

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN TERHADAP PRODUK TABUNGAN EMAS
PEGADAIAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA
UNIT PEGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH
KECAMATAN KAMPAR**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah
(S.E)*



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

SRI MAWADDAH

NIM. 11725200589

PROGRAM S1

JURUSAN EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1442 H/2021 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul “ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP PRODUK TABUNGAN EMAS PEGADAIAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH KECAMATAN KAMPAR” yang ditulis oleh:

Nama : SRI MAWADDAH
 NIM : 11725200589
 Program Studi : EKONOMI SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam siding Munaqaysah Fakultas Syariah dan Hukum Universiitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 juni 2021

Pembimbing Skripsi

Dr. WAHIDIN, M. Ag
 NIP. 197101081997031003

UIN SUSKA RIAU



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *“ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP PRODUK TABUNGAN EMAS PEGADAIAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH KECAMATAN KAMPAR”* yang ditulis oleh :

Nama : **Sri Mawaddah**
 NIM : 11725200589
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 05 Juli 2021
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Daring / Online

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Juli 2021

TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua
Dr. Wahidin, M.Ag

Sekretaris
Madona Khairunnisa, S.E.I, M.E.Sy

Penguji I
Nur Hasanah, SE,MM

Penguji II
Dr. H. M.Said. HM, MA, MM

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag
 NIP. 19741006 200501 1 005

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Sri Mawaddah, (2021): Analisis Perilaku Nasabah dalam Pengambilan Keputusan terhadap Produk Tabungan Emas Pegadaian di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fluktuasi jumlah nasabah aktif produk Tabungan Emas Pegadaian pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk Tabungan Emas Pegadaian dimasa pandemi *Covid-19*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 49 orang yang terdiri dari 1 orang pengelola unit, 1 orang kasir dan 47 orang nasabah dalam hal ini peneliti menggunakan teknik *incidental sampling dan purposive sampling*. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, wawancara, angket, dan metode dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nasabah produk Tabungan Emas Pegadaian di masa pandemi *Covid-19* pada Unit Pegadaian syariah Tanah Merah bersifat rasional. hal ini sesuai dengan perilaku nasabah dalam melakukan pengambilan keputusan yaitu akan melalui tahap mengenali permasalahan (kebutuhan dan keinginan), mencari informasi, mengevaluasi alternatif serta mengambil keputusan pembelian dan hasil. Dan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah: faktor internal dan faktor situasional, Sedangkan faktor eksternal tidak terlalu berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan.

Kata Kunci: *Perilaku Nasabah, Pengambilan Keputusan, Tabungan Emas*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur tak hentinya penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita kepada alam yang penuh berkah dan ilmu pengetahuan ini.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program strata satu prodi Ekonomi Syariah fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini ialah **“Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Jumlah Nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Pekanbaru.”**

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari adanya kelebihan dan kekurangan. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu kepada :

1. Keduaorang tua saya, Ayahanda Khairuddin dan Ibunda Zunaidah yang telah membesarkan, mendidik, memberikan dukungan moral dan material serta senantiasa mendo'akan saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Dekan I, II dan III.
4. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sy. sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak, sebagai Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Jonnius, SE, MM, sebagai dosen Pembimbing Akademik dari awal perkuliahan hingga selesai.
7. Bapak Dr. Wahidin, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing proposal sekaligus skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah Dan Hukum UIN Suska Riau yang telah mengajarkan ilmu pengetahuannya selama penulis berada dibangku perkuliahan.
9. Bapak/Ibu perpustakaan beserta karyawannya yang telah memberikan pelayanan dan memberikan berbagai fasilitas sebagai sumber dalam pengumpulan data penelitian ini.
10. Bapak Ridwan selaku Pengelola Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah, Kak Annisa selaku Kasir di UPS Tanah Merah serta seluruh nasabah yang telah membantu pemberikan data dan informasi dalam penulisan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tidaka ada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sebanyak-banyaknya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 23 Juni 2021
Penulis

Sri Mawaddah
NIM. 11725200589

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	10
F. Defenisi Operasional	16
G. Penelitian Terdahulu.....	17
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Umum Perusahaan.....	20
B. Visi dan Misi Pegadaian	22
C. Struktur Organisasi	23
D. Produk – Produk Pegadian Syariah	27
BAB III LANDASAN TEORETIS	
A. Pegadaian.....	32
B. Produk Tabungan Emas.....	37
C. Teori Perilaku Konsumen.....	40
D. Pengambilan Keputusan	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Nasabah Responden.....	55
B. Perilaku Nasabah dalam Proses Pengambilan Keputusan terhadap Produk Tabungan Emas Pegadaian UPS Tanah Merah.....	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

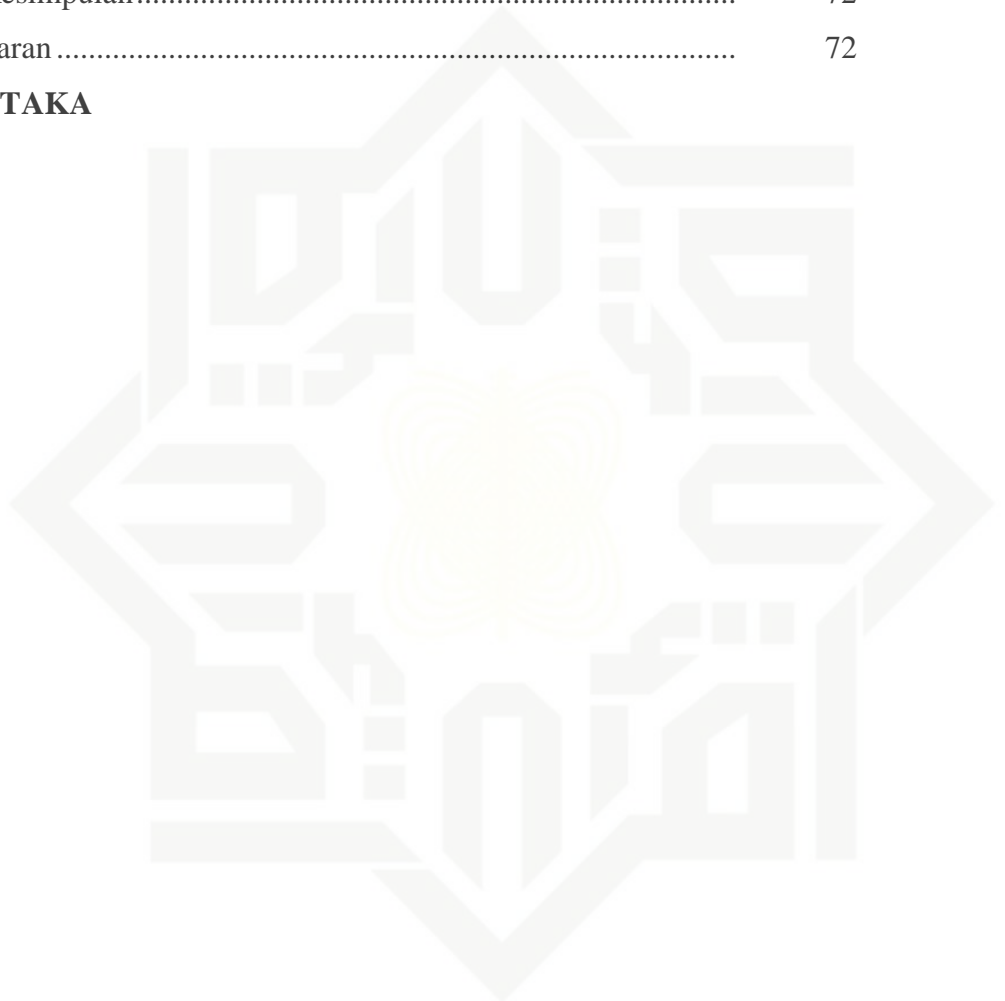
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Tabungan Emas Dimasa Pandemi <i>Covid-19</i> Pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah.....	65
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Aktif Produk Tabungan Emas Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Januari 2019-Desember 2020	6
Tabel I.2	Defenisi Operasional.....	16
Tabel III.1	Perbedaan Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional	36
Tabel IV.1	Distribusi Nasabah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	55
Tabel IV.2	Distribusi Nasabah Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel IV.3	Distribusi Nasabah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel IV.4	Distribusi Nasabah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	57
Tabel IV.5	Alasan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Pegadaian UPS Tanah Merah karena keinginan.....	59
Tabel IV.6	Nasabah Memperoleh Informasi tentang produk Tabungan Emas Pegadaian UPS Tanah Merah Dari Brosur/Media Sosial.....	61
Tabel IV.7	Mengevaluasi Pilihan Yang Dilakukan Nasabah Sebelum Mengambil Keputusan	63
Tabel IV.8	Pengambilan Keputusan	64
Tabel IV.9	Pengambilan Keputusan	65
Tabel IV.10	Faktor Eksternal.....	67
Tabel IV.11	Faktor Eksternal.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Struktur Organisasi Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Tanah Merah.....	24
Gambar III.1	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen	52



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan berekonomi, semua manusia melakukan kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimiliki sehingga membuat kita harus menahan diri agar tidak membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada.¹

Bagi mereka yang memiliki barang-barang berharga tetapi kesulitan terhadap pemenuhan kebutuhan dana dapat segera dipenuhi dengan cara menjual barang berharga tersebut, namun terkadang uang yang diperoleh lebih besar dari yang dibutuhkan sehingga mengakibatkan pemborosan serta terdapat resiko terhadap barang yang telah dijual akan hilang dan sulit untuk kembali lagi. Dengan usaha gadai, masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharganya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan. Perusahaan yang menjalankan usaha gadai dan secara resmi satu-satunya usaha gadai di Indonesia hanya dilakukan oleh Perum Pegadaian.

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal.230



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan lainnya yang sudah lama beroperasi di Indonesia yang dimaksudkan untuk memberikan pinjaman-pinjaman kepada perseorangan dengan kredit atau pinjaman yang diberikan didasarkan pada nilai barang jaminan yang diserahkan. Tujuan lembaga ini adalah mencegah rakyat kecil yang membutuhkan pinjaman agar tidak jatuh ke tangan para pelepas uang yang dalam pemberian pinjaman mengenakan bunga sangat tinggi dan berlipat ganda (rentenir).² Bersamaan dengan perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia, sektor pegadaian juga ikut mengalaminya. Pegadaian syariah hadir di Indonesia dalam bentuk kerja sama Bank Syariah dengan Perum Pegadaian Syariah membentuk unit layanan gadai syariah di beberapa kota di Indonesia.

Adanya pegadaian syariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan tersedianya jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah Islam, khususnya yang berkaitan dengan pelanggaran praktik riba, kegiatan yang bersifat perjudian (*maisyir*), ketidakpastian (*gharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara syariah.

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi sebagai berikut:

² Jalius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 459

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٣٧٥﴾

Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.³

Akhir-akhir ini dunia sangat diheboakan dengan wabah virus menular dan mematikan yang disebut sebagai *Covid-19*. Indonesia sebagai salah satu Negara yang juga mengalami pandemi *Covid-19* sejak awal maret 2020 yang merasakan dampak di berbagai sektor kehidupan terutama sektor ekonomi. *Covid-19* merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (*severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* atau SARS-CoV-2). Virus ini merupakan keluarga besar coronavirus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia, coronavirus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, seperti flu, MERS (*Middle East Respiratory Syndrome*), dan SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*). *Covid-19* sendiri merupakan coronavirus jenis

³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013). hal. 47.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019. Karena itu, Coronavirus jenis baru ini diberi nama *coronavirus disease-2019* yang kemudian disingkat menjadi *Covid-19*. *Covid-19* sejak ditemukan menyebar secara luas hingga mengakibatkan pandemic global yang berlangsung hingga saat ini. Gejala *Covid-19* umumnya berupa demam 38°C, batuk kering, dan sesak nafas serta dampak paling buruk untuk manusia ialah kematian.⁴

Selain dari sektor kesehatan dan pendidikan, pandemi *Covid-19* juga memberikan dampak yang sangat besar pada sektor ekonomi. Kebijakan pemerintah menghimbau kepada masyarakat agar melakukan *social distancing* dan sebaiknya melakukan seluruh aktifitas di rumah saja ternyata membuat dampak buruk atau negative bagi perekonomian negara, karena wabah ini cukup menurunkan laju pertumbuhan ekonomi Indonesia. Seiring menurunnya tingkat konsumsi maka akan mengakibatkan ketimpangan pada beberapa indikator dalam laju perekonomian.⁵

Anjlok rupiah dikarenakan menyebarnya virus corona diseluruh dunia sehingga menciptakan ketidakpastian yang sangat tinggi dan mengakibatkan penurunan kinerja pasar, keuangan global, menekan banyak mata uang dunia serta pembalikan modal kepada asset keuangan yang dianggap aman.⁶ Untuk wilayah Riau sendiri *Covid-19* pertama kali muncul sejak bulan Maret dengan jumlah terkonfirmasi sebanyak 2 orang dan hingga akhir tahun 2020 yaitu

⁴ Andi Amri, "Dampak Covid-19 Terhadap UMKM Di Indonesia". Jurnal Brand. Volume 2 No. 1, Juni 2020, hal. 124-125.

⁵ Elex Sarmigi, "Analisis Pengaruh Covid-19 Terhadap Perkembangan UMKM Di Kabupaten Kerinci", Al-Dzahab Vol 1 No. 1, 2020, hal. 2.

⁶ *Ibid*, hal. 3.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sulthan Syarif Kasim Riau

pada bulan Desember tercatat sebanyak 5.227 kasus terkonfirmasi.⁷ Pada saat seperti ini, setiap perusahaan dituntut untuk mempunyai misi strategi dan inovasi tersendiri agar tetap bertahan dan berkembang. Salah satu perusahaan yang juga berusaha untuk mempertahankan dan mengembangkan perusahaannya dimasa pandemi *Covid-19* adalah Pegadaian Syariah. Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syari'ah.

Kepuasan masyarakat untuk menjadi nasabah dapat dirasakan nasabah apabila produk yang tersedia mempunyai manfaat, kualitas yang baik dan kelengkapan produk. Produk diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁸ Pegadaian Syariah merupakan perusahaan jasa, dimana perusahaan menawarkan dalam berbagai jenis produk jasa salah satunya tabungan emas. Tabungan emas merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas dengan akad murabahah.⁹

Pandemi *Covid-19* memberikan dampak yang cukup terasa pada UPS Tanah Merah diantaranya terlihat pada nasabah yang ingin menggunakan produk yang berkaitan dengan emas seperti tabungan emas lebih banyak dibandingkan dengan sebelum *Covid-19* melanda Indonesia, hal ini karena kebanyakan penghasilan masyarakat menurun sejak pandemi *Covid-19* dan

⁷<https://covid19.go.id>, *Analisis Data Covid-19 Indonesia*. Diakses tanggal 15 Mei 2021 Pukul 10.30 WIB.

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hal. 216

⁹www.pegadaian.co.id, (<https://www.pegadaian.co.id/produk>, diakses pada 18 april 2021: pukul 21.20)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyebabkan ketidakpastian perekonomian, sementara itu nilai emas selalu meningkat walaupun dimasa pandemi *Covid-19*, terdapat pula beberapa produk yang mengalami dampak penurunan jumlah nasabah.¹⁰

Semakin banyaknya lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syariah cukup menarik perhatian masyarakat sekitar Tanah Merah dan Wilayah lainnya untuk menabung emas di lembaga syariah lainnya. Dan sampai saat ini jumlah nasabah yang memilih produk tabungan emas UPS Tanah Merah tiap bulannya tidak menentu, yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel I.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Aktif Produk Tabungan Emas
Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Januari 2019-Desember 2020

1.	Januari	951	0%	0
2.	Februari	1.025	8%	74
3.	Maret	1.116	9%	91
4.	April	1.111	0%	-5
5.	Mei	1.170	5%	59
6.	Juni	1.157	-1%	-13
7.	Juli	1.166	1%	9
8.	Agustus	1.171	0%	5
9.	September	1.180	1%	9
10.	Oktober	1.243	5%	63
11.	November	903	-27%	-340
12.	Desember	1.139	26%	236

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel I.1 dapat diketahui bahwa tingkat pertumbuhan jumlah nasabah aktif produk tabungan emas pada bulan Desember tahun 2020 mengalami peningkatan yang mencapai 26% dari jumlah nasabah pada bulan November yaitu 903 nasabah. Apabila dihitung dari bulan Januari hingga

¹⁰Annisa (selaku Kasir UPS Tanah Merah), *wawancara*, Pekanbaru, 4 Januari 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akhir bulan Desember terdapat peningkatan jumlah nasabah aktif yang menggunakan Tabungan Emas pada tahun 2020 sebanyak 188 Nasabah. Fluktuasi ini terjadi karena adanya hal-hal yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan. Perilaku konsumen merupakan studi mengenai proses-proses yang terlibat ketika memilih, menggunakan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

Perilaku konsumen merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat untuk mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa, termasuk dalam proses pengambilan keputusan yang memerlukan perencanaan terlebih dahulu.¹¹ Untuk memahami perilaku konsumen perlu terlebih dahulu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen untuk membeli suatu produk barang atau jasa. Maksud dari analisis perilaku konsumen ini adalah suatu proses dan aktivitas yang dilakukan seseorang sehubungan dengan pencarian, pemilihan, penggunaan, pembelian serta pengevaluasian produk.¹² Dari gambaran tersebut penulis ingin mengetahui apakah ada keterkaitan masalah dan jasa tabungan emas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai perilaku nasabah pada masa pandemi *Covid-19* terhadap peningkatan jumlah nasabah pegadaian syariah dengan mengangkat judul *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap*

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Indonesia*, Salemba Jakarta, 2000, hal. 78

¹² Nugoho. J. Setiadi, *Perilaku Kosumen*, Kencana PrenadaMedia Group, Jakarta, 2003, hal.17

Produk Tabungan Emas Pegadaian Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk membatasi permasalahan yang paling jelas untuk memudahkan pembahasan, Agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang maka perlu adanya pembatasan masalah. Untuk itu maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada jumlah nasabah yang aktif¹³ dari produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah UPS Tanah Merah dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun 2020.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk tabungan emas dimasa pandemi *Covid-19* pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk tabungan emas dimasa pandemi *Covid-19* pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah?

¹³Nasabah aktif merupakan nasabah yang selalu menggunakan produk pegadaian tersebut secara rutin dan berkepanjangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk tabungan emas dimasa pandemi *Covid-19*?
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk tabungan emas dimasa pandemi *Covid-19* pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah?

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

Dapat meningkatkan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas kesesuaian antara fakta dengan dasar teori yang ada dan Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 Jurusan Ekonomi Syariah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang perilaku nasabah UPS Tanah Merah.

c. Bagi Lembaga Pegadaian Syari'ah UPS Tanah Merah Pekanbaru

Sebagai evaluasi terhadap perilaku nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah pada masa pandemi *Covid-19* serta dapat menjadi salah satu acuan dalam menentukan solusi dari setiap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peluang dan tantangan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah unit pegadaian syariah Tanah Merah.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini, merupakan penelitian lapangan yang berlokasi di PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan Unit dari Cabang Pegadaian Syariah Soebrantas yaitu Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah yang beralamat di jln. Karya II No.2, Desa Tanah Merah, Kecamatan Kampar Riau. Alasan penulis memilih lokasi ini diantaranya karena lokasi tersebut merupakan daerah yang strategis dan mudah dijangkau oleh penulis.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek

Subjek penelitian merupakan tempat variabel melekat. Subjek penelitian adalah tempat di mana data untuk variabel penelitian diperoleh.¹⁴ Adapun subyek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah unit pegadaian syariah Tanah Merah.

b. Objek

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian adalah variabel penelitian, yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian.¹⁵ Adapun objek dari penelitian ini

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 118

¹⁵ *Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah perilaku nasabah dalam mengambil keputusan pembelian terhadap produk Tabungan Emas Pegadaian dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan Emas pada UPS Tanah Merah dimasa pandemi *Covid-19*.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁶ Populasi dalam penelitian ini berjumlah 190 orang yang terdiri dari 1 orang pengelola, 1 orang kasir dan 188 nasabah yang menggunakan produk Tabungan Emas Pegadaian.

b. Sampel

Sampel adalah prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.¹⁷ Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini penulis mengambil sampel penelitian dengan membagi 2 kelompok teknik pengambilan sampel yaitu teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu nasabah yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 80

¹⁷Hamid Dramadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2013),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu cocok sebagai sumber data. Sedangkan teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang paling tahu tentang apa yang kita harapkan.¹⁸

Menurut Prof. Dr. Suharsimi Arikunto mengenai teknik pengambilan sampel, apabila jumlah subyek yang dijadikan populasi kurang dari 100 tetapi apabila populasi lebih dari 100 maka sampel yang diambil 10%-15% atau 20%-25%.¹⁹ Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pengelola unit, kasir, dan untuk nasabah peneliti hanya mengambil 25% dari populasi yaitu 188, maka sampel penelitian adalah sebanyak 47 Nasabah.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua macam data yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau sumber pertama yang umum disebut dengan narasumber.²⁰ Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara kepada pihak PT. Pegadaian (Persero) unit pegadaian syariah Tanah Merah dan Nasabah produk Tabungan Emas Pegadaian. Penulis menggunakan terknik wawancara terstruktur

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA 2017), hlm. 95.

¹⁹ Arikunto Suharsimi, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Bina Aksara, 2010), hlm. 134.

²⁰ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 32.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan dan angket (kuisisioner).

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.²¹ Sumber sekunder merupakan sumber yang diperoleh dari sumber pendukung untuk melengkapi dan memperjelas sumber primer, yang berupa perpustakaan yang berhubungan erat dengan obyek penelitian berupa bahan pustaka, bacaan dan laporan-laporan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk mengevaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.²² Hasil observasi awal yang peneliti dapatkan adalah dari 12 produk Pegadaian syariah terdapat 5 produk yang sangat diminati nasabah UPS Tanah Merah.

²¹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal. 102

²² Ibid., hal. 32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan tanya jawab bisa sambil bertatap muka maupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian.²³

c. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner juga dapat menciptakan suatu kondisi yang cukup baik antara peneliti dengan responden, sehingga responden dengan sukarela memberikan data yang obyektif.

d. Studi Dokumen

Studi Dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya.²⁴

²³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka baru press, 2019), hal. 31

²⁴ *Ibid.*, hal. 32-33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Metode Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini bersifat Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, yaitu hasil penelitian berdasarkan analisis yang diuraikan dengan suatu tulisan ilmiah yang berbentuk narasi, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan yang menggambarkan situasi dan kondisi masalah yang diteliti.

Deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dikeluarkan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu, artinya penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Dalam metode deskriptif, penelitian bisa membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga perhatian yang dilakukannya merupakan studi komperatif.²⁵

Metode kualitatif ialah data yang diperoleh diuraikan sedemikian rupa dan disertai pembahasan dan kemudian hasil tersebut dilaporkan dalam bentuk laporan penelitian, ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah. Dengan data wawancara dan dokumentasi yang digunakan untuk menunjang hasil observasi yang telah dilakukan.

²⁵ Boedi Abdullah, Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia), hal. 40.

F. Defenisi Operasional

Tabel I.2
Defenisi Operasional

Variabel	No	Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Kategori
Variabel Keputusan Pembelian	1.	Pengenalan masalah	Mengetahui apa yang sedang diinginkan dan dibutuhkan	Kuesioner	Kebutuhan Keinginan
	2.	Mencari informasi	Mencari informasi tentang produk untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan	Kuesioner	Media sosial Brosur
	3.	Evaluasi Alternatif	Mempertimbangkan produk yang akan digunakan	Kuesioner	Proses yang mudah Menguntungkan Pelayanan yang baik
	4.	Keputusan pembelian	Melakukan pembelian atas produk	Kuesioner	Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan
Variabel Perilaku Nasabah	5.	Faktor internal	Sesuatu yang berasal dari kondisi diri sendiri	Kuesioner	Presepsi Keluarga Motivasi Pengetahuan Pembelajaran Sikap
	6.	Faktor eksternal	Sesuatu yang berpengaruh secara langsung atau tidak langsung dari lingkungan sekitar	Kuesioner	Budaya Kelas sosial Keanggotaan dalam suatu kelompok
	7.	Faktor Situasional	Sesuatu yang berasal dari kondisi dan situasi yang terjadi pada saat itu.	Kuesioner	Lingkungan fisik Lingkungan sosial Waktu Tujuan Situasi hati

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Penelitian Terdahulu

Telaah pustaka mengenai penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian mengenai faktor-faktor perilaku konsumen pernah dilakukan oleh Nurul Khasanah (2019), Berjudul Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah terhadap pemilihan pembiayaan murabahah di BPRS Aman Syariah Sekampung Kampung Timur. “Penelitian Kualitatif Deskriptif: Hasil penelitian terdapat 2 faktor yang menjadi pertimbangan konsumen memilih pembiayaan murabahah yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi sosial, produk, promosi, harga dan pelayanan. Sedangkan faktor internal meliputi faktor sikap dan keyakinan”

Munawaroh (2017), Berjudul Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang). “Penelitian Kualitatif, dengan pendekatan deskriptif: Hasil penelitian ini adalah setiap calon nasabah yang melakukan pembiayaan terlebih dahulu melalui proses pengambilan keputusan yaitu mengenal permasalahan, mencari informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan faktor yang paling dominan mempengaruhi perilaku konsumen adalah faktor budaya, faktor pribadi, dan faktor psikologis”.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi bab menjadi 5 Bab pembahasan, agar dapat mengetahui secara global apa yang akan diuraikan, dimana masing-masing bab menjadi sub dengan sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, definisi variabel operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan uraian mengenai pegadaian syariah yang meliputi: Sejarah umum berdirinya PT. Pegadaian, Visi dan Misi PT. Pegadaian, Kegiatan Perusahaan PT. Pegadaian Syariah, Struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Tanah Merah dan Produk Tabungan Emas Pegadaian syariah.

BAB III : LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti yaitu tentang analisis perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk tabungan emas pegadaian di masa pandemi *Covid-19*.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan menyangkut analisis perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk tabungan emas pegadaian di masa pandemi *Covid-19* pada unit pegadaian syariah tanah merah kecamatan Kampar.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Umum Perusahaan

Pegadaian merupakan lembaga keuangan non-bank dengan sistem gadai. Sejarah lembaga ini dimulai pada saat pemerintahan penjajahan Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai sekitar abad ke-19 dalam rangka mempelancar kegiatan perekonomiannya. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia tanggal 20 Agustus 1746 berdasarkan keputusan Gubernur Jendral Van Imhoff. Pada saat Inggris mengambil alih pemerintahan (1811-1816) Bank Ven Leining milik pemerintahan belanda dibubarkan dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan badan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah setempat. Namun keputusan ini dianggap memberikan dampak buruk dikarenakan pendiri pegadaian menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yaitu dengan menetapkan bunga pinjaman secara semenag-menang.²⁶

Pada tahun 1816 Belanda kembali berkuasa di Indonesia dan kemudian menetapkan bahwa kegiatan pegadaian di tangani langsung oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan yang lebih besar kepada masyarakat dan pada saat akhir pemerintahan Hindia Belanda mengeluarkan staatsblad (stbl 1901) No.131 tanggal 12 maret 1901. Selanjutnya pada

²⁶[www.pegadaian.co.id, \(https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan, diakses pada 15 Maret: pukul 21.38, 2021\)](https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggal 1 April 1901 didirikan pegadaian pertama di Sukabumi (Jawa Barat) yang merupakan awal berdirinya Pegadaian di Indonesia serta diperingati sebagai hari ulang tahun pegadaian.²⁷

Di zaman kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih usaha Dinas Pegadaian dan mengubah status Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan Undang-Undang No. 19 Prp. 1960. Perkembangan selanjutnya pada tanggal 11 Maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 Tahun 1969 PN Pegadaian berubah menjadi perusahaan Jawatan (PERJAN). Kemudian pada tanggal 10 april 1990 berdasarkan peraturan pemerintah No.10 Tahun 1990 Perjan Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian. Saat ini lembaga yang melakukan usaha berdasarklan atas hukum gadai hanyalah Perum Pegadaian.²⁸

Hingga saat ini pegadaian telah hadir lebih dari seratus tahun. Manfaatnya semakin dirasakan oleh masyarakat kalangan menengah dan bawah. Kantor Pegadaian terdiri dari kantor pusat PT. Pegadaian (PERSERO) yang berkedudukan di Jakarta dan memiliki kantor perwakilan disetiap daerahnya yang disebut sebagai kantor cabang. PT. Pegadaian Syariah Cabang Soebrantas Kota Pekanbaru adalah bentuk dari pengembangan pembukaan kantor cabang yang menjawab kebutuhan konsumen yang menginginkan transaksi pinjam meminjam yang sesuai dengan ketentuan syariah.

²⁷Ibid

²⁸Kasim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 232

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah UPS Tanah Merah yang merupakan salah satu kantor unit dari Pegadaian Syariah Cabang Soebrantas Kota Pekanbaru yang didirikan pada tanggal 11 April 2011, Pegadaian Syariah UPS Tanah Merah beralamat di Jalan Karya II No.2, Pasar Lkmd, Desa Tanah Merah, Siak, Tanah Merah, Kampar Riau, Pekanbaru, Riau. Lembaga keuangan non-bank dalam hal ini Pegadaian Syariah didirikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa pembiayaan yang berbasis syariah baik kepada nasabah muslim maupun nasabah non-muslim secara cepat, aman dan tanpa riba. Pegadaian syariah tidak membatasi barang jaminan yang dapat digadaikan hanya pada barang kantong saja (emas/perhiasan) tetapi juga menerima benda jaminan berupa barang elektronik, surat tanah dan kendaraan.

B. Visi dan Misi Pegadaian

VISI

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagian Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.²⁹

MISI

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.

²⁹[www.pegadaian.co.id, \(https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi, diakses pada 15 maret: pukul 21.20, 2021\)](https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b. Teknologi informasi yang handal dan muktahir
 - c. Praktek manajemen resiko yang kokoh
 - d. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik³⁰

C. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan perusahaan.³¹

Pembentukan struktur organisasi ini bertujuan agar wewenang dan tanggung jawab dapat dibagi sehingga suatu pekerjaan mulai dari awal sampai akhir tidak dikerjakan oleh satu orang saja dan agar dapat menciptakan suatu system pengawasan intern di perusahaan tersebut.

Perum Pegadaian Syariah sebagai suatu organisasi dalam usaha dan serta tanggung jawab setiap personal maupun bagian-bagian yang secara bersama untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada perum Pegadaian Syariah Cabang Soebrantas yang dapat dilihat pada struktur organisasi berikut ini:

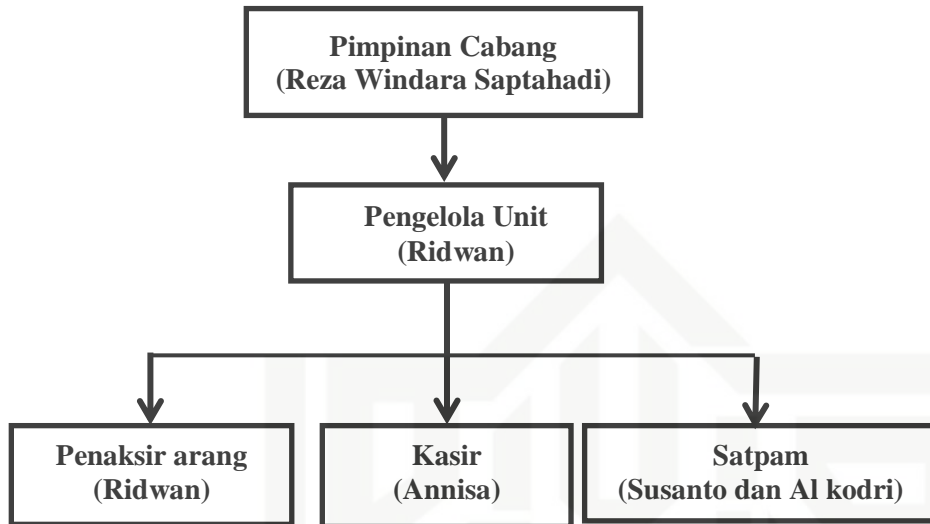
³⁰ *Ibid*

³¹ Darni, *Pengantar Bisnis*, (Pekanbaru: Benteng Media, 2014), hal. 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar II.1
Struktur Organisasi Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Tanah Merah



Sumber: Pegadaian Syariah Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Pekanbaru

1. Pimpinan Cabang

Fungsi pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi, keuangan usaha gadai. Manajer kantor cabang mempunyai tugas melakukan kegiatan operasional pemberian kredit atas dasar hukum gadai dan melaksanakan usaha-usaha lainnya serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lainnya atau masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan.³²

Adapun tugas seorang pemimpin cabang adalah menyusun rencana kerja serta anggaran kantor berdasarkan acuan yang telah diciptakan, merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional usaha gadai atau usaha lain, operasional UPS,

³² Julius R. Latunaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 466



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

barang jaminan bermasalah, pengelolaan modal kerja, pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang, pemasaran dan pelayanan konsumen serta mewakili kepentingan perusahaan baik kedalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

2. Pengelola UPS

Fungsi pengelola UPS adalah mengkoordinasikan, melaksanakan, mengawasi kegiatan operasional, administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban dan keberhasilan serta pembuatan laporan kegiatan. Adapun tugas seorang pengelola adalah:

- a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan operasional.
- b. Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan setelah jatuh tempo.
- c. Melakukan pengawasan secara uji dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi kegiatan sarana dan prasarana, keamanan, ketertiban, kebersihan secara pembuatan laporan kegiatan operasional
- e. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dan dalam rangka menetapkan golongan taksiran uang jaminan.
- f. Merencanakan dan menyiapkan Barang Jaminan (BJ) yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.³³

³³ Ridwan (Selaku Pengelola UPS), *wawancara*, Pekanbaru, 10 April 2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penaksir

Karyawan kantor yang ditugaskan sebagai penaksir barang jaminan, memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabahnya, yaitu dengan melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang akan digunakan untuk meminta pinjaman.³⁴ Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- b. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
- c. Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
- d. Menyerahkan barang jaminan kepada pengelola UPS pada saat tutup kasir dan melaksanakan intruksi dari pengelola UPS³⁵

4. Kasir

Fungsi kasir adalah sebagai petugas yang membayar uang pinjaman kepada nasabah, mencatat setiap pembayaran pinjaman serta selanjutnya dilaporkan kepada petugas tata usaha dan akuntansi yang akan digunakan

³⁴ Jalius R. Latunaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 466

³⁵ Ridwan, (Selaku Pengelola UPS), *wawancara*, Pekanbaru, 10 April 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai bahan laporan keuangan.³⁶ Untuk melaksanakan fungsi tersebut seorang kasir memiliki tugas:

- a. Mengelola transaksi keuangan di kantor
- b. Menangani bagian administrasi kantor
- c. Menutup kasir dan menyerahkan uang ke pengelola UPS pada saat kantor tutup³⁷

D. Produk-Produk Pegadaian Syariah

Seiring dengan berjalannya waktu semakin banyak tuntutan pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat terkait dengan bentuk layanan kredit, sehingga membuat pegadaian mengeluarkan berbagai inovasi produk hingga saat ini dan tidak menutup kemungkinan akan muncul produk baru guna melengkapi produk yang telah ada. Produk-produk yang ditawarkan menjadi penentu meningkatnya jumlah nasabah dan besar kecilnya omset yang akan dicapai termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Adapun beberapa produk yang tersedia pada pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

1. Produk Pembiayaan

a. Pegadaian Ar-Rahn

Rahn adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dibebankan biaya

³⁶ Jalius R. Latunaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 466.

³⁷ Ridwan, (Selaku Pengelola UPS), *wawancara*, Pekanbaru, 10 April 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administrasi dan biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan (ijarah).³⁸

Pembiayaan rahn pada pegadaian syariah merupakan solusi tepat kebutuhan dana cepat yaitu hanya dengan waktu 15 menit dana sudah dapat dicairkan dengan ketentuan jatuh tempo adalah 4 bulan dari hari pertama menggadaikan dan aman menyimpan barang jaminannya. Adapun barang jaminan berupa barang kantong (perhiasan/emas), elektronik dan kendaraan bermotor.³⁹

b. Arrum (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro Kecil)

Arrum merupakan pembiayaan bagi para pengusaha mikro kecil, untuk pengembangan usaha dengan berprinsip syariah. Pembiayaan arrum adalah program pegadaian syariah untuk pengusaha kecil agar mendapatkan modal usaha dengan system pengembalian secara angsuranperbulan menggunakan jaminan BPKB atau emas. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk menukung usaha sehari-hari memaksimalkan daya guna kendaraan tersebut.

c. Amanah

Program amanah adalah pembiayaan dengan prinsip syariah yang diberikan kepada karyawan tetap, pegawai sipil, karyawan swasta atau pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Pada pegadaian syariah jangka waktu pembiayaannya

³⁸ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.

³⁹Ridwan, (Selaku Pengelola UPS), *wawancara*, Pekanbaru, 10 April 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan dengan transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan aman.⁴⁰

d. Mulia (Mudharabah Logam Mulia Investasi Abadi)

Mulia adalah pembiayaan emas batangan kepada nasabah dengan pola angsuran untuk jangka waktu tertentu dengan prinsip syariah.⁴¹ Mulia menjadi alternative yang tepat untuk melakukan invesatasi yang aman sebagai persiapan kebutuhan masa depan.

e. Arrum Haji

Arrum Haji merupakan layanan pembiayaan kepada nasabah guna pendaftaran haji dengan jaminan emas sebagai bukti setoran awal biaya perjalanan haji.⁴²

f. RahnTasjily Tanah

RahnTasjily Tanah merupakan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan Sertifikat tanah dan HGB⁴³

2. Produk Non Pembiayaan

a. Tabungan Emas

Tabungan emas merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

⁴⁰[www.pegadaian.co.id, \(https://www.pegadaian.co.id/produk, diakses pada 18 april 2021: pukul 21.20\)](https://www.pegadaian.co.id/produk)

⁴¹Jalius R. Latunaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 474

⁴²Ridwan, (Selaku Pengelola UPS), *wawancara*, Pekanbaru, 10 April 2021

⁴³*Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pegadaian MPO (Multi Paymen Online)

Multi peaymen online ini adalah layanan untuk nasabah yang ingin melakukan pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, pulsa/telephone, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang membantu nasabah dalam bertransaksi dengan lebih mudah.

c. Remittance

Remittance adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif, bekerja sama dengan remitem bersekala nasional dan internasional. Pegadaian remittance merupakan solusi untuk kirim dan terima uang kemanapun dan dimanapun secara instan, cepat dan aman.⁴⁴

d. Galeri-24

Melayani jual dan beli perhiasan (emas, berlian dan perak) dengan dilampiri dengan sertifika jaminan.⁴⁵ merupakan sebuah unit usaha yang pokok pada kegiatan usahanya mencakup perdagangan mulia (termasuk pemasok kebutuhan produk MULIA), perdagangan emas, serta hal liannya terkait dengan perdagangan dan produksi emas.

e. Jasa Taksiran

Pegadaian Jasa Taksiran adalah layanan kepada masyarakat yang memerlukan harga atau nilai harta benda miliknya yang diperiksa dan

⁴⁴*Ibid*

⁴⁵Jalius R. Latunaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 475

ditaksir oleh juru taksir yang berpengalaman dan profesional. Dengan biaya yang relatif ringan masyarakat dapat mengetahui pasti nilai atau kualitas barang miliknya.⁴⁶



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁶Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORETIS

A. Pegadaian

1. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera.⁴⁷ Pegadaian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan: “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan”.⁴⁸

Secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dan lembaga gadai.⁴⁹

⁴⁷Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 171

⁴⁸ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 387

⁴⁹ Thamrin Abdullah, Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa usaha gadai memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Terdapat barang-barang berharga yang digadaikan;
- b. Nilai jumlah pinjaman tergantung nilai barang yang digadaikan;
- c. Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali.

Perusahaan yang menjalankan usaha gadainya disebut perusahaan pegadaian dan secara resmi satu-satunya usaha gadai di Indonesia hanya dilakukan oleh Perum Pegadaian.⁵⁰ Pegadaian adalah salah satu bentuk lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktik-praktik lintah darat.⁵¹

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syari'ah. Perusahaan umum (perum) Pegadaian yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia mendapatkan dana dengan mengeluarkan surat obligasi/surat utang, kemudian menggunakannya untuk memberikan pinjaman kepada konsumen dengan harta tak bergerak sebagai jaminannya. Fungsinya sedikit berbeda dari kredit bank. Disamping menggadaikan, Perum Pegadaian menyediakan jasa lainnya seperti penaksiran, jasa penyimpanan barang berharga, tebungan haji, dan sebagainya.⁵²

⁵⁰ *Ibid.*,

⁵¹ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 388

⁵² Ktut Silvanita Mangani, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama: 2015), hal. 55-56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Gadai hukumnya mubah berdasarkan dalil Al-Qur'an, Hadis dan Ijma'. Dasar gadai dari Al-Qur'an adalah firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah (2): 283. Firman Allah SWT:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَنَّىٰ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝٥٣﴾

Artinya: "Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."⁵³

Dalam ayat tersebut, secara eksplisit Allah menyebutkan "barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)". Dalam dunia finansial, barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan atau obyek pegadaian sehingga berdasarkan ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah memperbolehkan adanya hukum akad gadai, dengan mengecualikan jika adanya unsur riba yang terdapat didalamnya.

Hal inipun dipertegas dengan amalan Rasulullah yang melakukan pergadaian sebagaimana dikisahkan umul mukminin A'isyah dalam pernyataan beliau:

⁵³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013), hal. 49



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْهَمًا مِنْ حَدِيدٍ

Sesungguhnya Nabi Shalallaahu alaihi wasalam membeli dari seorang yahudi bahan makanan dengan cara hutang dan menggadaikan baju besinya. (HR Al Bukhori no 2513 dan Muslim no. 1603).⁵⁴

Dasar dari Ijma' yakni kaum Muslimin sepakat dibolehkannya gadai secara syariat ketika berpergian (*safar*) dan ketika di rumah (tidak berpergian) kecuali mujahid yang berpendapat gadai hanya berlaku ketika berpergian berdasarkan ayat tersebut. Akan tetapi, pendapat Mujahid ini dibantah dengan argumentasi hadis di atas. Di samping itu, penyebutan safar (berpergian) dalam ayat tersebut keluar dari yang umum (kebiasaan)⁵⁵

Landasan ini kemudian diperkuat dengan Fawa Dewan Syariah Nasional no 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juli 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggunakan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan.⁵⁶

⁵⁴ Abdullah bin Abdurrahman Ali Bassam, Syarah Hadist Pilihan Bukhari-Muslim, Penerjemah, Kathur Suhardi, (Darul Fallah : Jakarta, 2004) h. 660

⁵⁵ *Ibid*

⁵⁶ M. Syarif Arbi, *Lembaga Perbankan, Keuangan dan Pembiayaan*, (Yogyakarta: BPFE, 2013), hal. 331

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel III.1
Perbedaan Pegadaian Syariah dengan Pegadaian Konvensional

No.	Uraian	Pegadaian Syariah	Pegadaian Konvensional
1.	Biaya Administrasi	Berdasarkan Barang	Presentase yang diarahkan pada golongan barang
2.	Hari masa pinjaman	1 hari dihitung 5 hari	1 haridihitung 15 hari
3.	Jasa simpanan/sewa modal	Jasa simpanan berdasarkan barang simpanan	Sewa modal berdasarkan uang pinjaman
4.	Eksekusi barang jaminan	Barang jaminan akan dijual kepada masyarakat	Barang jaminan dilelang kepda masyarakat
5.	Besar uang pinjaman	Uang pinjaman 90% dari taksiran	Uang pinjaman untuk golongan A 92% sedangkan untuk golongan BCD 86-88%
6.	Dasar perhitungan jasa	Jasa simpanan dihitung dengan constant x taksiran	Sewa modal dihitung dengan presentase x uang pinjaman
7.	Jangka waktu pinjaman	Maksimal jangka waktu 3 bulan (ketika buku ini ditulis) tunduk ketentuan terakhir	Maksimal jangka waktu 4 bulan (ketika buku ini ditulis) tunduk ketentuan terakhir
8.	Kelebihan hasil eksekusi barang jaminan	Kelebihan uang hasil dari penjualan barang tidak diambil oleh nasabah, diserahkan kepada lembaga ZIS	Kelebihan uang hasil lelang tidak diambil oleh nasabah, menjadi milik pegadaian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Produk Tabungan Emas

Tabungan emas merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk Tabungan Emas Pegadaian memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman dan terpercaya.⁵⁷ Adapun akad yang digunakan pada Tabungan Emas Pegadaian Syariah adalah akad *murabahah* dan akad *wadiah*.

Murabahah adalah akad jual beli barang antara penjual dan pembeli dimana keduanya sepakat soal harga perolehan dan keuntungan (margin).

Penjual membeli barang dari pihak lain dan menjualnya kepada pembeli dengan memberi tahu harga pembelian dan keuntungan yang ingin di peroleh dari penjualan barang tersebut. Dalam islam, jual beli merupakan salah satu sarana tolong menolong antar sesama manusia yang diridhai Allah SWT.

Dalam QS. An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.*⁵⁸

Ayat ini melarang segala bentuk transaksi yang bathil. Diantara transaksi yang dikategorikan bathil adalah yang mengandung bunga (*riba*)

⁵⁷ www.pegadaian.co.id, (<https://www.pegadaian.co.id/produkl/tabungan-emas>, diakses pada 15 maret: pukul 21.20, 2021)

⁵⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013), hal. 83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

sebagaimana terdapat pada system kredit konvensional karena akad yang digunakan adalah hutang. Selain itu ayat ini juga mewajibkan untuk keabsahan setiap transaksi *murabahah* harus berdasarkan pada prinsip kesepakatan antara para pihak yang dituangkan dalam suatu perjanjian yang menjelaskan dan dipahami segala hal menyangkut hak dan kewajiban masing-masing.

Selain akad *murabahah* Tabungan Emas Pegadaian juga menggunakan akad *wadi'ah* dalam transaksinya. *Al- wadi'ah* dalam segi bahasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya supaya dijaganya. Disamping itu ada juga Ulama yang menjelaskan bahwa arti *wadi'ah* secara etimologi adalah perwakilan dalam pemeliharaan harta dan sesuatu yang disimpan di tempat orang lain yang bukan miliknya agar dipelihara. Dalam surat An-Nisa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: “*Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh, Allah yang sebaik-baik memberi pengajaran kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar, Maha Melihat*”. (QS. An-Nisa ayat 58).⁵⁹

Maksud dari ayat tersebut dijelaskan bahwa amanah adalah kepercayaan sesuatu yang diserahkan kepada pihak lain untuk di pelihara dan dikembalikan tiba saatnya atau bila diminta oleh pemiliknya. Amanah adalah lawan dari khianat. Allah SWT memerintahkan kepada hamba-hamba-Nya

⁵⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013), hal. 87

menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa wadi'ah merupakan amanah yang ada ditangan orang yang dititip (*muda'*) yang harus dijaga dan di pelihara, dan apabila di minta oleh pemiliknya maka ia wajib mengembalikannya.

Keunggulan:⁶⁰

1. Tabungan Emas Pegadain tersedia di Kantor Cabang di seluruh Indonesia.
2. Pembelian emas dengan harga terjangkau (mulai dari berat 0,01 gram).
3. Layanan petugas yang professional.
4. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset
5. Mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana Anda
6. Top up saldo Tabung Emas dapat dilakukan secara online melalui channel perbankan dan dengan aplikasi PDS Pegadaian.

Prosedur Tabungan Emas:

1. Membuka rekening Tabungan Emas di Kantor Cabang atau Unit Cabang Pegadaian hanya dengan melampirkan fotocopy identitas diri (KTP/ SIM/ Passpor) yang masih berlaku.
2. Mengisi formulir pembukaan rekening serta membayar biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,- dan fasilitas titipan selama 12 bulan sebesar Rp. 30.000,-.
3. Proses pembelian emas dapat dilakukan dengan kelipatan 0,01 gram dengan harga yang berlaku pada hari tersebut.

⁶⁰ www.pegadaian.co.id, (<https://www.pegadaian.co.id/produkt/tabungan-emas>, diakses pada 15 maret: pukul 21.20, 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apabila membutuhkan dana tunai, saldo titipan emas Anda dapat dijual kembali (*buyback*) ke Pegadaian dengan minimal penjualan 1 gram dan Anda dapat menerima uang tunai sebesar harga *buyback* yang berlaku pada hari tersebut.
5. Uang pembelian di konversi menjadi emas dengan 4 digit dibelakang koma. Atas selisihnya dikelola sebagai Dana Kepedulian Sosial dan Dana Kebajikan Umat.
6. Apabila menghendaki fisik emas batangan, Anda dapat melakukan order cetak dengan pilihan kepingan (1gr, 5gr, 10gr, 25gr, 50gr, dan 100gr) dengan membayar biaya cetak sesuai dengan kepingan yang dipilih.
7. Minimal saldo rekening adalah 0,1 gram.

Transaksi penjualan emas kepada Pegadaian dan pencetakan emas batangan saat ini hanya dapat dilayani di Kantor Cabang tempat pembukaan rekening dengan menunjukkan Buku Tabungan dan identitas diri yang asli

C. Teori Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Menurut Engel *et al* (2006), perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsi, dan penghabisan produk/jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan ini⁶¹. Kotler dan Armstrong (2012) menyatakan bahwa perilaku konsumen mengacu kepada perilaku pembelian individu

⁶¹Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 7



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen akhir dan rumah tangga yang membeli barang/jasa untuk konsumsi pribadi.⁶² Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk (2010) istilah perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk/jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.⁶³

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan perilaku konsumen adalah perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen saat mereka mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk/jasa dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian

Kotler dan Amstrong (2012), menyatakan bahwa mempelajari perilaku konsumen bertujuan untuk menggunakan dan memahami berbagai aspek yang ada pada konsumen, yang akan digunakan dalam menyusun strategi pemasaran agar lebih sukses.⁶⁴ Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor internal, faktor eksternal dan faktor situasional.⁶⁵ Berikut ini akan dibahas pengaruh dari faktor terhadap keputusan pembelian.

⁶² Donni Juni Pariansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 61

⁶³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penenrapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hal. 4

⁶⁴ Donni Juni Pariansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 76

⁶⁵ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 41



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Faktor Internal (faktor pribadi)

- 1) Presepsi. Presepsi adalah proses yang digunakan oleh konsumen untuk memilih, mengorganisasikan atau menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.
- 2) Keluarga. Keluarga merupakan organisasi konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi acuan primer yang paling berpengaruh. Perusahaan tertarik pada peran dan pengaruh relatif dari suami, istri, dan anak-anak dalam membeli beragam produk dan jasa yang di konsumsinya.
- 3) Motivasi dan Keterlibatan. Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen, kebutuhan sendiri muncul karena konsumen merasakan ketidaknyamanan (*state of tension*) antara yang seharusnya dirasakan dan yang sesungguhnya dirasakan. Kebutuhan yang dirasakan tersebut mendorong seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan itu.
- 4) Pengetahuan. Pengetahuan dapat didefinisikan sebagai informasi yang disimpan di dalam ingatan. Himpunan bagian dari informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen di dalam pasar disebut pengetahuan konsumen.
- 5) Sikap. Sikap merupakan kecenderungan faktor motivasional yang belum menjadi tindakan. Sikap diartikan sebagai evaluasi, perasaan emosional, dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak menguntungkan dan bertahan lama dari konsumen terhadap suatu obyek atau gagasan.

- 6) Pembelajaran. Pembelajaran meliputi perubahan perilaku konsumen yang timbul dari pengalaman. Pembelajaran dihasilkan melalui perpaduan antara pendorong, rangsangan, isyarat bertindak, tanggapan dan penguatan. Teori pembelajarana mengajarkan para pemasara bahwa mereka dapat membangun permintaan atas sebuah produk dengan mengaitkannya kepada dorongan atau motivasi dan memberikan penguatan yang positif.

b. Faktor Eksternal

- 1) Budaya. Budaya merupakan variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan.
- 2) Kelas sosial. Kelas sosial mengacu pada pengelompokan orang yang sama dalam perilaku berdasarkan posisi ekonomi mereka dalam pasar.
- 3) Keanggotaan dalam suatu kelompok. Suatu kelompok akan mempengaruhi perilaku anggotanya, termasuk dalam pengambilan keputusan pembelian produk.

c. Faktor Situasional

Situasi didefinisikan oleh seorang konsumen yang berperilaku di sebuah lingkungan untuk mencapai tujuan tertentu.⁶⁶ Faktor situasional

⁶⁶ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penenrapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hal. 325

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencakup keadaan sarana dan prasarana tempat, waktu, penggunaan produk, dan kondisi saat pembelian.⁶⁷ Situasi dapat dipandang sebagai pengaruh yang timbul dari faktor yang khusus untuk waktu dan tempat yang spesifik yang lepas dari karakteristik konsumen dan karakteristik objek (Engel, 2006). Faktor situasional meliputi lingkungan fisik dan waktu.⁶⁸

Keadaan ekonomi yang dimiliki seseorang akan sangat berpengaruh terhadap pemilihan produk atau jasa karena pembelanjaan pendapatan yang peroleh disesuaikan dengan kebutuhan. Semakin tinggi pendapatan yang mereka peroleh, semakin tinggi pula tingkat konsumen yang mereka lakukan. Hal ini berlaku sebaliknya pada orang yang mempunyai pendapatan lebih rendah.⁶⁹

Engel, Blackwell, dan Miniard (1995), mengemukakan bahwa pengaruh situasi (*situational influence*) adalah pengaruh yang muncul dari faktor-faktor yang sangat terkait dengan waktu dan tempat, yang tidak bergantung kepada konsumen dan karakteristik objek (produk atau merek). Terdapat 5 karakteristik dari situasi konsumen:

- 1) Lingkungan fisik. Lingkungan fisik merupakan situasi fisik yang menggambarkan situasi konsumen yang meliputi: lokasi, dekorasi, aroma, cahaya, cuaca, dan objek fisik lainnya yang ada di sekeliling konsumen.

⁶⁷ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 25

⁶⁸ *Ibid.*, hal. 49

⁶⁹ *Ibid.*, hal. 50



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Lingkungan sosial. Lingkungan fisik diartikan sebagai kehadiran dan ketidakhadiran rang lain pada situasi tersebut.
- 3) Waktu. Waktu atau saat perilaku muncul (jam, hari, musim libur, bulan puasa, natal tahun baru dan pandemi). Waktu mungkin diukur secara subjektif berdasarkan situasi konsumen.
- 4) Tujuan. Tujuan merupakan hal yang ingin dicapai pada suatu situasi.
- 5) Situasi hati. Suasana hati merupakan konsisi jiwa sesaat (misalnya perasaan khawatir, marah, tergesa-gesa, sedih, dan bahagia) yang dibawa pada suatu situasi.

3. Perilaku Konsumen dalam Prespektif Islam

Dalam pandangan Islam (ilmu ekonomi Islam), perilaku seorang konsumen haruslah dapat mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Artinya segala tindakan dan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya haruslah sesuai dengan perintah Allah, dan tidak melanggar segala yang dilarang oleh Allah. Ibnu Khaldu menyatakan bahwa perilaku konsumen yang telah terintegritas dengan syariat akan memiliki pandangan yang seimbang antara pemenuhan kebutuhan untuk mendapatkan kebahagiaan di dunia (*falah*) dan juga kebahagiaan di akhirat (*mudhatillah*).⁷⁰

Teori perilaku konsumen yang dibangun berdasarkan syariat Islam memiliki perbedaan yang mendasar dengan teori konvensional. Perbedaan

⁷⁰ Sarwono, "Analisis Perilaku Konsumen Prespektif Ekonomi Islam", Jurnal Inovasi Pertanian, Vol. 8 No. 8, 2009, hal. 47

ini menyangkut nilai dasar yang menjadi fondasi teori, motif dan tujuan konsumsi, sehingga teknik pilihan dan alokasi anggaran untuk berkonsumsi. Ada tiga nilai dasar yang menjadi fondasi bagi perilaku konsumsi masyarakat muslim, yaitu:⁷¹

- a. Keyakinan adanya hari kiamat dan kehidupan akhirat, prinsip ini mengarahkan seorang konsumen untuk mengutamakan konsumsi untuk akhirat daripada dunia. Mengutamakan konsumsi untuk ibadah daripada konsumen duniawi. Konsumsi untuk ibadah merupakan *future consumption*, sedangkan konsumsi duniawi adalah *present consumption*.
- b. Konsep sukses dalam kehidupan seorang muslim diukur dengan moral agama Islam, dan bukan dengan jumlah kekayaan yang dimiliki. Semakin tinggi moralitas semakin tinggi pula kesuksesan yang dicapai. Kebajikan, kebenaran dan ketaqwaan kepada Allah SWT merupakan kunci moralitas Islam. Kebajikan dan kebenaran dapat dicapai dengan perilaku yang baik dan bermanfaat bagi kehidupan dan menjauhkan diri dari kejahatan.
- c. Kedudukan harta adalah merupakan anugrah Allah SWT dan bukan sesuatu yang dengan sendirinya bersifat buruk (sehingga harus dijauhi secara berlebihan). Harta merupakan alat untuk mencapai tujuan hidup, jika diusahakan dan dimanfaatkan dengan benar. sebagaimana Al-Quran surat al-Baqarah ayat 262:

⁷¹ Sri Wigati, “Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Islam”, *Maliyah*, Vol. 8 No. 1, 2011, hal. 30-31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ثُمَّ لَا يُتَّبِعُونَ مَا أَنْفَقُوا مَنًّا وَلَا أَدَىٰ
 هُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴿١٢٢﴾

Artinya: “Orang yang menginfakkan hartanya di jalan Allah, kemudian tidak mengiringi apa yang dia infakkan dengan menyebut-nyebutnya dan menyakiti (perasaan penerima), nereka memperoleh pahala di sisi Tuhan mereka. Tidak ada rasa takut pada mereka dan mereka tidak bersedih hati”.⁷²

Dari sisi ekonomi, pengeluaran yang melampaui batas (berlebih-lebihan) akan menimbulkan permalasan, pemborosan, serta tumbuhnya industri-industri yang tidak produktif dan mewah. Prinsip kesederhanaan yang tidak berlebih-lebihan dan tidak kikir akan memberikan keseimbangan seorang konsumen dalam membelanjakan hartanya. Karena perilaku pertengahan (*tawassuth*) yang diterapkan dalam konsumsi akan melahirkan akhlak mulia, mudah merasakan kesulitan orang lain, dan menampilkan kemurahan hati dalam bermasyarakat. Dengan kemurahan hati maka bangunan masyarakat yang saling menguatkan dan saling tolong menolong dapat direalisasikan.

Agar kegiatan konsumsi selalu sesuai dengan nilai-nilai Islam maka perilaku konsumen Muslim harus menjalankan prinsip-prinsip konsumen yang menjadi kendalinya. Kegiatan konsumen dalam Islam dikendalikan oleh lima prinsip. Lima prinsip tersebut adalah.⁷³

⁷² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013), hal. 44

⁷³ M.A. Mannan, *Ekonomi Islam: Teori dan Praktek (terj)*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1993), h.44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Prinsip Keadilan

Dalam Al-Quran perintah adil sering dikaitkan dengan taqwa. Adapun berkaitan makna substansi keduanya adalah bahwa taqwa berarti menjalankan perintah Allah dan menjauhi larangannya, sedang adil berarti melakukan tindakan sesuai dengan aturan dan hukum Allah. Berkaitan dengan perintah dan larangan dalam konsumsi dalam al-quran surat Al-Baqarah ayat 168:

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya: “Wahai manusia, makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syetan. Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu”. (QS. al-Baqarah (2): 168).⁷⁴

Maksud ayat di atas adalah bahwa Allah memberikan aturan kepada manusia berupa perintah dan larangan dalam mengkonsumsi sesuatu. Aturan tersebut harus dilaksanakan agar manusia mendapatkan keselamatan dan terhindar dari tipu daya syetan yang membawahkan kepada kerusakan baik secara fisik maupun ruhani. Jadi yang dimaksud dengan prinsip keadilan dalam konsumsi adalah mengkonsumsi yang halal (tidak haram) dan baik (tidak membahayakan tubuh), dan menghindari yang haram yang membahayakan baik secara fisik maupun moral dan spiritual.

⁷⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013), hal. 108

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Prinsip Kebersihan

Islam adalah agama yang sangat menekankan kepada pentingnya kebersihan. Bahkan kebersihan dimasukan dalam bagian iman (aqidah), dimana keimanan seseorang dinilai kurang sempurna jika tidak diperhatikan kebersihan. Selain itu kebersihan juga menjadi syarat diterima sebuah ibadah. Maka kajian fiqh ibadah yang pertama kali biasanya adalah tentang kebersihan (*thaharah*). Begitu juga dalam muamalah, khususnya konsumsi dangat menekankan prinsip kebersihan. Prinsip kebersihan dalam konsumsi berarti makanan yang dimakan, minumamn yang diminum haruslah baik, tidak kotor dan menjijikkan. Begitu juga alat yang digunakan dalam konsumsi harus bersih.

c. Prinsip Kesederhanaan

Prinsip ini mengatur perilaku manusia mengenai makan dan minum yang tidak berlebihan. Firman Allah SWT dalam QS. Al-A'raf ayat 31:

إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿٣١﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan”.⁷⁵

Maksud dari ayat ini adalah bahwa kurang makan dapat mempengaruhi jiwa dan tubuh, demikian pula diisi dengan berlebih-lebihan tentu akan berpengaruh pada perut. Di sisi lain, berlebih-

⁷⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013), hal. 154

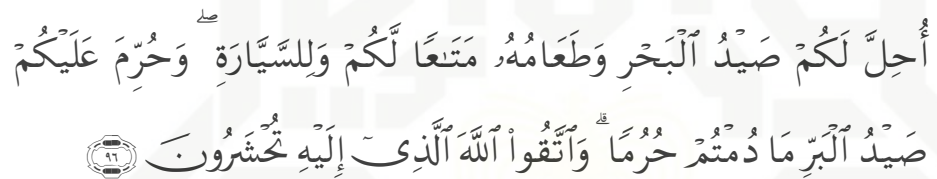
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih termasuk mengikuti langkah syetan. Dari sisi ekonomi, pengeluaran yang melampaui batas (berlebih-lebihan) akan menimbulkan kemalasan, pemborosan, serta tumbuhnya industri yang tidak produktif.

d. Kemurahan Hati

Dengan menaati perintah Islam tidak ada bahaya maupun dosa ketika kita memakan dan meminum makanan halal yang disediakan Tuhannya, seperti dalam QS. Al-Maidah ayat 96:



Artinya: “Dihalalkan bagimu hewan buruan laut dan makanan (yang berasal) dari laut sebagai makanan yang lezat bagimu, dan bagi orang-orang yang dalam perjalanan; dan diharamkan atasmu (menangkap) hewan darat, selama kamu sedang ihram. Dan bertakwalah kepada Allah yang kepada-Nya kamu akan dikumpulkan (kembali).”⁷⁶

Maka sifat konsumsi manusia juga harus dilandasi dengan kemurahan hati. Maksudnya, jika memang masih banyak orang yang kekurangan maka hendaklah seorang konsumen mensisihkan rezekinya kemudian diberikan kepada mereka yang sangat membutuhkan. Prinsip kemurahan hati dalam konsumsi disamping dapat membantu sesama dengan meringankan beban ekonomi juga dapat membersihkan perilaku dan akhlak yang tercela seperti egois, kikir, serakah dan lain-lain. Prinsip ini juga merupakan manifestasi dari moralitas Islam yang

⁷⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cipta Bagus Segara: Bekasi, 2013), hal. 124



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengajarkan perilaku mulia dan menghindari Allah dalam berkonsumsi.

e. Prinsip Moralitas

Dalam prinsip moralitas, seorang konsumen Muslim akan selalu terikat hubungannya sangat kuat dengan sang pemberi nikmat, yaitu Allah SWT. Dimana Islam mengajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum makan dan menyatakan terimakasih setelah makan serta selalu berdoa untuk setiap kesempatan dan nikmat lainnya. Dengan demikian, ia akan merasa kehadiran Allah ketika memenuhi kebutuhan fisiknya. Hal ini memberikan efek yang luar biasa terhadap moralitas konsumen yang tercermin dalam perilakunya.

Dengan lima prinsip konsumsi (keadilan, kebersihan, kesederhanaan, kemurahan hati dan moralitas) sebagaimana yang telah dibahas di atas, maka seorang konsumen Muslim akan dapat mengendalikan perilaku ekonominya agar tetap sesuai dengan norma dan nilai-nilai Islam untuk mencapai hakikat dari tujuan konsumsi dalam Islam, yaitu kebahagiaan dunia akhirat.

D. Pengambilan Keputusan

1. Pengertian Pengambilan Keputusan

Shiffman dan Kanuk (2010), mendefenisikan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan

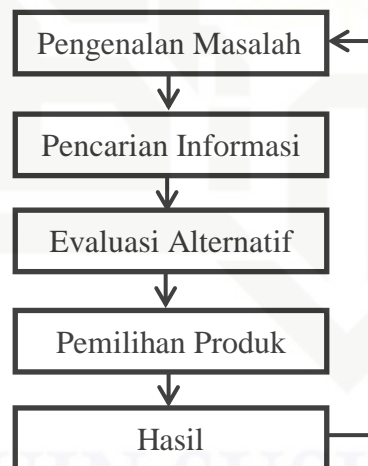
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alternatif.⁷⁷ Kemudian Setiadi (2003) mendefinisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantara tindakan alternatif yang ada.⁷⁸

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengambilan keputusan konsumen adalah proses pemecahan masalah yang dilandaskan pada keinginan serta sasaran yang dihasilkan ketika konsumen secara sadar memilih salah satu di antara tindakan alternatif yang ada. Pengambilan keputusan merupakan suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

Gambar III.1
Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen⁷⁹



Sumber: Nugroho. J. Setiadi 2003

⁷⁷ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penenrapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hal. 357

⁷⁸ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 121

⁷⁹ Nugroho. J. Setiadi, *Perilaku Kosumen*, Kencana PrenadaMedia Group, Jakarta, 2003, hal.17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebelum dan sesudah melakukan pembelian, seorang konsumen akan melakukan sejumlah proses yang mendasari pengambilan keputusan yakni:

- a. Pengenalan masalah. Konsumen akan membeli suatu produk sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapinya. Tanpa adanya pengenalan masalah yang muncul, konsumen tidak dapat menentukan produk yang akan dibeli.
- b. Pencarian informasi. Setelah memahami masalah kebutuhan yang ada, seorang konsumen akan termotivasi untuk mencari informasi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada melalui pencarian informasi lebih banyak.
- c. Evaluasi alternatif. Setelah konsumen mendapat berbagai macam informasi, konsumen akan mengevaluasi alternatif yang ada untuk mengatasi permasalahan yang dihadapinya.
- d. Keputusan pembelian. Setelah konsumen mengevaluasi beberapa alternatif strategi yang ada, konsumen akan membuat keputusan pembelian.
- e. Hasil. Seorang konsumen akan melakukan pembelian dan mendapatkan produk yang diinginkan sebagai hasil dari pengambilan keputusan yang dilakukan.⁸⁰

⁸⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, Implementasi, dan pengendalian Indonesia*, Salemba, Jakarta, 2000,hal. 57



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tipe Pengambilan Keputusan

Situasi pembelian yang berbeda menyebabkan konsumen tidak melakukan langkah atau tahapan pengambilan keputusan yang sama. Shiffman dan Kanuk (2000), menyebutkan ada tiga tipe yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen, yaitu:

- a. Pemecahan masalah yang diperluas (*extensive problem solving*).
Ketika konsumen tidak memiliki kriteria untuk mengevaluasi sebuah kategori produk atau merek tertentu pada kategori tersebut, atau tidak membatasi jumlah merek yang akan dipertimbangkan ke dalam jumlah yang mudah dievaluasi, proses pengambilan keputusannya bisa disebut pemecahan masalah yang diperluas.
- b. Pemecahan masalah yang terbatas. Pada tipe ini konsumen telah memiliki kriteria dasar untuk mengevaluasi produk dan berbagai merek pada kategori tersebut, namun konsumen belum memiliki preferensi tentang merek tertentu. Konsumen hanya membutuhkan tambahan informasi.
- c. Pemecahan masalah rutin. Konsumen telah memiliki pengalaman terhadap produk yang akan dibelinya. Konsumen hanya membutuhkan sedikit informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Nasabah dalam mengambil keputusan terhadap produk Tabungan Emas Tanah Merah merupakan nasabah yang bersifat rasional. Hal ini sesuai dengan setiap tindakan yang dilakukan calon nasabah yaitu memilih barang/produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan, lalu produk yang dipilih konsumen memberikan kegunaan yang optimal, dan kemudian memilih produk yang harganya sesuai dengan kemampuan nasabah.
2. Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa. Faktor yang paling dominan mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan yaitu faktor internal dan faktor situasional. Sedangkan faktor eksternal kurang berpengaruh karena setiap nasabah yang melakukan pengambilan keputusan berdasarkan diri sendiri tidak dipengaruhi oleh kelompok sosial lainnya, dan tidak berdasarkan peran dan status serta kedudukannya.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Setelah penulis melakukan penelitian, penulis mencoba mengusulkan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi PT. Pegadaian UPS Tanah Merah yaitu dari penelitian yang telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan oleh nasabah, dalam hal ini peneliti berharap agar perusahaan dapat membuat strategi pemasaran dan inovasi baru yang disesuaikan dengan situasi terkini serta menemukan solusi dari setiap hambatan yang telah dirasakan selama pandemi termasuk meningkatkan promosinya dengan menyesuaikan terhadap minat nasabah yang mulai berubah kepada pemakaian fasilitas online sejak pandemi.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai analisis perilaku nasabah dalam mengambil keputusan pembelian, bagi penelitian selanjutnya hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi yang dapat menjadi perbandingan untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang. Selain itu, peneliti juga menyarankan agar pihak akademisi banyak mengkaji bagaimana faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan pembelian.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, Boedi., dan Beni Ahmad Saebani. 2016. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia)
- Abdullah, bin Abdurrahman Ali Bassam, 2004, *Syarah Hadist Pilihan Bukhari-Muslim, Penerjemah, Kathur Suhardi*. Jakarta: Darul Fallah.
- Arbi, M Syarif. 2013. *Lembaga Perbankan, Keuangan dan Pembiayaan*. Yogyakarta: BPFE
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Dramadi, Hamid. 2013, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Bandung: Alfabeta
- Darni. 2014. *Pengantar Bisnis*. Pekanbaru: Benteng Media
- Istijanto. 2013. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- J. Setiadi, Nugoho. 2003. *Perilaku Kosume*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Juni Pariansa, Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir. 2017. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kementrian Agama Republik Indonesia, 2013. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Cipta Bagus Segara: Bekasi.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Indonesia*, Jakarta: Salemba
- Latumaerissa, Jalius R. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat
- Latumaerissa, Jalius R. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Mangani, Ktut S. 2015. *Bank & Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama
- Mardani, 2015, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group
- Mannan, M.A, 1993, *Ekonomi Islam: Teori dan Praktek (terj)*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf
- Sangadji, Etta Mamang., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sujarweni, V. Wiratna, 2019, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yograkarta: Pustakabarupress
- Sumarwan, Ujang. 2012. *Perilaku Konsumen Teori dan Penenrapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Soemitra, Andri. 2010. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tantri, Francis., dan Thamrin A. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Tim Kerja Kementerian Dalam Negari. 2020. *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah: Pencegah, Pengendalian, Diagnosis Dan Manajemen*. Jakarta: Tim Kerja Kementerian Dalam Negari

JURNAL/SKRIPSI

- Amri. A. 2020. “Dampak Covid-19 Terhadap UMKM Di Indonesia”. Jurnal Brand. Volume 2 No. 1
- DheviNayasari S dan Bambang Eko M. 2020. “Analisis Hukum Relaksasi Kredit Saat Pandemi Corona Dengan Kelonggaran Kredit Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK/JK.03/2020”. Jurnal Sains Sosio Humaniora Volume 4 No 2.
- Mawaddah. 2019. *Skripsi “Peluang dan Tantangan Akad Rahn Pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”*. Aceh: UIN Ar-Raniry



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sarmigi, E. 2020. “Analisis Pengaruh Covid-19 Terhadap Perkembangan UMKM Di Kabupaten Kerinci”. *Al-Dzahab Volume 1 No. 1*

Sarwono. 2009. “Analisis Perilaku Konsumen Prespektif Ekonomi Islam”, *Jurnal Inovasi Pertanian*, Volume 8 No. 8

Wigati, sri. 2011. “Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Islam”, *Maliyah*, Vol. 8 No. 1

WEBSITE

<https://covid19.go.id>, *Analisis Data Covid-19 Indonesia*. Diakses tanggal 15 Mei 2021 Pukul 10.30 WIB.

<https://tafsirweb.com/1049-quran-surat-al-baqarah-ayat-283.html>. Di akses pada 12 juni 2021

<https://update.unisayogya.ac.id/covid19/hadis-yang-bisa-dijadikan-hujjah-dalam-menghadapi-wabah-penyakit/>. Di akses pada 12 juni 2021

Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring (2016), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

www.pegadaian.co.id. Diakses pada 15 maret 2021: pukul 21.20.
<https://www.pegadaian.co.id/produk>

www.pegadaian.co.id. Diakses pada 15 maret 2021: pukul 21.20.
<https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>

www.pegadaian.co.id. Diakses pada 15 maret 2021: pukul 21.20.
<https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi>

www.pegadain.co.id. Diakses pada 15 maret 2021: pukul 21.20.
<https://www.pegadaian.co.id/profil/budaya-perusahaan>

LAMPIRAN

ANGKET TENTANG PERILAKU NASABAH TERHADAP PEMILIHAN PRODUK TABUNGAN EMAS PEGADAIAN DIMASA PANDEMI COVID-19

Perkenalkan nama saya Sri Mawaddah, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dari Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Ekonomi Syari'ah.

Terimakasih atas kesediaan Anda untuk meluangkan waktu dan perhatiannya untuk mengisi dan menjawab pertanyaan yang disediakan pada angket ini. Saya harap pengisian angket ini diisi dengan jujur dan apa adanya. Tujuan dari pembuatan angket ini adalah untuk memperoleh data mengenai perilaku nasabah terhadap pemilihan produk Tabungan Emas Pegadaian UPS Tanah Merah. Dimohon bantuannya untuk mengisi angket ini dengan sebaik-baiknya. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Tempat/Tanggal Lahir :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Mulai Menggunakan Tabungan Emas Pegadaian Sejak:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda *checklist* pada kolom Setuju, Kurang Setuju atau Tidak Setuju yang sesuai dengan jawaban yang anda pilih!

B. DAFTAR PERNYATAAN TENTANG PERILAKU NASABAH DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN

No	Pernyataan	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya memilih produk Tabungan Emas Pegadaian UPS Tanah Merah karena saya ingin memiliki tabungan yang aman termasuk di masa pandemi <i>covid-19</i> saat ini.			
2.	Tabungan Emas Pegadaian merupakan alternatif lain yang saya butuhkan untuk menabung.			
3.	Sebelum menabung saya terlebih dahulu mencari tahu kelebihan dan kegunaan produk Tabungan Emas Pegadaian.			
4.	Saya terlebih dahulu mencari tahu syarat-syarat dan ketentuan yang harus saya penuhi sebelum saya memilih produk Tabungan Emas Pegadaian.			
5.	Selain menanyakan kepada pihak Pegadaian, saya menggunakan brosur dan sosial media untuk mendapatkan informasi mengenai produk yang akan saya gunakan.			
6.	Pelayanan yang memuaskan mempengaruhi saya dalam memilih produk Tabungan emas pegadaian pada UPS Tanah Merah			
7.	Saya menggunakan produk Tabungan Emas Pegadaian karena Tabungan Emas lebih menguntungkan.			
8.	Proses yang cepat dan mudah membuat saya lebih tertarik untuk menabung di Tabungan Emas Pegadaian.			
9.	Saya memilih Tabungan Emas Pegadaian karena produk ini sesuai dengan apa yang saya inginkan dan butuhkan.			
10.	Saya memilih Tabungan Emas Pegadaian karena alasan lainnya.			

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. DAFTAR PERNYATAAN TENTANG FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PRODUK TABUNGAN EMAS PEGADAIAN UPS TANAH MERAH DIMASA PANDEMI COVID-19

1. Faktor Internal

No	Pernyataan	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena persepsi mereka sendiri bahwa Tabungan Emas merupakan solusi investasi yang baik dimasa pandemi <i>Covid-19</i>			
2.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena keluarga juga menggunakannya			
3.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah terhadap tempat menabung yang aman dan mudah			
4.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena mengenal produk tersebut			
5.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena pelayanannya baik			
6.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena adanya opini positif dari kasir UPS Tanah Merah			

2. Faktor Eksternal

No	Pernyataan	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
7.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena kebiasaan menabung emas sudah dilakukan sejak dulu			
8.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena sesuai dengan prinsip syariah			
9.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena teman dan lingkungan sekitar menyarankan untuk menggunakan produk Tabungan Emas Pegadaian dimasa Pandemi <i>Covid-19</i>			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor Situasional

No	Pernyataan	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
10.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena pada saat situasi pandemi covid-19 nilai mata uang Indonesia mengalami penurunan sedangkan nilai emas selalu meningkat			
11.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena lokasi UPS Tanah Merah mudah dijangkau			
12.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena saran dari lingkungan sosial Nasabah			
13.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena sesuai tujuan Nasabah sebagai upaya melakukan investasi untuk masa depan			
14.	Nasabah Responden memilih Tabungan emas pegadaian UPS Tanah Merah karena sesuai dengan suasana hati nasabah yang sedang khawatir akan persiapan untuk masa depan			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Pengisian Angket dan Wawancara (Bersama nasabah Tabungan Emas Pegadaian)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Buku Tabungan Emas Pegadaian



Wawancara Bersama Bapak Ridwan (*Pengelola UPS Tanah Merah*)



Wawancara Bersama Ibu Annisa (*Kasir UPS Tanah Merah*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 30 Maret 2021

Un.04/F.I/PP.00.9/3227/2021

Biasa

1 (Satu) Proposal

Mohon Izin Riset

Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: SRI MAWADDAH
NIM	: 11725200589
Jurusan	: Ekonomi Syariah S1
Semester	: VIII (Delapan)
Lokasi	: UNIT PEGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH KAMPAR

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP JUMLAH NASABAH UNIT PEGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH PEKANBARU

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Tembusan
Rektor UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/40414
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3227/2021, Tanggal 30 Maret 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | SRI MAWADDAH |
| 2. NIM/ KTP | : | 11725200589 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP JUMLAH NASABAH PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | UNIT PENGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 1 April 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Kampar
 Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Hengutian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip, memperbanyak, atau menyebarkan secara umum seluruh atau sebagian karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.

Hati Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Pekanbaru, 14 April 2021

Nomor : 067/00102.06/2021
 Lampiran : 2 (Dua) Lembar
 Urgensi : B

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Perihal : Izin Riset

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: Un.04/F.I/PP.00.9/3227/2021 tanggal 30 Maret 2021 perihal **Mohon Izin Riset** dalam rangka melengkapi data penulisan proposal di UPS Tanah Merah, dengan ini disampaikan bahwa :

NAMA MAHASISWA	NIM	PROGRAM STUDI
Sri Mawaddah	11725200589	Ekonomi Syariah

DI IZINKAN untuk memperoleh data dan informasi di UPS Tanah Merah, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sdr. Sri Mawaddah diminta untuk melapor dan berkoordinasi dengan Pimpinan Pegadaian UPS Tanah Merah terkait riset yang saudara butuhkan dengan Judul "Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Jumlah Nasabah Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Pekanbaru"
2. Melengkapi persyaratan sesuai ketentuan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru sebagai berikut:
 - a. Surat edaran kampus terkait pelaksanaan perkuliahan di masa pandemi COVID-19
 - b. Surat permohonan Izin Riset/Penelitian yang di tanda tangani oleh rektor atau setingkat
 - c. Surat Izin Penelitian Pemerintah Kota setempat
3. Mahasiswa mematuhi kegiatan riset memanfaatkan media *online* semaksimal mungkin.
4. Mahasiswa mematuhi seluruh protokol *new normal* yang telah ditetapkan oleh PT. Pegadaian (Persero).
5. Pengumpulan data sebagai bahan riset diberikan secara *online/daring* menggunakan media (ex. Whatsapp, Google Form, dll.) oleh pembimbing dari pihak PT. Pegadaian (Persero) kepada Mahasiswa yang bersangkutan.
6. Sebelum melaksanakan riset, mahasiswa yang melakukan pra riset **diwajibkan** menggunakan salah satu produk Pegadaian dan menginstall Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada *Handphone* pribadi.
7. Selama melaksanakan aktivitas yang bersangkutan agar mematuhi semua peraturan dan tata tertib yang berlaku dan **diwajibkan** untuk memakai Atribut atau jaket almamater.

PT. Pegadaian (Persero) — Kantor Wilayah II Pekanbaru

Jl. Tuanku Tambusai Ujung T +62 761 5970055

Pekanbaru-Riau 281292 F +62 761 5970044

www.pegadaian.co.id

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

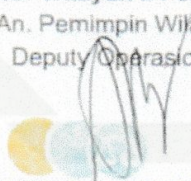
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Menjaga kerahasiaan Perusahaan serta **dilarang keras** untuk memberikan data nasabah kepada pihak lain, semua data yang diperoleh tidak diperkenankan untuk dipublikasikan dan semata-mata hanya untuk kepentingan studi.
9. Menyerahkan copy 1 (satu) eksemplar hasil riset tersebut ke Bagian Humas PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru.

Demikian izin ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kantor Wilayah II Pekanbaru
An. Pemimpin Wilayah
Deputy Operasional



MOHAMAD IHSAN PALALOI
Vice President

Tembusan:

1. Yth. Kepala Audit Intern PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru
2. Yth. Pemimpin Cabang Syariah Subrantas PT. Pegadaian (Persero)

UIN SUSKA RIAU

PT. Pegadaian (Persero) — Kantor Wilayah II Pekanbaru
Jl. Tuanku Tambusai Ujung T +62 761 5970055
Pekanbaru-Riau 281292 F +62 761 5970044

www.pegadaian.co.id



Pegadaian

Mengotasi Masalah Tanpa Masalah

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Sri Mawaddah
 NIM : 11725200589
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Tabungan Emas Pegadaian Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar).*

Bahwasanya yang bersangkutan benar **telah selesai** melakukan penelitian dan wawancara yang diperlukan untuk keperluan skripsi yang dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah sejak 14 April s/d 13 Juli 2021.

Demikian keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 13 Juli 2021
PT. PEGADAIAN (PERSERO)
 Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah


RIDWAN
 Pengelola Unit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau
 UIN SUSKA RIAU
 Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : SRI MAWADDAH
NIM : 11725200589
JURUSAN : EKONOMI SYARIAH
JUDUL : ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP PRODUK TABUNGAN EMAS PEGADAIAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH TANAH MERAH KECAMATAN KAMPAR

Pembimbing: Dr. Wahidin, M.Ag

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 03 Agustus 2021

Am. Pimpinan Redaksi



Dr. M. ALPI SYAHRIN, SH., MH., CPL.
 NIP. 19880430 201903 1 010

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI

Sri Mawaddah dilahirkan pada Tanggal 24 Maret 1999 di Desa Damuli Pekan, Kecamatan Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Provinsi Sumatera Utara. Lahir dari pasangan Bapak Khairuddin dan Ibu Zunaidah Siregar dan merupakan anak ke enam dari enam bersaudara. Mengawali pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2005 di SD Negeri 112264 Damuli Pekan, Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Provinsi Sumatera Utara, dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun 2011 melanjutkan pendidikan ke MTS Negeri 2 Damuli Pekan, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Provinsi Sumatera Utara dan lulus pada tahun 2014. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan SMA di MAN 2 LABURA, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Provinsi Sumatera Utara dan lulus tahun 2017. Pada tahun 2017 melalui jalur SPAN PTKIN penulis diterima menjadi Mahasiswa pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2019 melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Pegadaian, Unit Pegadaian Cabang Jendral, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Bulan Juli sampai dengan Agustus 2020 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di kelurahan Sidomulyo Timur, Kota Pekanbaru, Riau. Penulis melaksanakan penelitian pada Bulan Februari 2021 sampai dengan Mei 2021 dengan judul “Analisis perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk Tabungan Emas Pegadaian di masa pandemi *covid-19* pada Unit Pegadaian syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar” di bawah bimbingan Bapak Dr. Wahidin, M.Ag pada tanggal 05 Juli 2021 dinyatakan lulus dan berhak menyanggah gelar Sarjana Ekonomi melalui sidang secara online/daring Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.