

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK AMANAH DI PEGADAIAN SYARIAH UNIT PELAYANAN SYARIAH (UPS) TAPUNG PEKANBARU**

**Gisca Hardianti Pertiwi**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Desa Pisang Berebus, Kecamatan Gunung Toar, Kabupaten Kuantan Singingi  
email: [giscapertiwi247@gmail.com](mailto:giscapertiwi247@gmail.com)

## ***Abstract***

*This research is motivated by the existence of Sharia Pegadaian in Pekanbaru which has launched a new product, namely Amanah product, which has not been able to fully influence customer interest in Amanah products at PT Pegadaian Syariah.*

*This study aims to determine how customers are interested in Amanah products at Pegadaian Syariah and what are the factors that influence customer interest in Amanah products at Pegadaian Syariah. The population in this study is the number of customers of the Amanah pawnshop syariah product Ups Tapung 26 customers and the authors set a sample of 26 people. The sampling technique was the total sampling technique. The data collection techniques used were observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data were analyzed qualitatively.*

*The results showed that the customer's interest in trustworthy products at Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru was included in the low category, namely 26 customers and did not meet the target, while the target to be achieved was 50 customers. factors that influence customer interest in amanah products are influenced by social factors, namely being told, invited to, or influenced by customers who buy Amanah products first, and economic factors, namely someone's purchase is directly proportional to their income, people with high income will buy expensive products compared to with middle and low income people, as well as facility and service factors, namely the availability of waiting chairs, queue numbers, parking lots, then the existence of good services such as ethics and courtesy from Pegadaian Syariah employees.*

***Keywords: Customer Interest, Trust, Pegadaian Syariah***

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dengan banyaknya Pegadaian yang bermunculan sekarang di Indonesia, salah satu pegadaian yang ikut juga berpartisipasi dalam membantu perekonomian masyarakat adalah Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, Pegadaian Syariah (UPS) Tapung ini berlokasi di Jl Samarinda No. 24, Kelurahan Harapan Raya, Kecamatan Tangkerang Utara, Pekanbaru, Riau.

Pegadaian Syariah (UPS) Tapung awal berdirinya pada tahun 2010 berada di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, kemudian di relokasikan (pindah tempat) ke Pekanbaru pada Tahun 2013. Perelokasian Pegadaian Syariah (UPS) Tapung ini dikarenakan pada saat berlokasi di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar omset yang diperoleh tidak bisa mencapai target. Pada Tahun 2013 inilah berdirinya (UPS) Tapung di Pekanbaru, yang sekarang beralamat di Jl. Samarinda No. 24, Kelurahan Harapan Raya, Kecamatan Tangkerang Utara, Pekanbaru, Riau, yang merupakan unit cabang dari Pegadaian Syariah Cabang Subrantas, Panam, Pekanbaru Riau. Pegadaian Syariah (UPS) Tapung telah beroperasi selama lebih kurang sepuluh tahun. (Wawancara dengan Ibu Febrilianty, selaku Pengelola Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru 10 Desember 2019).

Selama sepuluh tahun beroperasi Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru memiliki 6 (enam) produk unggulan, yaitu Tabungan Emas, Mulia, Rahn, Arrum BPKB, Arrum Haji, dan Amanah. Dari keenam produk yang ada di Pegadaian syariah Ups Tapung Pekanbaru ini, produk yang jumlah nasabahnya belum mencapai target yaitu produk Amanah. Produk Amanah adalah pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta profesional, guna pembelian kendaraan bermotor. Produk Amanah hanya berlaku kepada nasabah yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil/ Pegawai Swasta yang memiliki SK, dan Pengusaha Mikro yang memiliki Surat Izin Usaha.

Pengetahuan masyarakat tentang keberadaan pegadaian syariah sudah cukup baik. Karena pegadaian syariah saat ini tidak bisa terbilang baru dan kantor cabang syariahnya sudah banyak, berdasarkan pengamatan dilapangan jumlah nasabah produk Amanah Pegadaian Syariah (UPS) Tapung pada tahun 2018 nasabah produk Amanah berjumlah 21 orang dan tahun 2019 nasabah produk Amanah berjumlah 26 orang. (Wawancara dengan Ibu Febrilianty, selaku Pengelola Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru 10 Desember 2019).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Produk Amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru Berdasarkan Jenis Profesi**

Tahun	Pegawai	Pengusaha Mikro	Jumlah
2018	7	14	21
2019	11	15	26

Sumber data: Pegadaian Syariah (UPS) Tapung pekanbaru tahun 2019.

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru pada tahun 2018 berjumlah 21 orang nasabah, yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/Swasta berjumlah 7 orang, sedangkan yang bekerja sebagai Pengusaha Mikro berjumlah 14 orang. Sedangkan pada tahun 2019 nasabah Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru berjumlah 26 orang nasabah. Yang bekerja sebagai Pegawai Negeri/Swasta berjumlah 11 orang, dan yang bekerja sebagai Pengusaha Mikro berjumlah 15 orang.

Jumlah nasabah pegadaian syariah (UPS) Tapung yang menggunakan produk *Amanah* bisa dikatakan sedikit karena tidak memenuhi target. Target yang harus dicapai pada tahun 2019 untuk produk amanah adalah sebanyak 50 nasabah. (Wawancara dengan Ibu Febrilianty, selaku Pengelola Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru 10 Desember 2019). Sehingga penulis ingin mengetahui apa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah pegadaian syariah (UPS) Tapung terhadap produk Amanah sehingga nasabah yang menggunakan jasa produk tersebut masih belum bisa mencapai target. Salah satu hal yang menyebabkan Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru belum bisa mencapai target nasabah produk amanah yaitu dikarenakan persyaratan produk Amanah yang bersifat khusus hanya untuk nasabah tertentu saja, dikarenakan dalam persyaratan produk ini hanya pegawai yang memiliki SK dan Pengusaha Mikro yang memiliki Surat Izin Usaha saja yang bisa menggunakan produk ini, sedangkan nasabah yang tidak sesuai atau tidak memenuhi persyaratan produk Amanah, tidak bisa menggunakan produk ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka pembahasan ini layak untuk diangkat dan dikaji melalui penelitian dengan topik faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dan menuangkannya dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK AMANAH DI PEGADAIAN SYARIAH (UPS) TAPUNG PEKANBARU”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 *Minat***

Minat dalam bahasa inggrisnya adalah “interest”. (Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, 2000 : 327). Dari segi bahasa minat adalah “kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu”. Minat merupakan salah satu aspek psikologis yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan apa yang mereka lakukan.

### **2.2 *Pengertian Nasabah***

Dari segi bahasa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). (John M. Echols dan Hasan Sadily, 2000 : 327). Nasabah merupakan sumber pendapatan utama bank atau suatu lembaga dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya.

### **2.3 *Pengertian Murabahah***

Murabahah berasal dari kata *ribhu* (Keuntungan). Sehingga murabahah berarti saling menguntungkan. Secara sederhana murabahah berarti jual beli barang ditambah keuntungan yang disepakati.

### **2.4 *Pengertian Kafalah***

Secara bahasa kafalah berarti dhaman (menggabungkan). Sedangkan menurut istilah kafalah adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua.

## 2.5 Pengertian Gadai (Rahn)

Gadai dalam bahasa Arab disebut Rahn. Rahn menurut bahasa adalah: jaminan hutang, gadai, seperti juga dinamai Al-Habsu, artinya: penahanan. Ar-Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. (Ahmad Rodoni, 2015: 90).

## 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Maka teknik yang digunakan dengan cara setelah datanya terkumpul, maka diklasifikasikan menjadi dua kelompok data kualitatif dan kuantitatif. Terhadap data yang bersifat kualitatif yaitu digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, sedangkan pada data yang bersifat kuantitatif dipersentasekan dengan angka-angka dan dipisahkan untuk memperoleh kesimpulan. Subjek peneliti adalah nasabah produk amanah. Sedangkan objek peneliti adalah Produk Amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru. Fungsi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui minat nasabah terhadap produk amanah dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru. Dalam penelitian ini menggunakan observasi, angket (kuesioner), dokumentasi, dan wawancara.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah produk amanah di PT Pegadaian Syariah sebanyak 26 nasabah. Deskripsi identitas responden dibagi 2 bagian, yakni menurut jenis kelamin dan menurut pekerjaan/profesi responden. Untuk lebih jelasnya hasil deskripsi responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin :

Tabel. 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi Responden Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	20	77%
Perempuan	6	23%
Total	26	100%

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, Februari 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (77%) dari total responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 6 orang (23%). Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa lebih banyak nasabah perempuan dibanding laki-laki.

Kemudian akan disajikan deskripsi responden berdasarkan pekerjaan/profesi yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

### 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Profesi :

**Tabel. 4.3**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi**

<b>Deskripsi Responden Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
PNS/Pegawai Swasta	11	42%
Pengusaha Mikro	15	58%
Total	26	100%

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, Februari 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa deskripsi responden berdasarkan pekerjaan atau profesi, nasabah yang berprofesi sebagai PNS/Pegawai Swasta sebanyak 11 nasabah (42%), dan nasabah yang berprofesi sebagai Pengusaha Mikro sebanyak 15 nasabah (58%). Dari hasil kuesioner berdasarkan Pekerjaan/Profesi yang terbanyak atau mendominasi adalah Pengusaha Mikro yaitu 15 nasabah (58%).

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Amanah:

**3. Saya Membeli Produk Amanah Karena Masyarakat di Lingkungan Tempat Tinggal Saya Banyak yang Menggunakan Produk Amanah :**

**Tabel. 4.4**  
**Saya Membeli Produk Amanah karena Masyarakat di Lingkungan Tempat Tinggal Saya Banyak yang Menggunakan Produk Amanah**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	8%
3	Setuju	21	81%
4	Sangat Setuju	3	11%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 1

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa 2 responden (8%) menyatakan tidak setuju membeli produk amanah karena masyarakat dilingkungan tempat tinggalnya banyak menggunakan produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 21 responden (81%) menyatakan setuju membeli produk amanah karena masyarakat dilingkungan tempat tinggalnya banyak menggunakan produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 3 responden (11%) menyatakan sangat setuju membeli produk amanah karena masyarakat dilingkungan tempat tinggalnya banyak menggunakan produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru. Dari beberapa nasabah produk amanah, mereka mengatakan membeli produk amanah karena mendapat informasi, dorongan, serta dari masyarakat lingkungan tempat tinggalnya banyak juga yang telah membeli produk amanah.

**4. Saya Selalu Membeli Kendaraan Melalui Produk Amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru :**

**Tabel 4.5**

**Saya Selalu Membeli Kendaraan Melalui Produk Amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	5	19%
2	Tidak Setuju	10	39%
3	Setuju	11	42%
4	Sangat Setuju	0	0%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 2

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa 5 responden (19%) menyatakan sangat tidak setuju selalu membeli kendaraan melalui produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 10 responden (39%) menyatakan tidak setuju membeli kendaraan melalui produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 11 responden (42%) menyatakan setuju selalu membeli kendaraan melalui produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru.

**5. Saya Memakai Produk Amanah Karena Profesi Saya Sesuai dengan Persyaratan Produk Amanah :**

**Tabel 4.6**

**Saya Membeli Produk Amanah karena Profesi Saya Sesuai dengan Persyaratan Produk Amanah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	21	81%
4	Sangat Setuju	5	19%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 3

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa 21 responden (81%) menyatakan setuju membeli produk amanah karena profesinya sesuai dengan persyaratan produk amanah, 5 responden (19%) menyatakan sangat setuju membeli produk amanah karena profesinya sesuai dengan persyaratan produk amanah. Dari beberapa nasabah produk amanah, mereka mengatakan membeli produk amanah karena pekerjaan/profesi mereka sesuai dengan persyaratan produk amanah.

**6. Saya Membeli Produk Amanah karena Saya Sangat Membutuhkan Kendaraan untuk Beraktivitas tetapi dengan Harga Murah dan Terjangkau :**

**Tabel 4.7**  
**Saya Membeli Produk Amanah karena Saya Sangat Membutuhkan Kendaraan untuk Beraktivitas Tetapi dengan Harga Murah dan Terjangkau**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	8%
3	Setuju	17	65%
4	Sangat Setuju	7	27%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 4

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa 2 responden (8%) menyatakan tidak setuju membeli produk amanah karena sangat membutuhkan kendaraan untuk beraktivitas tetapi dengan harga murah dan terjangkau, 17 responden (65%) menyatakan setuju membeli produk amanah karena sangat membutuhkan kendaraan untuk beraktivitas tetapi dengan harga murah dan terjangkau, 7 responden (27%) menyatakan sangat setuju membeli produk amanah karena sangat membutuhkan kendaraan untuk beraktivitas tetapi dengan harga murah dan terjangkau.

**7. Saya Memilih Produk Amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru karena Dorongan dari Teman, Keluarga, dan Kerabat :**

**Tabel 4.8**  
**Saya Memilih Produk Amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru karena Dorongan dari Teman, Keluarga, dan Kerabat**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	22	85%
4	Sangat Setuju	4	15%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 5

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa 22 responden (85%) menyatakan setuju memilih produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru karena dorongan dari teman, keluarga, dan kerabat, 4 responden (15%) menyatakan sangat setuju memilih produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru karena dorongan dari teman, keluarga, dan kerabat. Dari beberapa nasabah produk amanah mereka mengatakan mendapatkan informasi mengenai produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru dari teman, keluarga, atau kerabat.

**8. Saya Merasa Terbantu untuk Membeli Kendaraan dengan Adanya Produk Amanah yang Ditawarkan Oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru :**

**Tabel 4.9**  
**Saya Merasa Terbantu untuk Membeli Kendaraan dengan Adanya Produk Amanah yang Ditawarkan Oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	12	46%
3	Setuju	12	46%
4	Sangat Setuju	2	8%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 6

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa 12 responden (46%) menyatakan tidak setuju merasa terbantu untuk membeli kendaraan dengan adanya produk amanah yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 12 responden (46%) menyatakan setuju merasa terbantu untuk membeli kendaraan dengan adanya produk amanah yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 2 responden (8%) menyatakan sangat setuju merasa terbantu untuk membeli kendaraan dengan adanya produk amanah yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru. Dari beberapa nasabah produk amanah mengatakan mereka sangat terbantu dengan adanya produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru.

**9. Produk Amanah Memudahkan Saya untuk Mendapatkan Kendaraan dengan Harga Lebih Murah :**

**Tabel 4.10**  
**Produk Amanah Memudahkan Saya untuk Mendapatkan Kendaraan dengan Harga Lebih Murah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	18	69%
4	Sangat Setuju	8	31%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 7

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa 18 responden (69%) menyatakan setuju produk amanah memudahkan saya untuk mendapatkan kendaraan dengan harga lebih murah, 8 responden (31%) menyatakan sangat setuju produk amanah memudahkan saya untuk mendapatkan kendaraan dengan harga lebih murah.

**10. Saya Merasa Dibebankan dengan Biaya Administrasi Pada Produk Amanah yang Dikenakan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru :**

**Tabel 4.11**  
**Saya Merasa Dibebankan dengan Biaya Administrasi Pada Produk Amanah yang Dikenakan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	4	15%
2	Tidak Setuju	22	85%
3	Setuju	0	0%
4	Sangat Setuju	0	0%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 8

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa 4 responden (15%) menyatakan sangat tidak setuju merasa dibebankan dengan biaya administrasi pada produk amanah yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 22 responden (85%) menyatakan tidak setuju merasa dibebankan dengan biaya administrasi pada produk amanah yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru.

**11. Saya Merasa Nyaman dengan Fasilitas yang Diberikan Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru :**

**Tabel 4.12**  
**Saya Merasa Nyaman dengan Fasilitas yang Diberikan Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	17	65%
4	Sangat Setuju	9	35%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 9

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa 17 responden (65%) menyatakan setuju merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, 9 responden (35%) menyatakan sangat setuju merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru. Menurut beberapa nasabah amanah mereka merasa sangat nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru.

**12. Menurut Saya Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru Telah Memberikan Pelayanan Produk Amanah dengan Baik :**

**Tabel 4.13**  
**Menurut Saya Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru Telah Memberikan Pelayanan Produk Amanah dengan Baik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Setuju	16	62%
4	Sangat Setuju	10	38%
	Jumlah	26	100%

Sumber data: Angket No. 10

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa 16 responden (62%) menyatakan setuju Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru telah memberikan pelayanan produk amanah dengan baik, 10 responden (38%) menyatakan sangat setuju Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru telah memberikan pelayanan produk amanah dengan baik. Menurut beberapa nasabah produk amanah, Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mereka mulai dari awal proses sampai akhir proses produk amanah tersebut.

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK AMANAH DI PEGADAIAN SYARIAH (UPS) TAPUNG PEKANBARU :**

### **A. FAKTOR SOSIAL**

Faktor sosial merupakan sebuah faktor alasan dan penyebab seseorang untuk memilih sebuah keputusan yang dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya. Dalam hal ini, minat nasabah tersebut dalam membeli produk amanah di PT Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru disebabkan karena diberitahu, diajak, ataupun dipengaruhi oleh sebagian atau beberapa nasabah yang terlebih dahulu membeli produk amanah atau nasabah yang mengetahui tentang produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru. Sehingga dari ajakan dan informasi yang disampaikan seseorang tersebut baik dari keluarga, teman, atau kerabat menjadi sebuah alasan nasabah yang lainnya untuk menggunakan produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari data 26 responden, terhitung faktor lingkungan (angket No. 1) dengan jumlah 21 responden dari 26 responden menyatakan setuju membeli produk amanah karena masyarakat di lingkungan tempat tinggal mereka banyak menggunakan produk amanah, faktor budaya (angket No. 2) dengan jumlah 11 responden dari 26 responden mengatakan setuju selalu membeli kendaraan pada produk amanah di Pegadaian Syariah, faktor sosial (angket No. 3) dengan jumlah 21 responden dari 26 responden menyatakan setuju membeli produk amanah karena

profesinya sesuai dengan persyaratan produk amanah, faktor pengaruh pribadi (angket No.4) dengan jumlah 17 responden dari 26 responden menyatakan setuju membeli produk amanah karena sangat membutuhkan kendaraan untuk beraktivitas dengan harga murah dan terjangkau, faktor keluarga (angket No.5) dengan jumlah 22 responden dari 26 responden menyatakan setuju memilih produk amanah karena dorongan dari teman, keluarga, dan kerabat.

## **B. FAKTOR EKONOMI**

Kecenderungan pembelian seseorang secara langsung berbanding lurus dengan pendapatan atau penghasilannya perbulan. Pada umumnya, berapa banyak penghasilan seseorang memutuskan beberapa banyak yang bisa dibelanjakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari data 26 responden, terhitung faktor situasi (angket No.6) dengan jumlah 12 responden dari 26 responden menyatakan setuju merasa terbantu untuk membeli kendaraan dengan adanya produk amanah yang ditawarkan Pegadaian Syariah, faktor ekonomi (angket No. 7) dengan jumlah 18 responden dari 26 responden menyatakan setuju produk amanah memudahkan mereka untuk membeli kendaraan dengan harga lebih murah, faktor ekonomi (angket No.8) dengan jumlah 22 responden menyatakan tidak setuju merasa dibebankan dengan biaya administrasi pada produk amanah yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah.

## **C. FAKTOR FASILITAS DAN LAYANAN**

Faktor fasilitas adalah sesuatu yang telah disediakan oleh PT Pegadaian Syariah yang membuat nasabah merasa nyaman dengan tempat yang telah disediakan oleh pihak pegadaian, dalam hal ini nasabah akan merasa aman dan nyaman apabila kelengkapan kursi tunggu, nomor antrian, dan juga lahan parkir, ini juga sangat diperhatikan oleh pihak pegadaian karena bisa saja nasabah berminat dengan tempat, lokasi terdekat, lahan parkir yang aman dan nyaman.

Faktor fasilitas dan layanan (angket No. 9 dan 10). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari data 26 responden, terhitung faktor fasilitas dan layanan (angket No.9) dengan jumlah 17 responden dari 26 responden menyatakan setuju merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah, faktor fasilitas dan layanan (angket No. 10) dengan jumlah 16 responden menyatakan setuju Pegadaian Syariah telah memberikan pelayanan produk amanah dengan baik.

## **5. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

- 1) Minat nasabah terhadap produk amanah sedikit bertambah, tetapi tetap saja tidak bisa mencapai target pertahun yaitu 50 nasabah. Minat nasabah terhadap produk amanah juga dipengaruhi oleh banyak keunggulan yaitu, persyaratan yang mudah, dan prosedur yang begitu cepat dan sesuai dengan ketentuan syariah sehingga dapat memudahkan dan membantu nasabah dalam pembelian kendaraan bermotor, terutama untuk masyarakat dengan perekonomian menengah kebawah.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk amanah adalah sebagai berikut :
  - a. Faktor sosial, dipengaruhi oleh informasi yang diberikan oleh keluarga, teman, atau kerabat yang telah lebih dulu menggunakan produk amanah.
  - b. Faktor ekonomi, dengan pertumbuhan ekonomi yang sangat besar, produk amanah merupakan sebuah solusi dalam bidang ekonomi nasabah, karena produk amanah dapat memudahkan masyarakat untuk membeli kendaraan dengan harga yang terjangkau dengan proses yang cepat dan mudah.
  - c. Faktor fasilitas dan layanan, tempat dan lokasi yang telah disediakan oleh pihak pegadaian, seperti kelengkapan kursi tunggu, nomor antrian, dan juga lahan parkir. Dan layanan yang diberikan sebab etika sangatlah diperhatikan di dalam dunia kerja untuk menarik minat nasabah sehingga tetap bertransaksi di pegadaian syariah tersebut.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan sungguh tak terhingga, kepada:

1. Ibu Ir.Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Univesitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE, ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Meri Yuliani, SE.Sy, ME.Sy selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi sekaligus Dosen Pembimbing I dan Motivator bagi Penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dian Meliza, S.Hi, MA selaku Dosen Pembimbing II dan motivator bagi penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman dan keterampilannya selama penulis kuliah di Universitas Islam Kuantan Singingi.

7. Ibu Febrilianty selaku Pimpinan Unit Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru yang telah memberikan dukungan dan Motivasi sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
8. Seluruh Karyawan Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru yang telah bersedia memberikan penulis informasi mengenai skripsi ini.
9. Seluruh nasabah produk amanah di Pegadaian Syariah (UPS) Tapung Pekanbaru yang telah bersedia membantu penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Ayahanda (Mukhlis) yang telah menjadikan penulis lebih kuat, mandiri, dan sudah bekerja keras selama ini.
11. Ibunda (Nurmainis) yang selalu memberi semangat dan selalu mendoakan penulis tanpa henti.
12. Alm abang tercinta dan adik-adik serta semua yang menyayangi penulis terimakasih doa dan semangatnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Amstrong, Gery dan Philip Kothler, 2003. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001. *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Arifin, Zainul, 2002. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alvabet.

Arikunto, Suharsimi, 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bungin, Burhan, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Engel, James, 2006. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Buku Seru.

Etta M. Sangadji dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Husein, Umar, 2002. *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka.

Lubis, Suhrawardi K, 2000. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.

Muhammad, Fadhillah Asy-Syaikh, 2012. *Tafsir Ayat Al-ahkam*. Jakarta: Sinar Grafika.

Mardani, 2012. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana.

Pandia, Frianto, 2005. *Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Rodoni, Ahmad, 2015. *Asuransi dan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Mitra Media.
- Shadily, Hasan dan Jhon M. Echols, 2000. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia.
- Sudarno, Gito, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit BPF.
- Sudarsono, Heri, 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sudaryono, 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wawancara dengan Ibu Febrilianty, selaku Pengelola Pegadaian Syariah Ups Tapung Pekanbaru 10 Desember 2019.
- Wahab, Abdul, 2004. *Psikologi suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Zainuddin, 2016. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.