



**Juhanperak**  
**e-issn : 2722-984X**  
**p-issn : 2745-7761**

## **ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK RAHN DI PEGADAIAN UPC TELUK KUANTAN**

**Relmi Susrianti**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Desa Logas,  
Kecamatan Logas Tanah Darat, Kabupaten Kuantan Singingi

**Email:** [relmisusrianti16812@gmail.com](mailto:relmisusrianti16812@gmail.com)

### ***Abstract***

*This study aims to determine the analysis of customer decisions using Rahn products at the UPC Teluk Kuantan pawnshop. This type of research is qualitative research, the data can be grouped into two groups of data, qualitative and quantitative. Qualitative data is described in words or sentences, while quantitative data is presented with numbers and separated to obtain conclusions. The data analysis technique used is primary data and secondary data. The data analysis technique used is qualitative.*

*This study aims to determine the customer's decision to choose Rahn products at the UPC Teluk Kuantan pawnshop and the factors that most dominate the customer's decision to choose Rahn products. The population in this study were 45 people of the UPC Teluk Kuantan Pegadaian and the authors set a sample of 45 people. The sampling technique used was incidental sampling technique. Data retrieval techniques used are observation, questionnaires, and documentation.*

*From the results of this study, it is explained that the customer's decision to choose rahn products at the UPC Teluk Kuantan pawnshop can be seen from the questionnaire management recapitulation where the results obtained strongly agree (22.22%) and agree (3.92%). So the percentage is 26.14%, which is where the customer's decision to choose rahn products at the UPC Teluk Kuantan pawnshop is in the low category. The driving factor for customer decisions to use rahn products at the UPC Teluk Kuantan Pegadaian is the location of Pegadaian which is in the center of the city of Teluk Kuantan Singingi so that it is easily accessible to the community, while the inhibiting factor is the lack of promotion carried out by the UPC Teluk Kuantan Pegadaian party so that the public or customers do not know the products yet. existing products at the UPC Teluk Kuantan Pegadaian.*

**Keywords:** *Customer Decision, Rahn Products*

## 1. PENDAHULUAN

Pegadaian syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip Islam. Landasan hukum operasional gadai syariah berdasarkan pada fatwa DSN-MUI No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan. Adapun dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada PP No. 10 tahun 1990 tanggal 10 April 1990. (Habiburrahim, 2012: 2017)

PT.Pegadaian (PERSERO) merupakan salah satu lembaga perkreditan non perbankan yang melayani masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat dengan melalui kredit. Pada kenyataannya perum pegadaian banyak membantu perekonomian masyarakat, terutama masyarakat yang golongan ekonominya menengah kebawah. Sesuai dengan motto pegadaian yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah.

*Ar-rahn* merupakan perjanjian penyerahan barang untuk menjadi agunan dari fasilitas pembayaran yang diberikan. Ada beberapa definisi yang dikemukakan oleh ulama fikih.Ulama Mazhab Maliki mendefinisikan *rahn* sebagai harta yang bersifat mengikat. Ulama Mazhab Hanafi mendefinisikan *rahn* dengan menjadikan sesuatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak(piutang) tersebut.

*Rahn* di tangan murtahin (pemberi utang kreditur) hanya berfungsi sebagai jaminan utang dari *rahin* (orang yang berutang debitur). Barang jaminan itu baru dapat dijual/dihargai apabila dalam waktu yang disetujui oleh kedua belah pihak utang tidak dapat dilunasi oleh debitur. Oleh sebab, haka kreditur terhadap barang jaminan hanya apabila debitur tidak melunasi utangnya.

Perjanjian gadai dalam islam disebut *rahn* yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggupan utang. Kata *Rahn* menurut bahasa bearti “tetap”, “berlangsung” dan “menahan”. Sedangkan menurut istilah bearti menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan syara’ sebagai tanggupan utang dengan adanya tanggupan utang itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima (Muhammad, 2020:227)

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian. ” ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK RAHN DI PEGADAIAN UPC TELUK KUANTAN”.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atas jasa. Hasil pemutusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif. Keputusan juga dapat diartikan untuk memutuskan suatu kesimpulan. Sedangkan keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah atau tidak.

Proses pemilihan dan penilaian itu biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis dan memilih berbagai alternative tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektifitas dari keputusan yang telah diambil (Sutisna,2003: 45).

Kata Nasabah secara bahasa adalah orang-orang yang bisa berhubungan baik langsung maupun tidak langsung dan menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan. Nasabah merupakan unsur pokok atau pendapatan utama bank dari proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah tersebut, tanpa adanya nasabah maka pendapatan bank akan menjadi sulit.

### 2.2 Pengertian Produk Gadai *Rahn*

Gadai syariah disebut juga dengan *rahn* yang secara bahasa berasal dari bahasa Arab. *Rahn* terdiri dari huruf *Ra* (ﺭ), *Ha* (ﻫ) dan *Nun* (ﻥ) dan kata tersebut merupakan bentuk mashdar dari kata *rabana-yarbanu-rabnan*. Bentuk pluralnya *ribanun* dan *rubunum*. Secara bahasa bearti tertahan, ini berdasarkan pada Allah SWT. *Rahn* juga bearti diam tidak bergerak. Ini sebagaimana dikatakan para ahli fikih, Haram bagi seseorang kencing di air yang *rabin* tersebut bermakna tidak bergerak. Tidak hanya itu, rahn juga bisa bearti tetap, seperti dalam kalimat *alma'urrabin* (air yang tidak mengalir). Arti lain dari *rahn* adalah kontinyu, sebagaimana dalam kalimat *mi'matun rabinatun* artinya nikmat yang tidak putus.

Adapun secara istilah, terdapat beberapa pendapat ulama mengenai makna gadai syariah (*rahn*) ini, di antaranya pendapat Ibnu Qudamah yang mengatakan bahwa *rahn* adalah harta benda yang dijadikan sebagai jaminan atas utang, yang mana harta benda atau nilainya dijadikan sebagai pelunasannya apabila yang berutang tidak mampu melunasinya. Bisa juga dengan memberikan harta sebagai jaminan utang agar digunakan sebagai pelunas utang dengan harta atau nilai harta tersebut bila yang berutang tidak mampu melunasinya. (Habiburrahim, , 2012: 100)

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan setelah datanya terkumpul diklasifikasikan dua kelompok data kualitatif dan kuantitatif. Maka penelitian ini menganalisa data dengan menggunakan rumus persentase, dengan tujuan untuk mengetahui analisis keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan. Subjek dalam penelitian adalah Nasabah Pegadain UPC Teluk Kuantan. Objek peneliti adalah keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan yang akan dilakukan pada nasabah Pegadaian UPC Teluk Kuantan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis data dengan mengklasifikasikan menjadi dua kelompok, terhadap data yang bersifat kualitatif yaitu digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, sedangkan pada data kuantitatif dipersentasekan dengan angka-angka dan dipisahkan untuk memperoleh kesimpulan kemudian di analisa dengan menggunakan rumus persentase yaitu  $P = \frac{F}{N} \times 100$ .

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis telah mengumpulkan angket/kuesioner sebanyak 45 responden yang telah disebarakan kepada nasabah Pegadaian UPC Teluk Kuantan. Hasil dari kuesioner dapat dilihat pada pembahasan berikut.

**Tabel 4.5**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Saya Menjelaskan Apakah Karena Melihat Lokasi Yang Dekat Bapak/Ibu Memilih Bertransaksi Di Pegadaian Upc Teluk Kuantan**

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	12	26.6 %
2	Setuju	16	35.6 %
3	Tidak Setuju	9	20.0 %
4	Sangat Tidak Setuju	8	17.8 %
Jumlah		45	100 %

*Sumber:* Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai Apakah Karena Melihat Lokasi Yang Dekat Bapak/Ibu Memilih Bertransaksi Di Pegadaian Upc Teluk Kuantan adalah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8 atau 17.8% responden, tidak setuju sebanyak 9 atau 20.0% responden, setuju 16 atau 35.6% responden, dan sangat setuju 12 atau 26.6% responden. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang mengetahui Apakah Karena Melihat Lokasi Yang Dekat Bapak/Ibu Memilih Bertransaksi Di Pegadaian

Upc Teluk Kuantan jawaban yang paling tinggi adalah setuju yaitu sebanyak 16 atau 35.6% responden dan yang jawaban yang paling sedikit yaitu sangat tidak setuju dengan 8 atau 17.8% responden. Hal ini membuktikan bahwa banyak respnden Karena Melihat Lokasi Yang Dekat Bapak/Ibu Memilih Bertransaksi Di Pegadaian Upc Teluk Kuantan.

**Tabel 4.6**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Bapak/Ibu Merasa Nyaman Dengan Melihat Fasilitas Yang Diberikan Pegadaian UPC Teluk Kuantan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	17	37.8 %
2	Setuju	11	24.4 %
3	Tidak Setuju	9	20.0 %
4	Sangat Tidak Setuju	8	17.8 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah bapak/ibu merasa nyaman dengan melihat fasilitas yang diberikan pegadaian upc teluk kuantan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 17 atau 37.8% responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 11 atau 24.4% responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 9 atau 20.0% responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 8 atau 17.8%.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah bapak/ibu merasa nyaman dengan melihat fasilitas yang diberikan pegadaian upc teluk kuantan paling banyak adalah sangat setuju yaitu sebanyak 17 atau 37.8% orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju sebanyak 8 atau 17.8%. Ini membuktikan bahwa fasilitas yang diberikan Pegadaian UPC Teluk Kuantan sudah sangat baik.

**Tabel 4.7**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Lembaga Pegadaian UPC Teluk Kuantan Telah Memberikan Pelayanan Produk Rahn Dengan Baik Kepada Bapak/Ibu**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	22.2 %
2	Setuju	19	42.2 %
3	Tidak Setuju	9	20.0 %
4	Sangat Tidak Setuju	7	15.6 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah menurut pandangan bapak/ibu lembaga pegadaian upc teluk kuantan telah memberikan pelayanan

produk rahn dengan baik kepada bapak/ibu adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 10 atau 22.2% responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 19 atau 42.2% responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 9 atau 20.0% responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 7 atau 15.6%.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah menurut pandangan bapak/ibu lembaga pegadaian upc teluk kuantan telah memberikan pelayanan produk rahn dengan baik kepada bapak/ibu paling banyak adalah setuju yaitu sebanyak 19 atau 42.2% orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju sebanyak 7 atau 15.6%. Ini membuktikan bahwa pihak Pegadaian UPC Teluk Kuantan telah memberikan pelayanan tentang produk *rahn* dengan baik kepada nasabah nya.

**Tabel 4.8**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Karena Mendengar Informasi Orang Lain Bapak/Ibu Menggunakan Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	3	6.7 %
2	Setuju	14	31.1 %
3	Tidak Setuju	16	35.6 %
4	Sangat Tidak Setuju	12	26.6 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah karena mendengar informasi orang lain bapak/ibu menggunakan produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 3 atau 6.7 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 14 atau 31.1 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 16 atau 35.6 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 12 atau 26.6 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah karena mendengar informasi orang lain bapak/ibu menggunakan produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan paling banyak adalah tidak setuju yaitu sebanyak 16 atau 35.6 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat setuju sebanyak 3 atau 6.7 %. Ini membuktikan bahwa nasabah produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan tidak mendengar informasi dari orang lain, melainkan kemauan sendiri.

**Tabel 4.9**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Dengan Adanya Produk Rahn Bapak/Ibu Merasa Puas Sebagai Nasabah Pegadaian UPC Teluk Kuantan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	22.2 %
2	Setuju	7	15.6 %
3	Tidak Setuju	14	31.1 %

<b>4</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>14</b>	<b>31.1 %</b>
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah menurut pandangan bapak/ibu dengan adanya produk rahn bapak/ibu merasa puas sebagai nasabah pegadaian upc teluk kuantan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 10 atau 22.2 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 7 atau 15.6 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 14 atau 31.1 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 14 atau 31.1 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah menurut pandangan bapak/ibu dengan adanya produk rahn bapak/ibu merasa puas sebagai nasabah pegadaian upc teluk kuantan paling banyak adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 14 atau 31.1 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah setuju sebanyak 7 atau 15.6 %. Ini membuktikan bahwa dengan adanya produk rahn di Pegadaian nasabah belum merasa puas sebagai nasabah di Pegadaian UPC Teluk Kuantan.

**Tabel 4.10**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Menurut Pandangan Bapak Ibu Merasa Puas Setelah Melakukan Transaksi Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>12</b>	<b>26.7 %</b>
<b>2</b>	<b>Setuju</b>	<b>5</b>	<b>11.1 %</b>
<b>3</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>14</b>	<b>31.1 %</b>
<b>4</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>14</b>	<b>31.1 %</b>
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang Apakah Menurut Pandangan Bapak Ibu Merasa Puas Setelah Melakukan Transaksi Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 12 atau 26.7 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 5 atau 11.1 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 14 atau 31.1 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 14 atau 31.1 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai Apakah Menurut Pandangan Bapak Ibu Merasa Puas Setelah Melakukan Transaksi Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan paling banyak adalah sangat tidak setuju yaitu sebanyak 14 atau 31.1 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah setuju sebanyak 5 atau 11.1 %. Ini membuktikan bahwa dengan setelah nasabah melakukan bertransaksi produk rahn di Pegadaian UPC Teluk Kuantan nasabah belum merasa puas.

**Tabel 4.11**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Menurut**  
**Padangan Bapak/Ibu Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan**  
**Sudah Sesuai Menurut Syariah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	22.2 %
2	Setuju	7	15.6 %
3	Tidak Setuju	18	40.0 %
4	Sangat Tidak Setuju	10	22.2 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang Apakah Menurut Padangan Bapak/Ibu Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan Sudah Sesuai Menurut Syariah adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 10 atau 22.2 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 7 atau 15.6 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 18 atau 40.0 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 10 atau 22.2 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai Apakah Menurut Padangan Bapak/Ibu Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan Sudah Sesuai Menurut Syariah paling banyak adalah tidak setuju yaitu sebanyak 18 atau 40.0 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah setuju sebanyak 7 atau 15.6 %. Ini membuktikan bahwa menurut pandangan nasabah produk rahn di Pegadaian UPC Teluk Kuantan belum sesuai menurut Syariah.

**Tabel 4.12**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Bapak/Ibu**  
**Memilih Bertransaksi di Pegadaian UPC Teluk Kuantan Karena Menurut**  
**Pandangan Bapak/Ibu Produk Rahn Ini Produk Yang Menghindari Riba**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	9	20.0 %
2	Setuju	8	17.8 %
3	Tidak Setuju	16	35.6 %
4	Sangat Tidak Setuju	12	26.6 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah bapak/ibu memilih bertransaksi di pegadaian upc teluk kuantan karena menurut pandangan bapak/ibu produk rahn ini produk yang menghindari riba adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 9 atau 20.0 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 8 atau 17.8 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 16 atau 35.6% responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 12 atau 26.6%.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah bapak/ibu

memilih bertransaksi di pegadaian upc teluk kuantan karena menurut pandangan bapak/ibu produk rahn ini produk yang menghindari riba paling banyak adalah tidak setuju yaitu sebanyak 16 atau 35.6 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah setuju sebanyak 8 atau 17.8 %. Ini membuktikan bahwa produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan belum Menghindari riba.

**Tabel 4.13**

**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Pegadaian UPC Teluk Kuantan Telah Memberikan Pelayanan Yang Professional Kepada Bapak/Ibu**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	14	31.1 %
2	Setuju	14	31.1 %
3	Tidak Setuju	9	20.0 %
4	Sangat Tidak Setuju	8	17.8 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah menurut pandangan bapak/ibu pegadaian upc teluk kuantan telah memberikan pelayanan yang professional kepada bapak/ibu adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 14 atau 31.1 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 14 atau 31.1 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 9 atau 20.0 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 8 atau 17.8 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah menurut pandangan bapak/ibu pegadaian upc teluk kuantan telah memberikan pelayanan yang professional kepada bapak/ibu paling banyak adalah sangat setuju yaitu sebanyak 14 atau 31.1 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju sebanyak 8 atau 17.8 %. Ini membuktikan bahwa Pegadaian UPC Teluk Kuantan sudah memberikan pelayanan yang professional kepada nasabahnya.

**Tabel 4.14**

**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan Ini Salah Satu Produk Yang Menunjang Kebutuhan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	17.8 %
2	Setuju	9	20.0 %
3	Tidak Setuju	18	40.0 %
4	Sangat Tidak Setuju	10	22.2 %

<b>Jumlah</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>
---------------	-----------	--------------

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah menurut pandangan bapak/ibu produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan ini salah satu produk yang menunjang kebutuhan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 8 atau 17.8 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 9 atau 20.0 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 18 atau 40.0 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 10 atau 22.2 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah menurut pandangan bapak/ibu produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan ini salah satu produk yang menunjang kebutuhan paling banyak adalah tidak setuju yaitu sebanyak 18 atau 40.0 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat setuju sebanyak 8 atau 17.8 %. Ini membuktikan bahwa menurut nasabah di Pegadaian UPC Teluk Kuantan produk *rahn* bukan produk yang menunjang kebutuhan.

**Tabel 4.15**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Menjelaskan Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Merasa Terbantu Dengan Adanya Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	17.8 %
2	Setuju	9	20.0 %
3	Tidak Setuju	20	44.4 %
4	Sangat Tidak Setuju	8	17.8 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah menurut pandangan bapak/ibu merasa terbantu dengan adanya produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 8 atau 17.8 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 9 atau 20.0 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 20 atau 44.4 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 8 atau 17.8 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah menurut pandangan bapak/ibu merasa terbantu dengan adanya produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan paling banyak adalah tidak setuju yaitu sebanyak 20 atau 44.4 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat setuju sebanyak 8 atau 17.8 %. Ini membuktikan bahwa menurut nasabah di Pegadaian UPC Teluk Kuantan belum merasa terbantu dengan adanya produk *rahn*.

**Tabel 4.16**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Apakah Karena Mendengar Kata Syariah Bapak/Ibu Memilih Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	9	20.0 %
2	Setuju	8	17.8 %
3	Tidak Setuju	19	42.2 %
4	Sangat Tidak Setuju	9	20.0 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah karena mendengar kata syariah bapak/ibu memilih produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 9 atau 20.0 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 8 atau 17.8 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 19 atau 42.2 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 9 atau 20.0 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah karena mendengar kata syariah bapak/ibu memilih produk rahn di pegadaian upc teluk kuantan paling banyak adalah tidak setuju yaitu sebanyak 19 atau 42.2 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah setuju sebanyak 8 atau 17.8 %. Ini membuktikan bahwa menurut tidak mendengar kata syariah nasabah memilih produk rahn di Pegadaian UPC Teluk Kuantan.

**Tabel 4.17**  
**Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Apakah Pegadaian UPC Teluk Kuantan Sudah Melakukan Pegadaianya Sesuai Dengan Syariah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	17.8 %
2	Setuju	9	20.0 %
3	Tidak Setuju	18	40.0 %
4	Sangat Tidak Setuju	10	22.2 %
<b>Jumlah</b>		<b>45</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data olahan angket

Berdasarkan tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan saya mengetahui tentang apakah pegadaian upc teluk kuantan sudah melakukan pegadaianya sesuai dengan syariah adalah responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 8 atau 17.8 % responden, yang menjawab “setuju” sebanyak 9 atau 20.0 % responden, yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 18 atau 40.0 % responden, dan yang menjawab “sangat tidak setuju” sebanyak 10 atau 22.2 %.Dapat di simpulkan bahwa jawaban responden mengenai apakah pegadaian upc teluk kuantan sudah melakukan pegadaianya sesuai dengan syariah paling banyak adalah tidak setuju yaitu sebanyak 18 atau 40.00 % orang responden. Sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat setuju sebanyak

8 atau 17.8 %. Ini membuktikan bahwa Pegadaian belum melakukan Pegadaianya sesuai dengan Syariah.

**Tabel 4.18**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Keputusan Nasabah Memilih Produk *Rahn* Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
1	Apakah Karena Melihat Lokasi Yang Dekat Bapak/Ibu Memilih Bertransaksi Di Pegadaian Upc Teluk Kuantan	12	16	9	8
2	Apakah Bapak/Ibu Merasa Nyaman Dengan Melihat Fasilitas Yang Diberikan Pegadaian UPC Teluk Kuantan	17	11	9	8
3	Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Lembaga Pegadaian UPC Teluk Kuantan Telah Memberikan Pelayanan Produk Rahn Dengan Baik Kepada Bapak/Ibu	10	19	9	7
4	Apakah Karena Mendengar Informasi Orang Lain Bapak/Ibu Menggunakan Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan	3	14	16	12
5	Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Dengan Adanya Produk Rahn Bapak/Ibu Merasa Puas Sebagai Nasabah Pegadaian UPC Teluk Kuantan	10	7	14	14
6	Apakah Menurut Pandangan Bapak Ibu Merasa Puas Setelah Melakukan Transaksi Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan	12	5	14	14
7	Apakah Menurut Padangan Bapak/Ibu Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan Sudah Sesuai Menurut Syariah	10	7	18	10
8	Apakah Bapak/Ibu Memilih Bertransaksi di Pegadaian UPC Teluk Kuantan Karena Menurut Pandangan Bapak/Ibu Produk Rahn Ini Produk Yang Menghindari Riba	9	8	16	12

9	Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Pegadaian UPC Teluk Kuantan Telah Memberikan Pelayanan Yang Professional Kepada Bapak/Ibu	14	14	9	8
10	Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan Ini Salah Satu Produk Yang Menunjang Kebutuhan	8	9	18	10
11	Apakah Menurut Pandangan Bapak/Ibu Merasa Terbantu Dengan Adanya Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan	8	9	20	8
12	Apakah Karena Mendengar Kata Syariah Bapak/Ibu Memilih Produk Rahn Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan	9	8	19	9
13	Apakah Pegadaian UPC Teluk Kuantan Sudah Melakukan Pegadaianya Sesuai Dengan Syariah	8	9	18	10
Jumlah		130	136	189	130
Rata-rata		10,0 0	10.4 6	14,5 4	10
Persentase		22.2 2%	23.2 5%	32.3 1%	22.2 2%

Dari tabel 4.18 diatas menunjukkan Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Keputusan Nasabah Memilih Produk *Rahn* Di Pegadaian UPC Teluk Kuantan memiliki jumlah yang menjawab sangat setuju sebanyak 130 (10,00%), yang menjawab setuju sebanyak 136 (23.25%), yang menjawab tidak setuju sebanyak 189 (32.31%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 130 (22.2%).

Dapat disimpulkan bahwa tingkat keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan dimana didapatkan hasil sangat setuju 22.22% dan setuju 23.25%. jadi jumlah persentase nya yaitu 45.47%, yang mana termasuk dalam kategori cukup tinggi.

Dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan kurang tinggi yaitu 45.47%. Dengan demikian pihak Pegadaian harus meningkatkan promosi tentang produk *rahn* kepada nasabahnya. Ini bertujuan agar nasabah produk *rahn* lebih loyalitas terhadap Pegadaian UPC Teluk Kuantan.

## **Faktor Pendorong dan Penghambat Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan.**

### **A. Faktor Pendorong**

Dari hasil penelitian penulis bahwa faktor pendorong yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan adalah faktor lokasi dan faktor pelayanan. Lokasi Pegadaian UPC Teluk Kuantan yang strategis merupakan kebijakan yang sangat tepat sehingga sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dan memilih bertransaksi dengan Pegadaian UPC Teluk Kuantan.

Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian UPC Teluk Kuantan menyebabkan dampak yang baik. Faktor ini dapat menimbulkan loyalitas seseorang terhadap sesuatu karena adanya rasa puas dan nyaman yang didapatkan. Bagi pihak Pegadaian UPC Teluk Kuantan untuk terus mempertahankan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah yang bertransaksi sehingga ini merupakan kesempatan untuk meningkatkan reputasi Pegadaian serta meningkatkan jumlah nasabah Pegadaian UPC Teluk Kuantan.

### **B. Faktor Penghambat**

Dari hasil penelitian penulis bahwa faktor penghambat yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan adalah faktor kurangnya promosi. Promosi merupakan cara yang ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Dengan kurangnya promosi yang dilakukan pihak Pegadaian UPC Teluk Kuantan maka banyak nasabah atau masyarakat yang belum mengetahui tentang produk yang ada di Pegadaian UPC Teluk Kuantan. Dengan demikian pihak Pegadaian harus lebih meningkatkan promosi produk-produk yang ada di Pegadaian UPC Teluk Kuantan.

## **5. KESIMPULAN**

Adapun hasil penelitian ini dapat disimpulkan adalah sebagai berikut.

1. Keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan dapat dilihat dari rekapitulasi pengelolaan angket dimana didapatkan sangat setuju 22.22% dan setuju 23.25%. jadi jumlah persentasenya yaitu 45.47%, yang mana keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan termasuk dalam kategori cukup tinggi.
2. Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan.  
Faktor Pendorong:
  - a. Lokasi Pegadaian UPC Teluk Kuantan yang mudah dijangkau atau ditemui oleh nasabah produk *rahn* di Pegadaian UPC Teluk Kuantan.
  - b. Pelayanan di Pegadaian UPC Teluk Kuantan, mulai dari cara berpakaian, etika dan sikap melayani nasabahnya.Faktor Penghambat:

- a. Masih kurangnya promosi tentang produk oleh pihak Pegadaian UPC Teluk Kuantan.

## 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 sebanyak-banyaknya dan sungguh tak terhingga, kepada:

1. Ibu Ir.Hj. Elfi Indrawanis, MM sebagai Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi beserta Wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE., ME Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Tahun 2016-2020 yang telah memberikan sumbangsih yang cukup besar kepada mahasiswa program studi perbankan syariah.
3. Ibu Meri Yuliani, SE.Sy, ME.Sy selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Ibu Wigati Iswandhiari,ST.,MM selaku pembimbing I dan Bapak Alek Saputra,SE.Sy.,ME selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Ridha Firdaus, SE selaku Pimpinan Pegadaian UPC Teluk Kuantan serta selaku pegawai Pegadaian UPC Teluk Kuantan yang sudah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Salam cinta, untuk yang teristimewa dan tersayang buat kedua orang tuaku, ayahanda Mardion dan ibunda Suriana dan kakaku Nesti Riantika,A.Md.,Ftr serta Adekku Afresi Yunita sekaligus keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas setiap linangan air mata dalam limpahan do'a dan tetesan air keringat dalam mendukung ananda meraih cita-cita sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini.
7. Dan para sahabatku Mabumi2deka, Amna Kurniawati, Devi Listiana dan kawan seperjuangan Perbankan Syariah A terimakasih atas semangat dan kerja samanya.

## DAFTAR PUSTAKA

Anshori, Abdul Ghofur, 2005. *Gadai Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Arif, M. Nur Rianto Al. 2017. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA BANDUNG

Burhan, Bungin, 2011. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University Pres.

- Fauzi & Irviani, Rita, 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Habiburrahim, dkk. 2012. *Mengenal Pegadaian Syariah*. Jakarta Timur: Kuwais
- Ikatan Bankir Indonesia, 2015. *Strategi Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir, 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2017. *Cusmtomer Service Excellet Teori Dan Praktek*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Lathief, Ah-Azharudin, 2005. *Fiqh Mualamat*. Jakarta: Jakarta Press
- Mardalis, 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta : Rajawali Pers
- Muhammad Firdaus, 2005. *Fatwa-Fatwa Ekonomi Syariah Kontenporer*, Jakarta: Renaisan.
- M. Nur Rianto Al Arif, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* . Bandung Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wirana, 2018. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustakabarupress