarah Pada Produk Rahn di Cabang Pegadaian*

Syariah Istiqlal Manado, Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah Vol. 14 No. 2 2016

Faridatun Sa'adah, 2013. *Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah*, Skripsi yang tidak diterbitkan.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 09/DSN-MUI/IV/2000 lihat dalam "Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional", (DSN-MUI, BI, 2003)

Ghufron A. Mas'adi, 2002. *Fiqh Muamalah Kontekstual*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Hasil wawancara bapak Anto , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB

Hasil wawancara Bapak Ari , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.00 WIB

Hasil wawancara Bapak Hendra , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.00 WIB

Hasil wawancara Ibu Anggun , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.40 WIB

Hasil wawancara Ibu Dina , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 11.20 WIB

Hasil wawancara Ibu Mirza, Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.00 WIB

Hasil wawancara Ibu Nining , Staf di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.00 WIB

Hasil wawancara Ibu Rena , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.40 WIB

Hasil wawancara Ibu Ria , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.40 WIB

Hasil wawancara Ibu Riska , Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 10.40 WIB

Hasil wawancara Ibu Yeni , Nasabah di Pegadaian Kota Langsa (21 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB

Heri Sudarsono, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia,

Heri Sudarsono, 2003. *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah*, Ekonisia

Laili Soraya, *Penerapan Penentuan Biaya Ijarah Dalam Sistem Gadai Syariah Di*

Perum Pegadaian Syariah Pekalongan (Analisis Terhadap Transaksi Nasabah Tentang Besarnya Tarif Ijarah Di Perum Pegadaian Syariah Cabang Ponolawen Pekalongan, UPS Wonoyoso dan UPCS Veteran Pekalongan), Skripsi yang tidak diterbitkan, 2010.

- M. Sholahuddin, 2006. *Lembaga Ekonomi Dan Keuangan Islam*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Muhammad dan Sholikhul Hadi, 2003. *Pegadaian Syariah : Suatu Alternatif Konstuksi Sistem Pegadaian Nasional*, (Jakarta: Salemba Diniyah
- Muhammad Firdaus, 2007. *Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syari'ah*, Jakarta: Renaisan,
- Muhammad Syafi'i Antonio, 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* , Jakarta: Gema Insani Press,
- Natalia Ribka Lumempow, Silvya Mandey, Jopie Jorie Rotinsulu, *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 3, 2015
- Noeng Muhadjir, 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Saraswati,
- Nurul Huda, 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Kencana,
- Observasi bapak Brata, staf Pegadaian Syariah pada tanggal 18 Desember 2018, Pukul 10.00 WIB
- Rahmat Syafi'I, 2004. *Fiqh Muamalah* , Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rahmat Syafi'i, 2001. *Fiqh Muamalah*, Bandung: CV Pustaka Setia,
- Rosdalina Bukido, Faradila Hasan, *Penerapan Akad Ijarah Produk Rahn di Cabang Pegadaian Syariah Istiqlal Manado*, Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, Vol. 14, No. 1, 2016
- Saleh Al Fauzan, 2006. *Fiqh Sehari-Hari*, Jakarta: Gema Insani
- Sashi Rais, 2008. *Pegadaian Syariah: Konsep Dan System Operasional (Suatu Kajian Kontemporer)*, Jakarta: UI Press,
- Sayyid Sabiq, 2006. *Fiqh Sunnah*, Jakarta: Pena Pundi Aksara,
- Sri Nurhayati dan Wasilah, 2013. *Akuntansi Syariah Di Indonesia*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat,
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, (Bandung: Alfabeta,
- Suryana, 2010. *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Kencana,