ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL YANG MEMBENTUK MOTIVASI KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA PEGADAIAN SYARIAH SIDOARJO

(Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo)

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD AFIF FAROKHI

NIM : G94214177

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama	: Muhammad Afif Farokhi
NIM	: G94214177
Fakultas/Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:Analisis Faktor Internal Dan Eksternal Yang Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadaian Syariah Sidoarjo (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, Januari 2019

Saya yang menyatakan,

Muhammad Afif Farokhi

NIM: G94214177

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Afif Farokhi NIM. G94214177 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 8 Januari 2019

Pembimbing,

H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.si

NIP. 196506151991021001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Afif Farokhi, NIM G94214177 ini telah di pertanggungjawabkan didepan Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, 29 Januari 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I

. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si

NIP. 197311171998031003

Penguji II

Sri Wigati, M. EI

NIP. 197302212009122001

Penguji III

Saoki, SH. I, M. EI

NIP. 197404042007101004

Penguji IV

Hanafi Adi Putranto, S.Si., SE., M.Si

NIP. 198209052015031002

Surabaya, 29 Januari 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M

NIP. 196212141993031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Afif Farokhi
NIM : G94214177
Fakultas/Jurusan : FEBI / Ekonomi Syariah
E-mail address : afifrockhi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusifatas karya ilmiah :
☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Faktor Internal dan Eksternal Yang Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadaian Syariah Sidoarjo (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secarapribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Februari 2019

Penulis

(Muhammad Afif Farokhi)
nama terang dan tandatangan

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Analisis Faktor internal Dan Eksternal Yang Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadaian Syariah Sidoarjo (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo)" merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab mengenai apa saja faktor yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo dan bagaimana analisis faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana metode ini digunakan untuk pemecahan masalah dengan informasi yang didapat dari wawancara secara langsung dengan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo mengenai permasalahan yang penulis angkat.

Faktor-faktor yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yaitu Sikap, dimana perilaku pegawai Pegadaian Syariah Sidoarjo yang disampaikan oleh nasabah dalam pelayanannya ramah dan murah senyum. Kemudian budaya, dimana pegawai Pegadaian Syariah Sidoarjo selalu memberikan informasi kepada nasabah yang akan jatuh tempo dengan jarak satu minggu dan sehari sebelumnya sehingga nasabah menjadi suka dan terus menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sidoarjo. Kemudian kelompok, yaitu nasabah memiliki informasi dari kerabat, teman maupun saudara yang sudah pernah ke Pegadaian Syariah Sidoaro tentang produk jasanya dan nasabah juga memiliki informasi ketika di Pegadaian Syariah Sidoarjo saat berinterkasi dengan pegawainya, nasabah ketika bertanya tentang akad maupun produk jasanya tidak hanya kepada penaksir saja melainkan bisa ke satpam maupun kasirnya dan mereka memberikan jawaban.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang membentuk motivasi konsumen Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yaitu, sikap, yaitu nasabah memberikan pendapatnya dari transaksi yang pernah dialaminya. Budaya, yaitu kegiatan yang pernah dilakukan nasabah dan terjadi secara berulang-ulang dari sistem yang ditawarkan. Kelompok, yaitu interaksi yang diberikan oleh pegawai Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, kerabat maupun saudara nasabah yang bersangkutan untuk memenuhi kebutuhan nya.

Kata Kunci : Motivasi, Faktor yang Membentuk Motivasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
MOTTO v
ABSTRAK vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TRANSLITERASI xii
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Rumusan Masalah 6
D. Kajian Pustaka 6
E. Tujuan Penelitian 11
F. Kegunaan Hasil Penelitian 11
G. Definisi Operasional 13
H. Metode Penelitian 14
I. Sistematika Pembahasan 18
BAB II FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL MEMBENTUK MOTIVASI
A. Faktor Internal dan Eksternal 20
1. Faktor Internal 21
2. Faktor Eksternal 25
B. Proses Motivasi Konsumen 30
1. Pengertian Motivasi 30
2. Tujuan Motivasi Konsumen 32
3. Proses Motivasi 36
4. Bentuk Pemberian Motivasi 39
C. Pengambilan Keputusan 40
BAB III FAKTOR MOTIVASI KONSUMEN DALAM MEMILIH PEGADAIAN SYARIAH CABANG SIDOARJO
A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo 42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Sejarah Pegadaian Syariah 42
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah..... 45
3. Produk dan Aplikasi Akad..... 46
a. Arrum Haji..... 46
b. Multi Pembayaran Online (MPO) 47
c. Konsinyasi Emas 47
d. Tabungan Emas 48
e. Mulia..... 48
f. Arum BPKB..... 48
g. Gadai Syariah 49
B. Faktor internal dan Eksternal yang Membentuk Motivasi Konsumen Memilih Jasa di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo..... 49
1. Faktor Internal 49
Sikap 49
2. Faktor Eksternal 64
a. Budaya 64
b. Kelompok..... 78
BAB IV ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL YANG MEMBENTUK MOTIVASI KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG SIDOARJO
A. Faktor Internal dan Eksternal yang Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo 88
1. Faktor Internal 88
Sikap 88
2. Faktor Eksternal 89
a. Budaya 89
b. Kelompok..... 90
B. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadain Syariah Cabang Sidoarjo 90
1. Sikap 91
2. Kelompok..... 92
3. Budaya 94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 96

B. Saran 97

DAFTAR PUSTAKA 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan bukan bank di Indonesia ada beberapa jenis, diantaranya adalah Perusahaan Asuransi, Perusahaan Dana Pensiun, Koperasi Simpan pinjam, Bursa Efek dan Pegadaian. Adanya lembaga keuangan tersebut tentu dapat membantu keperluan dan kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya. Seperti halnya Pegadaian yang memberikan pinjaman bagi nasabah dengan jaminan barang, dan barang yang di gadaikan tersebut adalah barang yang bergerak seperti emas dan kendaraan bermotor.

Kebutuhan masyarakat ini berbeda-beda dalam memilih, jika memilih lembaga Asuransi berarti masyarakat menginginkan produk jasa dalam penanggulangan resiko, begitu juga jika masyarakat memilih lembaga Pegadaian, maka msyarakat tersebut menginginkan produk pinjaman berupa uang.

Lembaga keuangan di masyarakat yang berpedoman syariah saat ini semakin ramai dalam perkembangannya, dilihat dari banyak peminat masyarakat dalam lembaga yang berpedoman syariah, tidak terkecuali Pegadaian. Semakin banyaknya perkembangan lembaga keuangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpedoman syariah membuat PT Pegadaian ikut serta dalam menyediakan lembaga keuangan yang berpedoman syariah.

Pegadaian syariah memiliki karakteristik yaitu tidak ada bunga, menjadikan uang sebagai alat tukar bukan komoditas, dan memperoleh keuntungan bisnis dari jasa penitipan dan penyimpanan barang yang digadaikan. Pegadaian Syariah hanya memperoleh keuntungan dari biaya jasa penyimpanan, perawatan barang serta biaya administrasi. Biaya penyimpanan dan perawatan Pegadaian Syariah tersebut ditentukan juga bukan berdasarkan dari jumlah uang yang dipinjamkan. Berbeda dengan Pegadaian konvensional yang mana keuntungan yang diperoleh berasal dari bunga/tambahan/sewa modal yang diperhitungkan dari jumlah uang yang dipinjamkan.

Berdirinya Pegadaian Syariah di Indonesia merupakan hal penting untuk menghindarkan umat Islam dari adanya riba. Meskipun perkembangan Pegadaian Syariah memang terlihat jauh dengan Pegadaian konvensional terkait jumlah nasabah dan jumlah outletnya. Namun setiap tahunnya Pegadaian Syariah mengalami peningkatan yang cukup banyak. Prosentase pertumbuhan pegadaian Syariah dapat dikatakan lebih tinggi daripada Pegadaian konvensional.

Meningkatnya pertumbuhan bisnis dan menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat terutama dengan Pegadaian konvensional, maka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diperlukan adanya strategi yang bagus dalam menggait nasabah untuk lebih memahamkan lembaga Pegadaian Syariah kepada masyarakat banyak. Pertumbuhan bisnis Pegadaian Syariah lebih tinggi, akan tetapi Pegadaian konvensional masih mendominasi di Indonesia.

Dalam hal ini Pegadaian Syariah dituntut untuk mampu bersaing secara sehat dengan mencari faktor internal dan eksternal apa saja yang dapat menjadikan nasabah memilih produk-produk di Pegadaian Syariah.

Faktor internal dan eksternal dalam pemilihan suatu produk memang menarik untuk diteliti. Memprediksi faktor internal dan eksternal konsumen memang bukan perkara yang mudah, hal ini dikarenakan setiap orang memiliki faktor yang beraneka ragam dibalik keputusan mereka dalam memilih suatu produk di sebuah lembaga.

David L. Loundon dan Albert J. Della Bitta mengemukakan bahwa: Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam proses mengevaluasi, memperoleh, menggunakan, atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa.[1]

Dari sini dapat diketahui bahwa faktor internal dan eksternal itu apa saja yang dapat dihubungkan dengan keputusan konsumen itu sendiri. Dari faktor internal yaitu sikap, sikap adalah suatu predisposisi yang dipelajari

[1] Rini Dwiastuti, *Ilmu Perilaku Konsumen*, (Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2012), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk merespon terhadap suatu obyek dalam bentuk rasa suka atau tidak suka.[2]

Faktor eksternal yang pertama adalah aspek budaya, yang meliputi keseluruhan kepercayaan, nilai-nilai, kebiasaan yang dipelajari dan mengarahkan perilaku konsumen pada anggota masyarakat tertentu.[3] Yang kedua yaitu kelompok, dua orang atau lebih yang berinteraksi untuk mencapai sasaran perorangan maupun bersama.[4]

Dengan adanya faktor internal dan eksternal yang ada pada diri konsumen maka akan mempengaruhi antara satu dan yang lain, sehingga menimbulkan suatu motivasi konsumen yang berbeda-beda. Dan setelah mengetahui yang berhubungan dengan faktor internal dan eksternal konsumen, maka akan memberi petunjuk yang berguna bagi pihak Pegadaian Syariah dalam mengambil suatu kebijakan dalam pemasaran dan meningkatkan perencanaan pemasaran. Selain itu dapat diketahui pula peluang pasar yang masih terbuka, sehingga Pegadaian Syariah dapat mengantisipasi peluang tersebut dengan cara yang efektif dan efisien.

Pentingnya masalah diatas tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi seorang konsumen atau nasabah dalam memilih produk dengan berbagai faktor yang ada, maka dalam penelitian ini dipilih

---

[2] Ibid. 161.
[3] Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen edisi ketujuh*, (Jakarta : PT INDEKS, 2008), 356.
[4] Ibid. 291.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

judul: "Analisis Faktor Internal dan Eksternal Yang Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadaian Syariah Sidoarjo (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo).

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

   Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul pada faktor internal dan eksternal konsumen pada penelitian ini sebagai berikut:

   a. Banyak faktor yang ada pada diri seseorang dalam menentukan sebuah pilihan.
   b. Motivasi merupakan sebuah hal yang terjadi setelah adanya faktor yang membentuknya.
   c. Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jelas apa saja faktor yang membentuk motivasi konsumen di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

2. Batasan Masalah

   Dari beberapa identifikasi masalah diatas, penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

   a. Adanya faktor-faktor yang membentuk motivasi konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Analisis faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dimunculkan rumusan masalah yang dapat diangkat untuk penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo?
2. Bagaimana analisis faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo?

D. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yang relevan sehingga dapat digunakan peneliti sebagai bahan kajian dan masukan sehingga mampu menjadikan penelitian yang terdahulu sebagai tolok ukur atas hasil yang telah dicapai serta membuktikan bahwa tidak ada plagiasi dalam penelitian ini.

1. Laporan penelitian dari Yeni Cahyono dan Edy Kurniawan selaku peneliti dari Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan judul "*Analisis Faktor-faktor Internal dan Eksternal Pada Masyarakat Ponorogo yang Mempengaruhi Perkembangan Perekonomian Syariah di Kabupaten*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ponorogo". Penelitian itu menjelaskan bahwa terdapat faktor internal-eksternal yang mempengaruhi perkembangan perekonomian syariah di Ponorogo dan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi perkembangan perekonomian Islam terutama pada masarakat Ponorogo. Faktor produk dan faktor lokasi memiliki pengaruh negative terhadap keputusan nasabah dalam memilih perbankan syariah. Artinya masyarakat Ponorogo masih belum memahami atau belum tertarik untuk mengenal produk-produk bank syariah. Variabel orang/pelayanan, motivasi dan pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk bank syariah. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah adalah faktor motivasi dalam menggunakan produk bank syariah dengan dibuktikan besar koefisien 6,523.[5]

2. Ahmad Efendi, mahasiswa jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam skripsi berjudul "*Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Surat Kabar Jawa Pos Pada Masyarakat Kabupaten Jember, tahun 2013*". Penelitian itu menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian surat kabar Jawa Pos pada

[5] Yeni Cahyono dan Edy Kurniawan, "Analisis Faktor-faktor Internal dan Eksternal Pada Masyarakat Ponorogo yang Mempengaruhi Perkembangan Perekonomian Syariah di Kabupaten Ponorogo" (jurnal—Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2016), 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat kabupaten Jember yang menyimpulkan bahwa pengambilan keputusan pembelian produk terpengaruhi dari tiga faktor yaitu faktor kendala dalam surat kabar, faktor dinamika harga produk, dan faktor desain surat kabar.[6]

3. Herdi Jayakusuma, mahasiawa jurusan manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dalam skripsi yang berjudul "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Teh Celup Sariwangi (Studi Kasus Masyarakat Kota Bekasi), tahun 2011"*. Penelitian menjelaskan faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam melakukan keputusan pembelian produk teh celup Sariwangi di kota Bekasi yang menyimpulkan bahwa melalui analisis faktor dapat diperoleh 8 faktor yaitu faktor psikologis, faktor produk, faktor social, faktor distribusi, faktor harga, faktor promosi, faktor individu, dan faktor pelayanan.[7]
4. Mukhlis Adib, mahasiswa jurusan Muamalat (Ekonomi Islam) fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif H idayatullah Jakarta dalam skripsi yang berjudul "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Memilih Produk Rahn di Kantor cabang Pegadaian*

[6] Ahmad Efendi, "Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Surat Kabar Jawa Pos Pada Masyarakat Kabupaten Jember" (skrpsi—Universitas Jember, 2013), 64.
[7] Herdi Jayakusumah, "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian The Celup Sariwangi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Bekasi)" (skripsi—Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2011), 131.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syariah Ciputat, tahun 2014". Penelitian itu menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih produk rahn di kantor cabang Pegadaian Syariah Ciputat dan hubungan aspek lokasi, tarif ujrah dan aspek syariah terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk rahn di kantor cabang Pegadaian Syariah Ciputat. Dan dapat disimpulkan bahwa hasil korelasi aspek lokasi, tariff ujrah, dan aspek syariah terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk rahn di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat yaitu nilai signifikan aspek lokasi 0,000 dari nilai α 0,05 maka hipotesis yang diajukan penulis adalah Ho ditolak dan Ha diterima, maksudnya aspek lokasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk rahn di Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo. Yang ke dua yaitu nilai signifikan tariff ujrah adalah 0,000 dari nilai α 0,05 maka hipotesis yang diajukan penulis adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Maksudnya tariff ujrah mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk rahn di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat. Dan yang ke tiga yaitu nilai signifikan aspek syariah adalah 0,000 dari nilai α 0,05 maka hipotesis yang diajukan penulis adalah Ho ditolak dan Ha diterima, maksudnya aspek syariah mempunyai signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk rahn di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat.[8]

[8] Mukhlis Adib, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Memilih Produk Rahn di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Siti Hadijah, mahasiawa jurusan Pendidikan Ekonomi fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, dalam skripsi yang berjudul "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS), tahun 2015*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, dan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menngunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar tahun 2014 dengan sampel sebanyak 98 responden. Penelitian ini menggunakan teknik nonprobabily sampling dengan metode accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan analisis faktor melalui program SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, yaitu faktor tampilan fisik sebesar 67,138%, empati sebesar 20,960%, keandalan sebesar 6,889%, ketanggapan sebesar 2,919%, dan jaminan sebesar 2,094%. Faktor tampilan fisik menjadi faktor paling dominan karena memiliki variance explained tertinggi sebesar 61,798%, artinya faktor

---

Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat" (skripsi—Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah, 2014), 114.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tampilan fisik mampu menjelaskan keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar sebesar 67,138%.[9]

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih produk Pegadaian Syariah Sidoarjo.
2. Untuk menganalisis faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih produk Pegadaian Syariah Sidoarjo.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memperoleh suatu manfaat yang besar bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini seperti :

1. Bagi Penulis

   Menambah pengetahuan yang mana selama ini hanya didapatkan secara teoritis dan mendapatkan wawasan mengenai faktor internal dan

[9] Siti Hadijah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa PegadaianSyariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar" (skripsi—Universitas Pendidikan Ganesha, 2015), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

eksternal yang membentuk motivasi konsumen di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo serta lebih mengetahui faktor internal dan eksternal konsumen yang kemudian digunakan untuk menerapkan ilmu yang didapat penulis selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang nantinya akan di praktikkan di masyarakat.

2. Bagi Masyarakat atau Pembaca

   Dapat memberikan suatu pembelajaran ataupun masukan yang bersifat membangun sebagai salah satu sumber informasi tambahan yang bersifat ilmiah. Masyarakat juga akan mendapatkan informasi dan bahan pertimbangan untuk mengetahui faktor yang bisa membentuk seorang konsumen dalam memilih suatu produk di lembaga keuangan yang bersifat syariah.

3. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bersifat membangun dan juga sebagai bahan pertimbangan bagi pihak lembaga serta dapat mengetahui apa saja faktor-faktor yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa di Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo, sehingga nantinya dapat mengetahui segmen pasar. Selain itu juga sebagai evaluasi untuk meningkatkan kinerja operasional dalam lembaga.

4. Bagi Akademisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diharapkan dapat menambah informasi dan sebagai bahan pertimbangan serta penyempurnaan bagi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan tema terkait.

G. Definisi Operasional

Yang dimaksud dengan definisi operasional yaitu suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang disefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.[10] Definisi operasional yang berkaitan dengan penelitian, antara lain:

1. Faktor

   Faktor merupakan hal (keadaan atau peristiwa) yang turut menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu.

2. Motivasi Konsumen

   Mangkunegara mendefinisikan bahwa Motif adalah suatu kecenderungan untuk beraktifitas, dimulai dengan dorongan dalam diri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri.[11] Berdasarkan pendapat tersebut disimpulkan bahwa, motif merupakan suatu dorongan kebutuhan

[10] Zulfikar, *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 146.
[11] Tatik Suryani, *Perilaku konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), 22.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam diri konsumen yang perlu dipenuhi agar konsumen tersebut dapat menyesuaiakan diri terhadap lingkungannya.

Penelitian ini akan membahas mengenai faktor apa saja yang dapat membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bersifat penelitian lapangan. Dimana penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistic-kontekstual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks/apa adanya) melalui pengumpulan data dari latar alami.[12] Penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama dimana tujuan yang pertama untuk menggambarkan dan mengungkapkan, sedangkan tujuan yang kedua yaitu unuk menggambarkan serta menjelaskan. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, meliputi

[12] Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

deskripsi dalam konteks yang mendetil juga catatan hasil wawancara yang mendalam.[13]

2. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah suatu data yang diperoleh melalui sumber pertama baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara.[14] Dalam penelitian ini, data yang dibutuhkan merupakan data yang berkaitan dengan faktor internal dan eksternal yang dapat membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Sehingga wawancara dilakukan kepada para nasabah/konsumen di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

b. Sumber Data Skunder

Sumber data skunder adalah sumber data yang nantinya tidak berhubungan langsung dengan obyek dari penelitian. Sumber data skunder ini nantinya bisa berupa dari hasil penelitian karya ilmiah, buku panduan, artikel, dokumen-dokumen, dan berbagai referensi yang relevan dengan masalah penelitian dan yang nantinya mampu menunjang penelitian yang terkait dengan faktor internal dan

[13] Asep Saepul Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 9.
[14] Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi,* cet. Ketujuh (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), 99.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih produk Pegadaian Syariah Sidoarjo.

3. Metode Pengumpulan Data

   a. Wawancara

      Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.[15] Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara dengan konsumen/nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Adapun konsumen/nasabah tersebut yaitu:

      1) Suyitno
      2) Sofia
      3) Srihadi
      4) Arujito
      5) Father
      6) Wulida
      7) Sukaemi
      8) Handi
      9) Hanum
      10) Saiful

[15] Sugiono, "*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 317.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

11) Ahmad

12) Wahyu

13) Tutik

14) Yuyun

15) Dewi

16) Santika

17) Sutini

18) Ali

19) Erni

20) Selfia

21) Iswan

22) Supriadi

23) Agustina

24) Karmila

25) Febri

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.[16] Dalam hal ini peneliti akan mengambil

[16] Ibid., 329.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dokumentasi berupa gambar atau foto untuk mendukung penulisan supaya dapat memberikan informasi yang jelas.

4. Metode Analisis Data

Peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif dimana teknik analisis data yang terlebih dahulu harus mampu untuk memaparkan semua data yang telah diperoleh dari hasil pengamatan lalu menganalisis data tersebut sehingga peneliti mampu memaparkan masalah yang terkait dalam penerapan faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih produk Pegadaian Syariah Sidoarjo (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo).

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini diuraikan dengan tujuan agar memudahkan penulisan juga pemahaman. Untuk memudahkan para pembaca dalam memahami hasil penulisan dari penelitian, maka penulis melakukan penyusunan dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab, dimana pada tiap bab terdiri dari beberapa sub bab, yang sesuai dengan buku panduan penulisan skripsi. Berikut adalah sistematika pembahasannya:

Bab pertama ini terdiri dari pendahuluan, dimana bab pendahuluan ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Pada bab kedua ini adalah kajian pustaka, pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori serta telaah pustaka yang berkaitan dengan permasalahan juga kerangka pemikiran teoritis tentang masalah yang diteliti.

Bab ketiga ini adalah gambaran umum penelitian, dalam bab ini akan dideskripsikan mengenai Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo secara umum, diawali dengan sejarah berdirinya, visi dan misi, produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo pada umumnya dan isi dari wawancara dengan nasabah yang dalam hal ini berada di Pegadaian Syariah Sidoarjo.

Pada bab keempat ini adalah analisis hasil penelitian dan pembahasan, dimana dalam bab ini merupakan bab analisis data, yaitu memadukan antara teori yang sebelumnya dipaparkan didalam bab dua dengan apa yang telah ditentukan dilapanagn yang dideskripsikan pada bab tiga. Pada bab ini akan di uraikan mengenai analisis faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen.

Pada bab kelima ini adalah penutup, merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulam mengenai pokok-pokok penting dari keseluruhan pembahasan juga saran oleh penulis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL YANG MEMBENTUK MOTIVASI

A. Faktor Internal Dan Eksternal

Faktor adalah keadaan yang ikut menyebabkan terjadinya sesuatu.[1] Adanya faktor dalam setiap kejadian merupakan bentuk dari setiap perilaku orang yang berbeda-beda. Dalam setiap kejadian terdapat suatu pendorong baik dari dalam diri seseorang maupun lingkungan dan orang lain. Dari setiap faktor yang ada merupakan bagian dari konsumen dan tidak lepas dalam faktor-faktor yang ada.

Konsumen selalu mencari kepuasan terhadap suatu produk dalam sebuah perusahaan. Untuk memenuhi kepuasannya, seorang konsumen akan mencari tahu tentang apa yang dibutuhkannya dengan apa yang bisa memenuhi kebutuhannya tersebut. Dalam proses mencari tahu tentunya konsumen tidak hanya memperoleh informasi dari satu sumber saja, melainkan mencari lebih banyak sumber informasi tentang produk perusahaan.

Ada dua jenis proses pencarian konsumen, yaitu pencarian internal dan eksternal. Pencarian internal adalah usaha konsumen untuk memanggil

[1] Ebta Setiawan, "Faktor", https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/faktor.html, diakses pada 15 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kembali memori informasi jangka panjang mengenai produk atau jasa yang dapat memecahkan masalah. Pencarian eksternal meliputi akuisisi informasi dari sumber-sumber luar, seperti teman, periklanan, laporan konsumen dan personil penjualan.[2]

Kebutuhan setiap konsumen berbeda-beda, begitu juga dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih sebuah lembaga maupun produk dan jasa suatu perusahaan.

Model perilaku konsumen dapat diartikan sebagai kerangka kerja atau alur yang mewakili apa yang diinginkan konsumen dalam mengambil keputusan membeli.[3] Keputusan tersebut dapat diambil dari faktor internal dan eksternal sebagai berikut:

1. Faktor Internal

   Faktor Internal merupakan faktor yang asalnya dari dalam diri seseorang atau individu itu sendiri, dalam hal ini seseorang akan mencari sebuah informasi yang nantinya akan mempengaruhi dari tindakan yang dilakukannya. Tingkat pencarian internal tergantung pada jenis masalah yang perlu dipecahkan.

   Jika hal ini merupakan masalah dengan keterlibatan yang tinggi, maka konsumen dapat secara aktif mencari memori informasi jangka panjang mengenai alternatif merek. Apabila merupakan masalah dengan

[2] John C. Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen, jilid 2,* (Jakarta: Erlangga, 2002), 18.
[3] Rini Dwiastuti, *Ilmu Perilaku Konsumen,* (Malang: UB Press, 2012), 15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterlibatan rendah, pencarian internal mungkin cukup terbatas. Dan masalah yang diidentifikasi menuntut pembelian berdasarkan yang pernah terjadi, maka para konsumen akan mengacu pada perasaan mereka selama proses pencarian internal ini.[4]

Teori faktor internal konsumen dari Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk yaitu:

a. Sikap

Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari dalam berperilaku dengan cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu obyek tertentu. Sebagai contoh jika seorang peneliti menentukan dari pertanyaan yang diajukan kepada seorang konsumen bahwa ia terus membeli berbagai produk Cover Girl Lipcolor dan bahkan menganjurkannya kepada teman-temannya, peneliti itu mungkin mengambil kesimpulan bahwa konsumen tersebut mempunyai sikap yang positif terhadap berbagai produk Cover Girl Lipcolor. Contoh ini menggambarkan bahwa sikap tidak dapat diamati secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari apa yang dikatakan orang atau apa yang mereka lakukan.[5]

---

[4] John C. Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen, Dwi Kartini Yahya, jilid 2,* (Jakarta: Erlangga, 2002), 19.

[5] Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Zoelkifli Kasip, (Jakarta: Indeks, 2004), 222.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk memberikan respon secara konsisten terhadap suatu objek yang diberikan, seperti halnya suatu merek.[6]

Jadi sikap merupakan perilaku yang disimpulkan dari apa yang mereka katakana sesuai dengan perbuatannya. Pengetahuan konsumen terhadap sebuah produk memang sangat penting. Konsumen mengerti produk dari sebuah perusahaan itu bisa berkaitan dengan iklannya, harganya, kemasannya dan media yang merupakan gambaran perilaku seorang konsumen dari sikapnya.

Karakter seorang konsumen dapat dilihat dari sikapnya terhadap produk yang di tawarkan oleh sebuah perusahaan. Misal, ada konsumen yang menyukai produk tersebut, ada yang tidak menyukai, ada yang sangat menyukai namun juga da yang sangat tidak menyukai produk yang ditawarkan. Akan tetapi itulah karakter setiap orang berbeda-beda, jika orang tersebut semakin menyukai sebuah produk maka antusiasnya terhadap produk itu semakin kuat, dan itu bisa dilihat dari sikapnya terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahan tersebut yaitu dengan membelinya, memakainya hingga menjadi kebiasaan atau berlangganan.

[6] Rini Dwiastuti, *Ilmu Perilaku Konsumen*, (malang: UB Press, 2012), 66.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kepribadian

Kepribadian ialah suatu ciri-ciri kejiwaan dalam diri yang mencerminkan dan menentukan suatu individu bisa merespon pada lingkungan sekitarnya.[7]

Ada beberapa macam sifat–sifat dasar kepribadaian diantaranya adalah:

1) Kepribadaian mencerminkan perbedaan individu

Perbedaan individu ini disebabkan oleh adanya karakteristik dalam diri yang membentuk kepribadian individu merupakan kombinasi unik berbagai faktor, tidak ada individu yang memeliki karakteristik yang sama.

2) Kepribadian bersifat konsisiten dan bertahan lama

Kepribadian ini biasanya cenderung konsisiten atau bertahan lama, sudah tentu seorang ibu yang berkomentar bahwa anaknya " keras kepala sejak dia lahir " pendapat ibu ini menunjang bahwa karakter kepribadian anaknya itu akan bersifat lama.

3) Kepribadian dapat berubah

Kepribadian juga dapat mengalami perubahan pada berbagai keadaan tertentu contohnya, kepribadian individu berubah karena adanya berbagai macam peristiwa hidup didalam kehidupannya,

[7] Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Zoelkifli Kasip, (Jakarta: Indeks, 2004), 107.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kematian orang yang dicintai, perceraian, atau promosi karir yang besar.

c. Persepsi

Persepsi adalah proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.[8] Dalam hal ini persepsi yang merupakan sebuah proses yang awalnya ada proses memilih terlebih dahulu, yaitu memilih sebuah produk atau lembaga yang ada di pasarnya. Kemudian setelah memilih nasabah atau konsumen tersebut akan mengatur bagaimana produk itu bermanfaat untuk dirinya atau tidak. Kemudian setelah tahu barang itu bermanfaat atau tidak maka terakhir yaitu menafsirkan atau memberi gambaran terakhir dengan simpulan yang ada di fikirannya bahwa produk itu baik atau tidaknya.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang asalnya dari luar diri seseorang atau individu yang meliputi lingkungan di sekitarnya. Faktor eksternal diarahkan untuk memperoleh data lingkungan atau informasi

[8] Ibid., 137.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang berhubungan pembelian spesifik berdasarkan pertimbangan.[9] Dan pertimbangan tersebut berasal dari lingkungan.

Teori faktor eksternal konsumen dari Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk yaitu budaya dan kelompok.

a. Budaya

Budaya didefinisiakn sebagai keseluruhan kepercayaan, nilai-nilai, dan kebiasaan yang dipelajari dan membantu mengatur perilaku konsumen para anggota suatu masyarakat tertentu. Kepercayaan dan nilai-nilai merupakan pedoman bagi perilaku konsumen dan merupakan kebiasaan yang lazim dan diterima dalam berperilaku.[10]

Budaya adalah suatu kompleks yang meliputi pengetahuan, keyakinan, seni, moral, adat-istiadat serta kemampuan dan kebiasaan lain yang dimiliki manusia sebagai bagian masyarakat.[11]

Dalam konteks perilaku konsumen, budaya didefinisikan sebagai keseluruhan kepercayaan, nilai-nilai dan kebiasaan yang dipelajari dan membantu mengatur perilaku konsumen para anggota suatu masyarakat tertentu.

---

[9] John C. Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen, Dwi Kartini Yahya, jilid 2,* (Jakarta: Erlangga, 2002), 21.
[10] Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Zoelkifli Kasip, (Jakarta: Indeks, 2004), 379.
[11] Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2001), 144.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kelompok

Kehidupan di dunia ini ada berbagai macam makhluk hidup yang diciptakan tuhan, salah satunya yaitu manusia. Manusia diciptkan tidak hanya satu manusia saja, akan tetapi penciptaannya dalam jumlah yang banyak.

Sebagai makhluk yang mempunyai sebuah pemikiran, manusia dalam kehidupan sehari-hari memiliki tugas, pekerjaan dan target yang masing-masing tiap individu berbeda. Namun dalam perbedaan tersebut, manusia seringkali membuat suatu perkumpulan yang dalam konteks pembahasannya mempunyai tujuan untuk mendapatkan target dengan cepat secara bersama-sama. Perkumpulan manusia itu memang ada dan memang harus ada, ini dikarenakan manusia adalah makhluk sosial yang membentuk lingkungan tersendiri dengan tujuan yang sama meskipun mereka memiliki karakter dan sifat yang berbeda. Perkumpulan ini sering di sebut kelompok, jadi memang dalam kehidupan kita di dunia ini manusia pada dasarnya saling membutuhkan satu dengan yang lain.

Kelompok sebagai sejumlah individu, berkomunikasi satu dengan yang lain dalam jangka waktu tertentu yang jumlahnya tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terlalu banyak, sehingga tiap orang dapat berkomunikasi dengan semua anggota secara langsung.[12]

Pengertian kelompok yaitu berkumpulnya satu orang dengan orang yang lain atau lebih bertemu dalam satu tempat yang sama, di mana mereka bisa saling berinteraksi, bertukar informasidengan dan tentunya berkumpul untuk membentuk suatu tujuan mereka bersama.[13]

Jadi kelompok merupakan interaksi yang terjadi antara satu individu dengan individu yang lain untuk mencapai tujuan masing-masing.

Kelompok-kelompok inilah yang kedepannya akan menjadi sebuah wadah bagi produsen yang mana mereka bisa semakin fokus dalam memenuhi kebutuhan para konsumennya. Begitu pula bagi para konsumen yang memiliki sebuah kelompok, mereka memasuki sebuah kelompok agar semakin mengerti informasi yang beredar dari produk yang ingin di konsumsinya tersebut.

Tidak heran apabila sebuah kelompok masyarakat jika sudah menilai bahwa produk itu bagus dan bisa dijadikan kebutuhan untuk jangka yang panjang, maka semakin banyak pula konsumen yang awalnya tidak menegerti atau belum mengerti tentang produk yang

[12] Namora Lumongga Lubis, *Konseling Kelompok*, (Jakarta: KENCANA, 2016), 3.
[13] Timotius Duha, Perilaku Organisasi, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beredar menjadi konsumen tetap dan masuk sebuah kelompok tersebut.

c. Kelas Sosial

Kelas sosial adalah suatu rangkaian satuan dimana setiap anggota masyarakat dapat ditempatkan, para peneliti lebih suka membagi rangkaian kesatuan itu menjadi sejumlah kecil kelas sosial yang khusus.[14]

Kelas sosial dapat diukur dari sudut status sosial yaitu dengan membatasi setiap kelas sosial dengan banyaknya status yang dipunyai para anggota dibandingkan dengan yang dipunyai para anggota kelas sosial lainnya.

Ada tiga faktor yang sering digunakan ketika menilai kelas sosial.[15] Kekayaan relatif banyaknya ekonomi, kekuasaan tingkat pilihan atau pengaruh pribadi terhadap orang lain, dan martabat tingkat pengakuan yang diperoleh dari orang lain.

Dari beberapa faktor yang ada dari faktor internal yaitu ada sikap, kepribadian, dan persepsi. Untuk faktor eksternalnya ada budaya, kelompok, dan kelas sosial. Tetapi dari setelah dilakukannya

[14] Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Zoelkifli Kasip, (Jakarta: Indeks, 2004), 329.
[15] Ibid., 330.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian oleh peneliti, maka disimpulkan dari faktor internal yaitu sikap, untuk faktor eksternalnya yaitu budaya dan kelompok.

B. Proses Motivasi Konsumen

1. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah suatu dorongan baik dari orang lain maupun dari diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan sadar dan semangat untuk mencapai target tertentu.[16]

Motivasi sering diartikan dengan keinginan, tujuan, kebutuhan, ataupun dorongan, dan sering dipakai secara bergantian menjelaskan motivasi seseorang.[17] Keinginan bisa juga ditafsirkan secara cukup luas mencakup berbagai kebutuhan karena manusia menginginkan sesuatu hal tentunya yang memang dibutuhkan. Keinginan manusia secara lengkap mencakup unsur-unsur kebutuhan, minat, dan keterikatan yang bersifat positif.[18]

Pandangan islam mengenai motivasi yaitu menjurus pada hal yang baik tidak sesuai jika mencari motivasi untuk hal yang tidak di ridhai Allah, karena motivasi bersifat bergerak untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Allah SWT berfirman dalam surat At Taubah ayat 40,

---

[16] Mulyadi, *Manajemen Sumberdaya Manusia (MSDM)*, (Bogor: In Media, 2015), 87.
[17] Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), 321.
[18] Syaiful Sagala, *Etika & Moralitas Pendidikan Peluang dan Tantangan*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

إِلَّا تَنصُرُوهُ فَقَدْ نَصَرَهُ ٱللَّهُ إِذْ أَخْرَجَهُ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ ثَانِيَ ٱثْنَيْنِ إِذْ هُمَا فِي ٱلْغَارِ إِذْ يَقُولُ لِصَٰحِبِهِۦ لَا تَحْزَنْ إِنَّ ٱللَّهَ مَعَنَاۖ فَأَنزَلَ ٱللَّهُ سَكِينَتَهُۥ عَلَيْهِ وَأَيَّدَهُۥ بِجُنُودٍ لَّمْ تَرَوْهَا وَجَعَلَ كَلِمَةَ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ ٱلسُّفْلَىٰۗ وَكَلِمَةُ ٱللَّهِ هِيَ ٱلْعُلْيَاۗ وَٱللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ٤٠

Artinya: "Jikalau kamu tidak menolongnya (Muhammad) maka sesungguhnya Allah telah menolongnya (yaitu) ketika orang-orang kafir (musyrikin Mekah) mengeluarkannya (dari Mekah) sedang dia salah seorang dari dua orang ketika keduanya berada dalam gua, di waktu dia berkata kepada temannya: "Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah beserta kita". Maka Allah menurunkan keterangan-Nya kepada (Muhammad) dan membantunya dengan tentara yang kamu tidak melihatnya, dan Al-Quran menjadikan orang-orang kafir itulah yang rendah. Dan kalimat Allah itulah yang tinggi. Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana."

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah senantiasa dekat dengan para hamba Nya yang beriman pada Nya, Allah juga memerintahkan hamba Nya untuk senantiasa yakin dalam menjalani hidup dan yakin akan kehidupan yang akan terjadi di hari berikutnya.

Keinginan merupakan awal dari seseorang tertarik dengan apa yang dilihatnya. Dengan demikian, keinginan tidak seharusnya untuk dipenuhi, dan yang harus dipenuhi adalah sebuah kebutuhan. Karena jika seseorang mengetahui apa yang benar-benar dibutuhkan, maka orang tersebut tidak akan salah pilih produk yang memiliki spesifikasi apa yang diinginkan dan dibutuhkannya.

Motivasi seorang konsumen tentu didalamnya juga adanya tujuan. Tujuan bukan semata-mata yang utama, karena seorang konsumen selalu mencari sebuah produk tidak hanya dari satu perusahaan, mereka akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mencari produk yang benar-benar mereka inginkan diawal kemudian oleh seorang konsumen akan dimasukkan list pembelian, dan disitulah terjadinya sebuah proses yang mana lebih utama daripada tujuan awal seorang konsumen.

Motivasi yang timbul di setiap orang pasti juga adanya sebuah komunikasi, komunikasi merupakan sebuah media penyampaian seseorang yang dapat mempengaruhi seorang yang lain dengan cara ini, maka dari itu komunikasi yang terjadi antara seseorang sangat menentukan apa yang akan menjadi keputusannya. Pengertian komunikasi secara umum yaitu dari bahasa latin *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran.[19]

Komunikasi merupakan cara perusahaan dalam pemberiatahuan informasi kepada konsumen. Komunikasi dapat terjadi yaitu dengan menyampaikan informasi produk yang ada dari perusahaan ke konsumennya, yang berarti terdapat pengalihan informasi, penyebaran informasi maupun interaksi dengan melibatkan konsumen secara langsung dan terarah.

2. Tujuan Motivasi Konsumen

Motivasi konsumen yang dilakukan oleh perusahaan sangat erat sekali berhubungan dengan kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*)

[19] Tommy Suprapto, *Pengantar Teori Dan Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta: Med Press, 2009), 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk itu perusahaan selalu berusaha untuk membangun kepuasan konsumen (*consumer satisfaction development*) dengan berbagai cara.[20]

Tujuan motivasi konsumen diantaranya yaitu:[21]

a. Peningkatan kepuasan. Tingkat kepuasan konsumen memang berbeda-beda, namun sebagai produsen harus mengerti bagaimana caranya supaya konsumen dapat menerima sebuah produk yang ditawarkan dan menjadikannya puas saat mengambil produk tersebut. Salah satu cara dan strategi yang harus dilakukan oleh produsen yaitu mudahnya akses untuk membeli dan memakai produk yang ditawarkan, mudahnya proses yang dilakukan oleh perusahaan, dan keramahan ketika karyawan perusahaan dalam menawarkan dan menjelaskan produknya. Dari hal tersebut bisa dipastikan seorang konsumen akan puas dan semakin meningkat dalam kepuasannya.
b. Mempertahankan loyalitas. Loyalitas sebuah perusahaan kepada konsumennya merupakan hal penting yang harus dilakukan perusahaan. Hal tersebut bisa dipastikan ketika perusahaa memberikan pengertian, pemahaman dan kelebihan-kelebihan apa saja yang didapat ketika memakai produk perusahaan itu. Ketika perusahaan loyal kepada konsumen, maka konsumen juga akan

[20] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 31.
[21] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan timbal balik yang sama yaitu keloyalan mereka untuk semakin sering memakai dan membeli produk perusahan tersebut.

c. Efisiensi. Efisiensi merupakan hal yang semakin diperhatikan oleh seorang konsumen, ini dikarenakan di zaman yang lebih banyak penggunanya memakai smartphone tidak mau ambil pusing, antri berjam-jam, dan kepanasan atau kehujanan di jalan. Ketika sebuah perusahaan memberikan sebuah kemudahan dan kecepatan untuk konsumennya dalam bertransaksi tanpa harus datang dan bermacet-macetan dijalan, itu merupakan hal yang menjadi perhatian tersendiri bagi para konsumen di zaman yang serba modern dan mudah ini. Jika perusahaan tidak mau melakukan atau meng upgrade diri maka konsumen yang awalnya banyak bisa jadi mereka semakin hari semakin berkurang dikarenakan mereka masih memakai system yang lama dan kurang efisien. Namun ketika perusahaan itu "melek" teknologi, dapat dipastikan konsumennya semakin bertambah karena mereka terbantu dan termudahkan dalam kebutuhannya.

d. Efektivitas. Efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan. Dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebuah perusahaan harus memiliki tujuan yang jelas, itu dapat dilihat dari visi dan misi sebuah perusahaan. Ketika dalam perusahaan sudah memiliki tujuan yang jelas maka konsumen yang akan memakai dan membeli produk perusahaan itu tidak akan ragu. Keraguan seorang konsumen terhadap sebuah produk itu salah satunya disebabkan ketidak jelasannya produk yang ditawarkan, diperuntukkan kepada siapa produk itu, dan informasi yang dijelaskan tidak sesuai apa yang dibutuhkan konsumen. Pencapaian sebuah perusahaan dapat dilihat ketika semakin banyaknya konsumen yang memakai, mengkonsumsi dan memberikan informasi kepada calon konsumen yang lain bahwasanya produk perusahaan tersebut bagus.

e. Mencipta suatu hubungan yang harmonis antara produsen atau penjual dan pembeli atau konsumen. Bagian yang sering dilupakan oleh sebuah perusahaan yaitu adanya keberlanjutan komunikasi setelah terjadinya suatu transaksi jual beli maupun selesainya sebuah akad yang lain. Ketika perusahaan mampu memberikan keberlanjutan komunikasi diluar transaksi, dampak yang tidak terduga bisa saja terjadi, seperti contoh jika seorang konsumen yang awalnya membeli barang atau memakai jasa suatu perusahaan tidak ada after sales dikemudian hari, maka bisa dipastikan konsumen tersebut akan lari dari produk yang pernah ditawarkan perusahaan itu. Berbeda halnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jika ada after sales kepada konsumen, konsumen itu merasa diperhatikan dan seperti diberi ilmu terhadap produknya yang sedang dipakai maupun yang di konsumsinya. After sales merupakan keberlanjutan komunikasi yang diberikan pihak produsen atau perusahaan kepada konsumennya, karena masih banyak ditemukan juga bahwa perusahaan yang sudah menjualkan barangnya kepada konsumen yang awalnya sebelum membeli dan memakai produknya diberikan pelayanan yang bagus tetapi ketika setelah selesai keluar dari akad jual beli maupun pemakaian jasa perusahaan lepas tangan begitu saja tanpa adanya komunikasi selanjutnya.

3. Proses Motivasi

Terjadinya sebuah motivasi oleh seorang konsumen, sebelumnya ada pemberian motivasi oleh pihak perusahaan ke calon konsumennya. Dan supaya pemberian motivasi berjalan dengan lancar, maka harus ada proses motivasi yang jelas. Proses motivasi tersebut terdiri dari:[22]

a. Tujuan

Tujuan adalah sesuatu yang akan di gapai, dicapai dan didapatkan. Sebelum tercapainya sebuah tujuan, maka aka nada yang namanya proses, proses inilah yang terpenting untuk mencapai sebuah tujuan. Ketika sebuah perusahaan memiliki tujuan yang jelas, maka

[22] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 29.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti apapun kondisi pasar akan selalu memiliki peluang didalamnya yang dalam berjalannya waktu pasti akan mendapatkan hasil.

b. Mengetahui Kepentingan

Kepentingan suatu perusahaan tak lain dan tak bukan yaitu untuk memperoleh keuntungan, dan dari hal itu perusahaan memang memiliki tujuan untuk memperoleh konsumen yang banyak.

Konsumen yang memakai produknya maka dapat dipastikan kepentingan perusahaan untuk memperoleh laba atau keuntungan yang besar dapat tercapai. Ketercapaian perusahaan harus mengetahui apa yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Ketercapaiaan perusahaan adalah kepentingan internal suatu perusahaan. Diluar dari hal tersebut yaitu supaya perusahaan semakin besar, mempunyai cabang perusahaan ditiap kota atau provinsi, dan memiliki pekerja yang banyak.

c. Komunikasi Efektif

Komunikasi yang baik dari perusahaan kepada para konsumennya merupakan investasi jangka panjang, inilah mengapa komunikasi yang terjadi sangat penting. Ketika komunikasi berjalan dengan baik antara pihak perusahaan dengan para konsumennya, maka konsumen secara tidak langsung merasa menjadi bagian atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keluarga dari perusahan tersebut. Itu hal yang bisa terjadi dikarenakan ketika konsumen merasa dirinya nyaman berkomunikasi, maka apa yang dia keluhkan dan kekurangan perusahaan tidak akan mudah bocor kepada konsumen lainnya, bahkan jika sampai yang bersifat pribadi konsumen seperti apa yang mereka dapatkan ketika memakai produk itu dan apa yang harus mereka lakukan, mereka akan datang secara langsung dan berkonsultasi dengan pihak perusahaan tanpa adanya keramaian.

d. Integrasi Tujuan

Proses terjadinya motivasi perlu juga untuk menyatukan tujuan perusahaan dan tujuan kepentingan konsumen. Tujuan dari sebuah perusahaan yaitu untuk mendapatkan laba dan luasnya pemasaran mereka, sedangkan tujuan seorang konsumen adalah terpenuhi kebutuhan dan puasnya produk yang dikonsumsi atau dipakainya.

e. Fasilitas

Seorang konsumen untuk memperoleh suatu produk harus ada sebuah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Ketika perusahaan memberikan fasilitas, maka dapat diartikan bahwa adanya akses untuk memperoleh produk yang ditawarkan. Disitulah fungsi adanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebuah fasilitas, tanpa adanya fasilitas dapat diartikan juga tidak ada yang namanya konsumen dan tidak ada yang bertransaksi.

fasilitas begitu penting yaitu untuk memperoleh kemudahan, kemudahan ada pada konsumen dan ada pada produsen. Fasilitas memudahkan bagi konsumen untuk memperoleh produk yang ditawarkan. Sedangkan bagi produsen, yaitu kemudahan produk yang ditawarkannya sampai ke masyarakat.

4. Bentuk Pemberian Motivasi

Metode yang digunakan dalam pemberian motivasi terdiri atas:[23]

a. Metode Langsung (*Direct Method*)

Motivasi langsung adalah motivasi (materiel ataupun nonmaterial) yang diberikan secara langsung kepada setiap konsumen untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Hal ini sifatnya khusus, seperti bonus, penghargaan terhadap pelanggan, dan lain-lain.

b. Metode tidak Langsung (*Indirect Method*)

Metode tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah konsumen untuk melakukan pembelian. Seperti pelayanan yang memuaskan, kualitas barang ditingkatkan, dan lain sebagainya.

[23] Ibid., 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pengambilan Keputusan

Manusia dalam kesehariannya memiliki aktivitas yang berbeda. Dalam aktivitas yang dilakukan sehari-hari sering sekali di hadapkan dengan yang namanya keputusan, keputusan yang dilakukan merupakan tindak lanjut dari kegiatan yang dilakukannya. Seperti contoh jam berapa kita harus tidur malam, jam berapa harus bangun, jam berapa harus bekerja ataupun pergi ke sekolah dan lain sebagainya itu merupakan sebuah tindakan yang didasari dari sebuah keputusan yang diambil.

Langkah-langkah atau proses pengambilan keputusan terdiri dari empat tahap berikut:[24]

1. Mengidentifikasi masalah. Ketika seorang konsumen menghadapi sebuah keputusan yang akan diambil seperti membeli barang atau memakai sebuah jasa, maka identifikasi masalah harus dilakukan, ini dilakukan supaya konsumen mengetahui apa yang benar-benar menjadi kebutuhannya.
2. Merumuskan berbagai alternatif. Seorang konsumen setelah membut rumusan masalahnya, maka tahap selanjutnya yaitu menentukan berbagai alternatif penyelesaian terhadap masalah yang dihadapinya. Ketika alternatif yang sudah dibuat, maka konsumen dapat mengambil keputusan lebih bijak lagi dan semakin terarah.

[24] Febrina Sari, *Metode dalam Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018), 172.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Menganalisa alternatif. Setiap alternatif yang dibuat oleh konsumen tidak serta-merta semua diambil, dibuatnya sebuah alternatif yaitu supaya konsumen memiliki banyak refrensi dari berbagai produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Setelah memiliki banyak alternatif yang akan dilakukannya, maka konsumen yang baik dan cerdas akan menganalisa satu-persatu informasi alternatif yang didapatkannya. Dengan cara itu dapat dipastikan konsumen mengetahui jangka panjang dan pendek suatu produk yang didapatkannya. Dari sebuah produk yang didapatkannya, maka langkah akhir yaitu penilaian konsumen, dan yang menentukan produk itu akan dipakainya dalam jangka panjang atau pendek dari produk itu adalah konsumen itu sendiri.
4. Mengusulkan suatu penyelesaian dan menyarankan suatu rencana tindakan. Dalam hal ini setelah melewati tahap-tahap tersebut, maka konsumen dapat menyarankan suatu penyelesaian itu kepada penyelesaian konsumen yang lain dan memberikan rencana jangka panjang supaya mereka juga faham, meskipun dalam realitanya banyak yang memiliki rumusan masalahnya tersendiri dan menyelesaikannya sendiri. Dan ada juga yang resikonya dihadapi sama, kesempatanya juga sama tetapi kesimpulan yang diambil berbeda diantara para konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

FAKTOR MOTIVASI KONSUMEN DALAM MEMILIH PEGADAIAN SYARIAH CABANG SIDOARJO

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

1. Sejarah Pegadaian Syariah

Pada zaman ketika Belanda berkuasa kembali, bank *Van Leening* yang awalnya dibubarkan, telah didirikan kembali. Akan tetapi dalam kegiatannya tersebut terdapat praktik tidak sehat yang merugikan banyak masyarakat dan pemerintahan kolonial. Pada tahun 1901, didirikanlah Pegadaian Negara Pertama di kota Sukabumi Jawa Barat. Dan kemudian pemerintah Belanda melakukan perbaikan sistem menjadi lembaga Pegadaian yang lebih baik. Seperti contoh suku bunga yang tinggi, yang kemudian telah dilakukan penyesuaian. Lelang yang sebelumnya dilakukan mengandung banyak rekayasa, diganti menjadi lelang yang sifatnya benar dan lebih transparan. Sedangkan barang jaminan yang dimiliki nasabah pada awalnya tidak dirawat dengan baik pihak lembaga, mulai dirawat dan diperhatikan bagaimana kondisi barangnya. Inilah keadaan baru munculnya lembaga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pegadaian di Indonesia yang semakin hari mengalami perubahan yang lebih baik.[1]

Pada awal pemerintahan Republik Indonesia, yang dilakukan oleh kantor Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena terjadi situasi perang yang sedang memanas. Agresi militer Belanda yang dilakukan kedua kalinya memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindahkan lagi ke Magelang. Kemudian setelah perang kemerdekaan dan situasi yang sudah tidak memanas lagi, kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan pengelolaan dilakukan kembali oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Dalam perjalanan Pegadaian mengalami beberapa kali perubahan status yaitu Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961 kemudian berdasarkan peraturan pemerintah nomor 7 tahun 1961 menjadi perusahaan Jawatan, selanjutnya berdasarkan peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1990 berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM).[2]

Pada akhirnya di tahun 2012, tepatnya 1 April 2012, bertepatan dengan ulang tahun Pegadaian ke 111, bentuk badan hukum perum Pegadaian berubah menjadi Persero, yang berarti menjadi PT Pegadaian (Persero) sampai saat ini. Diantara rentang jauhnya pada tahun 1746 sampai 2012, Pegadaian Syariah masih belum lahir. Dan ketika Pegadaian terus melakukan

[1] PT. Pegadaian (Persero), "Sejarah Pegadaian Syariah", http://pegadaiansyariah.com/sejarah-pegadaian-syariah/, diakses pada 10 Juni 2018.
[2] Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah,* (Bandung: Alfabetha, 2011), 80.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbaikan untuk lebih tumbuh memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat Indonesia, bersamaan dengan itu juga kesadaran masyarakat yang beragama islam untuk melakukan transaksi ekonomi secara Syariah mulai berkembang.[3] Disinilah perbaikan yang dilakukan oleh Pegadaian dengan memberikan kualitas lebih kepada masyarakat yang notabennya beragama Islam dan telah sadar tentang adanya pembiayaan berakadkan Islam.

Pegadaian memberikan layanan yang berakadkan Islam merupakan sebuah tantangan juga selain dari segi peluangnya, ini dikarenakan masyarakat sudah terbiasa dengan akad-akad yang bukan berpedoman pada Islam. Dengan adanya pembiayaan maupun barang yang di gadaikan dengan akad yang sesuai Islam, diharapkan masyarakat semakin mengerti dan faham tentang adanya akad sesuai Islam, semakin faham dan mengerti masayarakat kita maka manfaat yang didapat oleh masyarakat sendiri semakin banyak, diantaranya peluang tidak terjadinya riba,

Namun sebelumnya di tahun 2003 sebenarnya mulai beroperasi ULGS (Unit Layanan Gadai Syariah) di Jakarta untuk memberikan alternatif kepada masyarakat yang ingin bertransaksi gadai secara Syariah. Dan itu sebelum boomingnya pembiayaan maupun tabungan yang mengatasnamakan syariah. Respon dari masyarakat pada saat itu cukup bagus, dan akhirnya dibentuklah Unit Layanan Gadai Syariah di berbagai kota besar lainnya. Perbaikan ini

[3] PT. Pegadaian (Persero), "Sejarah Pegadaian Syariah", http://pegadaiansyariah.com/sejarah-pegadaian-syariah/, diakses pada 10 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terus dilakukan unutuk meningkatkan kualitas dan pelayanan yang memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Dengan seiring berjalannya waktu yang awalnya ULGS telah berubah menjadi SBU (Strategik Bisnis Unit) merupakan Divisi di PT Pegadaian (Persero) yang menangani bisnis gadai Syariah dengan segala difersifikasinya.[4]

Lahirnya berbagai produk seperti *Arrum* Emas, *Rahn* (Gadai Syariah), *Arrum* BPKB, *Amanah, Arrum* Haji dan produk lainnya yang akan terus berkembang sesuai dengan permintaan pasar dan kebutuhan masyarakat.[5]

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

Visi dan misi Pegadaian Syariah sampai saat ini masih sama seperti Pegadaian Konvensional karena memang awal terbentuknya Pegadaian dulu tidak ada Syariah nya, dan adanya Pegadaian Syariah merupakan perkembangan yang dilakukan oleh PT Pegadaian (persero). Perbedaannya hanya dalam penerapannya Pegadaian Syariah menggunakan system berbasis Syariah.

a. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama yang berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah

[4] PT. Pegadaian (Persero), "Sejarah Pegadaian Syariah", http://pegadaiansyariah.com/sejarah-pegadaian-syariah/, diakses pada 10 Juni 2018.
[5] PT. Pegadaian (Persero), "Sejarah Pegadaian Syariah", http://pegadaiansyariah.com/sejarah-pegadaian-syariah/, diakses pada 10 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Misi

1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu meberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi
2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat
3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

3. Produk dan Aplikasi Akad

Adapun produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo, diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. *Arrum* Haji[6]

Pembiayaan *Arrum* Haji merupakan produk di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan perjalanan Haji.

Kewajiban yang harus dilakukan nasabah selanjutnya adalah membayar setoran di tiap bulannya kepada Pegadaian Syariah Cabang

[6] PT. Pegadaian (persero), "Arrum Haji", http://pegadaiansyariah.co.id/arrum-haji, diakses pada 10 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sidoarjo sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak pada saat akad di awal. Jangka waktu pinjaman yang diberikan bisa selama 12, 18, 24, atau 36 bulan sesuai dengan kesepakatan diawal. Jika sebelum jangka waktu yang telah ditentukan kedua belah pihak selesai, nasabah ingin melakukan pelunasan kewajiban, maka bisa dilakukan *Top Up.*

b. Multi Pembayaran Online (MPO)[7]

Multi pembayaran online (MPO) melayani pembayaran berbagai tagihan listrik, telpon atau pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online.

Layanan Multi Pembayaran Online merupakan solusi bagi nasabah Pegadaian yang ingin melakukan pembayaran cepat dan mudah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank.

c. Konsinyasi Emas[8]

Konsinyasi emas adalah layanan titip jual emas batangan di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

[7] PT. Pegadaian (persero), "Multi Pembayaran Online", http://pegadaiansyariah.co.id/multi-pembayaran-online, diakses pada 10 Juni 2018.
[8] PT. Pegadaian (persero), "Konsinyasi Emas", http://pegadaiansyariah.co.id/konsinyasi-emas, diakses pada 10 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

d. Tabungan Emas[9]

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

e. Mulia[10]

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

f. Arrum BPKB[11]

Pembiayaan Arrum BPKB pada Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo memudahkan para pengusaha mikro untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kenadaraan. Kendaraan akan tetap berada di pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung kegiatan usaha sehari-hari.

---

[9] PT. Pegadaian (persero), "Tabungan Emas", http://pegadaiansyariah.co.id/tabungan-emas, diakses pada 10 Juni 2018.
[10] PT. Pegadaian (persero), "Mulia", http://pegadaiansyariah.co.id/mulia, diakses pada 10 Juni 2018.
[11] PT. Pegadaian (persero), "Arrum BPKB", http://pegadaiansyariah.co.id/arrum-BPKB, diakses pada 10 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Gadai Syariah[12]

Pembiayaan Rahn (gadai Syariah) dari Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai dengan Syariah. Proses yang cepat hanya dalam waktu beberapa menit dana cair dan barang agunan aman penyimpanannya. Barang agunan atau jaminan dapat berupa perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

B. Faktor Internal dan Eksternal yang Membentuk Motivasi Konsumen Memilih Jasa di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

Faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, berdasarkan dari wawancara yang telah dilakukan yaitu:

1. Faktor Internal

Sikap

Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo memiliki sikap yang baik, ramah dan murah senyum. Sikap yang baik ini merupakan cermin dari apa yang nasabah katakan dan yang sudah dialami oleh nasabah, sehingga membentuk sikap pada seorang nasabah. Apa yang dikatakan oleh nasabah merupakan pengetahuannya terhadap produk yang telah dipilihnya dan telah terjadi sebuah transaksi. Nasabah di

[12] PT. Pegadaian (persero), "Gadai Syariah", http://pegadaiansyariah.co.id/gadai-syariah, diakses pada 10 Juni 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo setelah melakukan sebuah transaksi produk yang dipilihnya terlihat antusiasnya terhadap produk yang ditawarkan, ini adalah sikap yang baik dan positif yang ditimbulkan karena adanya pegawai yang ramah dan transaksi yang telah diberikan. Pembuktian sikap yang baik tersebut oleh nasabah memberikan dampak positif juga terhadap Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, dan ini juga merupakan peran yang diinginkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi untuk mendapatkan produk yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan juga sistem syariah dalam akadnya. Ketika kesimpulan nasabah sudah bulat berupa pelayanan yang baik diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, maka nasabah memiliki sikap yang baik pula terhadap pemakaian produk yang ditawarkan. Syarat yang mudah, tidak ribet, prosesnya cepat, nilai taksiran yang tinggi merupakan nilai yang diberikan Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo sehingga nasabah memberikan timbal balik dengan sikap yang positif berupa apa yang telah dikatakan dan dilakukan nasabah.

Hal ini seperti hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Namanya bapak Suyitno, menurut beliau di Pegadaian Syariah ini merasa nyaman, nyamannya itu dari sistem pelayanan yang dipakai itu cepat tidak sampai satu jam disini, ada lima belas menit waktu prosesnya jadinya cepat dan itu yang menjadikan kenyamanan bagi pak Suyitno karena tidak menunggu lama. Dilihat dari jumlah pegawainya ada tiga orang di Pegadaian Syariah ini, tetapi cukup membantu meskipun hanya ada tiga pegawai saja bisa menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan proses untuk pencairan dananya juga langsung di hari itu juga.[13]

Namanya ibu Sofia, yang beliau tahu ketika bertransaksi di Pegadaian Syariah Sidoarjo yaitu taksirannya cukup dengan yang dibutuhkan, tidak terlalu rendah karena harga yang diberikan juga sesuai harga emas saat gadaikan, jadi meskipun harga emas saat itu entah naik atau turun, tetapi untuk taksirannya tidak terlalu kecil juga sih mas kalau kebanyakan orang kan minta nya yang banyak tidak sedikit hehe.[14]

Namanya bapak Srihadi beliau memilih di Pegadaian Syariah Sidoarjo karena pegawainya yang ramah, ramahnya itu ketika datang tadi dibukakan pintu kemudian di tanyai keperluannya apa, sehingga pak

[13] Bapak Suyitno, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[14] Ibu Sofia, *wawncara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Srihadi bilang merasa benar-benar dilayani dan kalau mau tanya ke pegawainya kan jadi tidak canggung. Beliau juga bilang persyaratan yang diberikan Pegadaian Syariah tidak memberatkan cuman kasih KTP dan barang jaminan setelah itu tinggal proses penaksiran. Setelah proses penaksiran kan cair uangnya, tetapi untuk taksirannya memang beliau tidak tahu tinggi atau rendahnya, yang terpenting bisa dan cukup memenuhi kebutuhan. Kalau sedang butuh itu saja sudah cukup karena untuk memenuhi kebutuhan yang kurang saja.[15]

Namanya bapak Arujito, beliau memilih di Prgadaian syariah Cabang Sidoarjo ini karena lebih enak dan praktis. Enaknya itu lingkungan nya bersih dan lebih tertata tidak kelihatan penuh meskipun antriannya banyak. Untuk praktisnya itu tidak ribet pesyaratannya, sedangkan kalau mau ambil pinjaman di bank persyaratannya banyak dan untuk memproses sebuah pinjaman itu lama, beda dengan Pegadaian Syariah ini cepat sekali, ada sekitar sepuluh menit sudah cair uang yang saya perlukan. Kemudian untuk taksirannya di pegadaian Syariah ya nilainya pasti dibawah harga aslinya, ya

[15] Bapak Srihadi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memang seperti itu tetapi tidak jauh juga jadinya ya sesuai dengan kebutuhan saja.[16]

Namanya bapak Fathur, beliau memilih di Pegadaian Syariah ini dikarenakan lebih rendah bunganya, tau rendahnya kata beliau bisa lihat kertas yang didapat ketika nanti uangnya cair, jadi bisa lihat berapa persen bunganya dan setahu pak Fathur ringan juga agsurannya sehingga tidak menjadi beban. Pak Fathur bilang kalau di Pegadaian Syariah itu enak, enaknya kalau sewaktu-waktu ada uang bisa diambil barang yang telah digadaikan sebelumnya, tetapi kalau belum ada uangnya ya semisal waktu mau jatuh tempo gitu beliau perpanjang supaya tidak di lelang barangnya, apalagi sebenarnya ini kan masih sesuai lah dengan kemampuan.[17]

Namanya ibu Wulida, kalau di Tanya kenapa bu Wulida memilih di Pegadaian Syariah Sidoarjo sini awalnya karena butuh uang tambahan dan kebetulan ada marketing Pegadaian Syariah yang menawarkan untuk gadai disana. Awalnya pada saat itu memang ingin menggadaikan emas tetapi belum tau dimana lokasinya sampai ketemu dengan marketing nya tadi. Setelah menggadaikan di sini

[16] Bapak Arujito, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018
[17] Bapak Fathur, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teman saya bercerita kalau Pegadaian Syariah dan konvensional sama saja, bedanya di jangka waktunya saja kalau yang Konvensional tiga bulan sedangkan yang Syariah empat bulan dan beliau belum tau kalau persenan bunganya berapa.[18]

Bapak Sukaemi tertarik di Pegadaian Syariah karena mudah prosesnya, mudahnya itu menurut beliau ketika butuh uang tinggal naruh saja emas yang dipunya kemudian tanda tangan di penaksir baru kemudian uang cair kan gitu mudah prosesnya tidak pakai syarat yang banyak. Kalau untuk taksiran nya Pegadaian Syariah menurut pak Sukaemi sesuai atau cukup tidak kurang, ya sesuai kebutuhan saja ambilnya kalau butuh banyak ya diambil semua dari taksiran penaksirnya tadi tetapi kalau tidak seperti sekarang seperlunya sesuai kebutuhan ambilnya.[19]

Namanya bapak Hendi, memilih di Pegadaian Syariah karena murah, murahnya itu di angsurannya yang ringan karena bunga nya kecil, tau murahnya karena ada di kertasnya itu bunga nya berapa dan angsurannya berapa. Pada waktu sekarang ini punya ibu nya cuman pak Hendi yang bayarin angsurannya, dan yang menjadi jaminan ini

[18] Ibu Wulida, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[19] Bapak Sukaemi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dulu berlian pakai suratnya juga sudah dua tahun ini di perpanjang tebus kemudian di gadaikan lagi. Dan pak Hendi juga gadaikan emas setahun ini kalau emas punya sendiri itu untuk keperluan tambahan saja. Berlian punya ibu nya tadi diambil semua dari taksiran yang diberikan jadi angsuran lumayan tinggi, tetapi yang emas ini ringan kaena ambil seperlunya.[20]

Namanya ibu Hanum, beliau memilih di Pegadaian Syariah karena ada syariahnya, kalau di Pegadaian Konvensional takut ada riba nya. Ibu Hanum berpendapat bahwa yang namanya syariah berarti sesuai dengan hukum Islam, jadi ke Pegadaian ini lebih karena ada Syariahnya. Sepengetahuan ibu Hanum Pegadaian Syariah di Sidoarjo ada di beberapa tempat meskipun tidak sebanyak yang Konvensional, dan yang tau lokasinya yang sebelah pasar Larangan ini. Dan yang menjadikan ibu Hanum memilih di sini pendapatnya karena taksiran yang diberikan penaksir lebih dari perkiraan yang beliau butuhkan tetapi tetap ambil sesuai kebutuhan saja dan tidak full yang diberikan penaksir Pegadaian Syariah.[21]

[20] Bapak Hendi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[21] Ibu Hanum, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Namanya bapak Saiful Anam, beliau ke Pegadaian Syariah keperluan hanya untuk kebutuhan tertentu saja yaitu membeli emas dengan cara menabung tabungan emas namanya. Dan kenapa memilih disini, pak Saiful Anam berpendapat karena hanya di Pegadaian Syariah saja yang aman, aman itu karena barang atau emas beliau tadi di asuransikan. Dan pak Saiful Anam kedepan juga mau ambil motor di sini karena ada asuransinya tadi, tetapi sekarang masih kepingin saja. Beliau menambahkan kalau menabung emas itu yang didapat bisa dirupakan emas bisa juga dirupakan uang, enaknya itu dan mengikuti harga emas pada saat itu juga.[22]

Namanya bapak Ahmad Yani, beliau berpendapat memilih di Pegadaian Syariah ini karena lebih enak, enaknya itu bisa diangsur hitungan nya bisa sepuluh hari sekali, bisa juga satu bulan sekali atau empat bulan sekali dan kalau pengambilan bebas kapan saja bisa diambil atau dilunasi sewaktu ada uang. Beliau menambahkan bahwa untuk taksiran yang diberikan Pegadaian Syariah sesuai kebutuhan daripada toko-toko emas yang lainnya itu lebih rendah daripada

[22] Bapak Saiful Annas, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

taksiran Pegadaian Syariah, selisihnya itu jauh jadi taksirannya memang lebih besar Pegadaian Syriah.[23]

Namanya ibu Wahyu, Keperluannya ke Pegadaian Syariah yaitu ambil barang dan penebusan, tetapi naruh lagi juga barang lain karena barangnya disini ada tiga dan semuanya berupa emas. Ibu Wahyu naruh banyak barang berupa emas karena untuk kebutuhan usaha jadinya kalau sudah ada uang beliau tebus, sedangkan yang digadaikan saat ini yaitu untuk biaya anak sekolah, tiap emas berbeda untuk kebutuhan yang berbeda. Ibu Wahyu menambahkan kalau untuk taksirannya pas, pas nya itu tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah, tetapi memang jauh daripada taksiran di tempat lain masih tinggi di Pegadaian Syariah sini dan beliau memilih Pegadaian Syariah karena ini.[24]

Namanya bu Tutik, beliau ke Pegadaian Syariah keperluannya yaitu menggadaikan emas tetapi kalau ada uang lebih beliau juga nabung berupa tabungan emas. Beliau memilih disini itu karena pegawai-pegawai nya tidak cuek, tidak cueknya itu di tanyakan keperluannya apa dibantu menuliskan jadi lebih terasa kekeluargaannya, maksutnya

[23] Bapak Ahmad Yani, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[24] Ibu Wahyu, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kekeluargaan itu tidak individual jadinya kalau mau tanya-tanya lebih tidak canggung. Dari situ beliau tanyanya kalau tidak ke penaksir ya ke satpamnya, maka dari itu ibu Tutik di Pegadaian Syariah tidak hanya ambil gadai ada juga tabungan emas.[25]

Namanya ibu Yuyun, beliau kalau ke Pegadaian Syariah karena butuh uang, karena jalan satu-satunya ya menggadaikan karena cepat cairnya. Cepatnya itu menurut ibu Yuyun ada barang sedangkan lagi butuh uang ya langsung saja di masukkan ke Pegadaian Syariah kemudian nanti prosesnya di taksir oleh penaksir setelah itu beliau di panggil dapat berapa dari taksiran kalau terlalu banyak tidak ambil semua sesuai kebutuhan saja, setelah itu nanti dicairkan sama kasirnya. Beliau menambahkan enaknya disini prosesnya cepat itu tadi kalau di bank mau pinjam butuh proses yang lama kalau disini cuman beberapa menit sudah cair.[26]

Namanya ibu Dewi, Kalau ke Pegadaian Syariah ketika sedang butuh uang saja dan yang menjadi jaminan emas karena menggadaikan emas. Ibu Dewi memilih Pegadaian Syariah karena menurutnya enak, enaknya itu nanti kalau mau ambil bisa dilihat itu bunganya berapa

[25] Ibu Tutik, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[26] Ibu Yuyun, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan sudah tertera di lembaran kertas pinjamannya berapa nanti di tambah bunganya itu berapa dari situ juga ibu Dewi bisa memperkirakan nanti setiap angsurannya bisa menyisihkan dari gaji suami. Setelah dapat taksirannya dan mengerti bunganya berapa jadi jelas dan tau jangka waktunya satu sampai empat bulan, enaknya seperti itu. Untuk taksiran nya sendiri menurut ibu Dewi pas tidak kurang dan tidak terlalu tinggi meskipun naksirnya di cabang sini maupun di unit dengan gram emas yang sama.[27]

Namanya ibu Santika, kalau ditanya kenapa memilih di Pegadian Syariah tidak tahu, karena dari awal memang sudah langsung ke Pegadaian Syariah ini yang dekat pasar Larangan. Untuk barang yang di gadaikan itu terkadang kalung kadang gelang, yang pasti kalau butuh-butuh uang beliau kesini tinggal naruh jaminan emas nanti di taksir penaksirnya baru cair dan itu proses yang cepat menurut ibu Santika. Dari taksiran yang diberikan menurut ibu Santika wajar, wajarnya itu tidak rendah taksiran yang diberikan.[28]

Namanya ibu Sutini, keperluannya ke Pegadaian Syariah menggadaikan emas. Kalau ditanya kenapa beliau memilih di sini

[27] Ibu Dewi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[28] Ibu antika, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena murah, murahnya itu di bunganya lebih kecil jadi angsurannya lebih ringan dan jangka waktu yang diberikan cukup lama yaitu empat bulan, kalaupun masih belum ada biaya untuk penebusan bisa diperpanjang lagi selama empat bulan dihitung setelah tanggal jatuh temponya. Dan untuk taksirannya menurut beliau sesuai tidak terlalu tinggi juga, tetapi karena butuhnya sedikit jadinya ya ambil seperlunya saja.[29]

Namanya mas Ali, memilih di Pegadaian Syariah karena bunganya rendah, tau kalau bunganya rendah beliau menjawab karena sering menggadaikan jadinya tahu perkiraan harga taksirannya. Kemudian mas Ali menambahkan kalau disini juga mudah syaratnya, jaminannya cuma pakai emas tidak ada suratnya juga bisa, maka dari itu beliau bilang mudah syaratnya. Sesudah naruh barang nanti pencairannya dapat separuh dari harga beli, standart nya seperti itu kalau dihitung dari harga beli emasnya ya kurang tetapi untuk menggadaikan dan dapat pinjaman dana dari Pegadaian segitu ya standart terang beliau.[30]

Namanya ibu Erni, memilih Pegadaian Syariah karena lebih murah, murahnya itu dari biaya-biayanya tidak memberatkan dan masih

[29] Ibu Sutini, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[30] Mas Ali, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tergolong murah, beliau tahu nya karena dulu juga pernah di Pegadaian yang konvensional angsurannya lumayan tinggi kemudian beliau coba ke syariah ternyata lebih ringan yang Syariah dan sampai sekarang ibu Erni lebih memilih di Pegadaian Syariah. Untuk angsurannya beliau menyatakan tidak memberatkan dan itu karena nilai taksiran yang diberikan juga sesuai, sesuai nya itu dalam arti tidak terlalu kecil dan sesuai kebutuhan.[31]

Namanya ibu Selfia, beliau memilih di Pegadaian Syariah Sidoarjo karena prosesnya cepat, cepatnya itu karena tidak menunggu waktu lama hanya sekitar sepuluh sampai lima belas menitan uang sudah cair. Untuk prosesnya beliau menerangkan awalnya mengisi formulir kertas gadai kemudian beliau kasih ke penaksirnya beserta emas nya dan di taksir kemudian cair udah gitu aja. Ibu Selfia menambahkan kalau semisal mau ambil bisa sewaktu-waktu tinggal ambil saja tidak ada batasan waktunya sampai waktu yang ditentukan di kertas gadainya, jadi ya bisa sebelumnya. Taksirannya menurut ibu Selfia sesuai, sesuainya itu tidak terlalu kecil dan lihat dahulu berapa

[31] Ibu Erni, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhannya meskipun nilai taksiran tinggi tetapi beliau butuh hanya beberapa saja yang diambil sesuai kebutuhan saja.[32]

Namanya bapak Iswan, beliau ke Pegadaian Syariah memiliki keperluan yaitu mau cari tambahan modal untuk usahanya jadinya beliau menggadaikan cincin emas, daripada meminjam atau berhutang di bank lebih baik apa yang dipunya itu yang dipakai. Karena itu pak Iswan berprinsip dalam berwirausaha menghindari berhutang apalagi ke bank. Sedangkan kenapa beliau memilih disini karena mudah prosesnya tinggal naruh barang berupa emas itu tadi nanti di taksir keluarnya berapa kemudian beliau setuju ya sudah cair dan yang buat pak Iswan suka kalau gadai barang disini itu aman, amannya itu karena ada asuransinya.[33]

Namanya bapak Supriadi, beliau memilih di Pegadaian Syariah karena persyaratannya tidak ribet, tidak ribetnya itu menurut beliau karena hanya membawa barang yang akan di gadaikan dan KTP kemudian tinggal nunggu nanti sewaktu dipanggil lagi pencairan, sedangkan di tempat lain pakai ditanyakan suratnya ada atau tidak kalau di Pegadaian Syariah ini meskipun tidak ada surat tidak apa dan

[32] Ibu Selfia, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[33] Baoak Iswan, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memang tidak ditanyakan juga. Menurut pak Supriadi pegadaian Syariah angsurannya lebih ringan, lebih ringan itu jangka waktunya sampai empat bulan dan bisa perpanjang empat bulan berikutnya kalau mau diambil sewaktu-waktu juga bisa.[34]

Namanya ibu Agustina, beliau memilih di Pegadaian Syariah karena lebih syariah, pendapat beliau kalau syariah kan lebih ke islam menghindari riba juga dan bunganya disini juga hampir sama sebenarnya tetapi rendah di Pegadaian Syariah ini daripada yang Pegadaian Konvensional, ibu Agustina tau dari adiknya dulu pernah ke konvensional sebelum tau kalau ada yang syariah disini. Menurut beliau taksirannya juga cukup, cukupnya itu sesuai tidak kurang yang awalnya beliau ada gambaran sebelum datang gadai kesini.[35]

Namanya ibu Karmila, beliau memilih di Pegadaian Syariah karena tau ada slogan tulisan mengatasi masalah tanpa masalah, menurut ibu Karmila daripada meminjam ke saudara belum tentu juga nanti malah merepotkan, tetapi kalau punya barang sendiri lebih enak tidak khawatir nanti hubungan nya dengan saudara tidak ada rasa kurang enak kalau pinjam ke saudara. Enaknya disini itu menurut beliau juga

[34] Bapak Supriadi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[35] Ibu Agustina, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mudah persyaratannya kalau mau gadaikan emas tidak ada suratnya bisa diterima bukan berarti kalau tidak ada suratnya palsu kan nanti juga ditaksir beda lagi kalau yang dipakai jaminan gadai emas putih baru pakai surat sedangkan emas kuning tidak.[36]

Namanya ibu Febri, beliau memilih di Pegadaian Syariah karena dekat dengan rumah dan akadnya disini syariah. Beliau bilang bahwa gadai itu namanya rahn di akad syariah yang bebas riba setahu beliau, dan Pegadaian Syariah mempunyai selogan mengatasi masalah tanpa masalah jadinya beliau suka selain akad yang syariah tanpa riba bisa memberikan solusi, dan memang memberikan solusinya dari pencairan yang langsung disaat itu juga.[37]

2. Faktor Eksternal

   a. Budaya

      Dalam hal ini budaya baik yang diberikan oleh pihak Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yaitu adanya pemberitahuan untuk konsumennya supaya tidak telat ketika jatuh tempo dan adanya disiplin waktu ketika jam istirahat sholat duhur yang tidak bisa di ganggu meskipun nasabah sedang urgent. Nasabah yang sudah

[36] Ibu Karmila, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[37] Ibu Febri, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terbiasa melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo pasti tahu meskipun memang nasabah yang ada belum terlihat banyak, karena memang dalam sosialisasinya masih kalah dengan yang konvensional, dan dapat dilihat juga dari kantor unit yang ada di Pegadaian Syariah kalah banyak dari kantor unit yang ada di Knvensional. Tetapi bukan berarti Pegadaian Syariah tidak memiliki nasabah tetap, karena dilihat dari nasabah yang saya wawancarai ada yang bahkan sudah lima sampai sepuluh tahun di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Ini bukti adanya pertumbuhan nasabah yang sudah terbiasa dengan akad yang Syariah dan ditunjang dengan sistem yang sudah terbukti akan budaya yang baik. Sistem budaya ini terbilang sukses, karena banyak nasabah puas dengan pelayanan yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo sehingga menjadikan nasabah betah dan kembali lagi ke Pegadaian Syariah.

Hal ini seperti hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, yaitu:

Namanya bapak Suyitno, beliau menyampaikan di Pegadaian Syariah itu ketika jam istirahat pernah datang dan ternyata disuru nunggu dulu atau pulang karena masih jam istirahat, setelah jam istirahat yaitu jam satu siang baru dibuka lagi. Beliau sudah lama mulai cabang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang sebelah utaranya itu ada lebih dari tiga tahun dan sudah sering barangnya keluar masuk di Pegadaian Syariah. Bapak Suyitno menyampaikan kalau di Pegadaian Syariah sebenarnya bukan hanya emas saja yang digadaikan, pernah juga elektronik. Dalam tiga tahun lebih itu ada kira-kira lima kali barang yang keluar masuk dan memang untuk kebutuhan anak sekolah, terakhir beliau mengatakan memang benar selogan Pegadaian Syariah bahwa mengatasi masalah tanpa masalah.[38]

Namanya ibu Sofia, beliau suka gadaikan di Pegadaian Syariah karena sistem nya ketika akan jatuh tempo selalu memberikan informasi berupa sms ke nomer saya. Bu Sofia di Pegadaian Syariah sudah dua tahun lebih dan dalam kurun waktu dua tahun itu ada tiga kali beliau melakukan gadai berupa emas. Kalau seberapa seringnya tidak mesti karena memang biasanya memperpanjang tenornya dan ngangsur saja, kebetulan yang sekarang ini beliau ada titipan teman untuk menggadaikan karena temannya ada kerjaan. Menurut ibu Sofia yang tau duluan beliau sendiri jadinya temannya bisa mempercayakan barangnya berupa emas tadi untuk di gadaikan.[39]

[38] Bapak Suyitno, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[39] Ibu Sofia, *waancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Namanya bapak Srihadi, beliau ke Pegadaian Syariah saat itu dengan istrinya, bapak Srihadi menyampaikan bahwa beliau senang dengan system yang dibangun yaitu tentang keamanan barang yang dijaga, dalam artian kalau akan jatuh tempo pihak pegadaian selalu mengingatkan sebelumnya di saat beliau membayar angsuran bahwa minggu depan bisa dilunasi atau diperpanjang, jadi barang yang di gadaikan oleh beliau aman tidak kena lelang. Pak Srihadi dan istri di Pegadaian Syariah sudah ada dua tahun, dalam dua tahun tersebut ada empat kali beliau menggadaikan emas, tutur nya kalau pertama kali dulu sekali karena sudah dua tahun ya empat kali hehe.[40]

Namanya bapak Arujito, beliau di Pegadaian Syariah sudah empat tahun lamanya, dan beliau sudah faham kalau jam istirahat tidak bisa dilayani karena pernah suatu hari karena beliau mau ambil rapot anaknya pagi jadi ke Pegadaian Syariah siang hari ternyata pegawainya istirahat ya ngopi-ngopi di depan ada warkop itu, mau melayani ketika sudah selesai jam istirahatnya. Untuk berapa kalinya gadai beliau menyampaikan dalam empat tahun tersebut ada lima kali

[40] Bapak Srihadi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjaminkan emas, kalau mau minjam uang di Pegadaian Syariah dengan istri nya beliau menuturkan karena yang punya emas istri.[41]

Namanya bapak Fathur, beliau di Pegadaian Syariah ini ada kurang lebih empat tahun, beliau suka dengan sistemnya yang semisal ada telat bayar jatuh tempo nya, barangnya otomatis masuk lelang tetapi barangnya itu tetap tidak di kasihkan orang kalau ada yang mau, karena beliau pernah menyampaikan bahwa kerjanya tidak bisa ditinggal terkadang hari sabtu yang bisa nya beliau dan ketika bayar angsuran juga dobel di bulan berikutnya, jadi sebelumnya meski ada pemberitahuan sms di nomer beliau tetap beliau menyampaikan bisa ke Pegadaian Syariah di hari berikutnya, kekeluargaannya disini dapet kata pak Fathur. Dan pak Fathur menambahkan bahwa selama enam tahun itu tidak hanya menggadaikan saja, melainkan sesuai keuangan kalau ada ya dilunasi kalau belum ada ya diperpanjang gitu aja.[42]

Namanya ibu Wulida, beliau hitungan nya baru di Pegadaian Syariah Sidoarjo ini ada dua tahun tetapi kebiasaan pegawainya sudah tau, kalau hari sabtu itu kan setengah hari, pada waktu itu bu Wulida mau nebus tetapi pagarnya sudah setengah nutup dan ketika akan masuk

[41] Bapak Arujito, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[42] Bapak Fathur, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak diperbolehkan karena sudah jam nya pulang, dan karena itu beliau sampai sekarang hanya perpanjang masa angsuran nya. Jadi selama dua tahun itu bu Wulida hanya perpanjang dan setiap empat bulan sekali perpanjangannya, sedangkan mengadaikan barangnya berupa emas cincin kawinnya itu satu kali saja dan perpanjang terus selama dua tahun ini.[43]

Menjadi nasabah kurang lebih delapan tahun di Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo, dalam kurun waktu lama tersebut beliau selalu kalau ke Pegadaian Syariahnya ya ketika ada sms atau telfon ke nomernya, karena beliau ini sering lupa tanggalnya, jadi sudah menjadi kebiasaan kalau ada telefon ya orang gadai. Dalam delapan tahun itu ada sepuluh kali lebih dalam bertransaksi kalau memperpanjangnya saya kurang hafal karena ya kalau memang ada uangnya saya tebus kalau masih belum ada saya perpanjang. Selama delapan tahun itu saya tidak hanya menggadaikan barang tetapi juga memakai tabungan emas yang ditawarkan Pegadaian Syariah.[44]

Oh saya sudah tiga tahun mas di Pegadaian Syariah barang saya keluar masuk gitu, tapi beliau suka naruh barang disini ya karena

[43] Ibu Wulida, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[44] Bapak Sukaemi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selalu ada pemberitahuan sebelum jatuh tempo yang menjadikan nya bisa mengatur keuangannya, karena kalau tidak ada pemberitahuan terkadang lupa dan enaknya itu karena bisa mengakumulasikan uang yang harus disisihkan. Jadi sewaktu butuh ya dimasukkan lagi, kalau sudah ada uang dan cukup tebus gitu saja, ada itu sekitar enam kali dan dalam tiga tahun itu ada yang diperpanjang juga yang gadai berlian punya ibu saya, kalau yang emas belum pernah perpanjangan.[45]

Di Pegadaian Syariah sudah ada dua tahun, baliau sering diingatkan kalau akan jatuh tempo karena pernah sekali barangnya kena lelang tapi untungnya belum ada yang ambil jadi esok nya beliau tebus dan bisa diambil lagi, sebenarnya kalau mau jatuh tempo memang di infokan lewat sms tetapi karena memang kelas yang tidak bisa ditinggal jadinya ya nebus ketika ada waktu luang seperti sekarang. Dan beliau selama dua tahun itu ada tiga kali saya menggadaikan dan satu kali perpanjang. Awalnya dulu coba disini pengen tahu soalnya teman yang guru juga gadaikan emas nya disini jadinya saya coba waktu itu karena lagi butuh uang tambahan saja dan setelah dari

[45] Bapak Hendi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertama itu ternyata ya keterusan sampai sekarang kalau butuh uang tambahan gadaikan saja.[46]

Kalau saya di Pegadaian Syariah sudah lima tahunan mas, sukanya disini karena kebiasaan dari nasabahnya yang tepat waktu kalau buka, karena dan kalau transaksi gadaikannya buanyak ada duapuluh kali transaksi tetapi kalau saya sendiri ada delapan kali sisanya ada tabungan emas dan kakak yang titip juga, ya semuanya sesuai kebutuhan saja kalau butuhnya uang ya gadaikan kalau ada lebihnya ya di tabung bentuk emas.[47]

Saya di Pegadaian Syariah ini sudah empat tahunan dan barangnya juga masih ada disini mas, yang jadi kebiasaan disini setahu saya setiap akan jatuh tempo saya di telfon dan ditanya mau perpanjangan atau ditebus esoknya, ya kalau ada uangnya beliau tebus kalau belum ada diperpanjang yang penting tidak di lelang, karena itu beliau suka juga dengan sistem yang terbiasa mengingatkan dan setiap nasabah disini setahu saya juga selalu lupa pada dasarnya. Kalau berapa kalinya beliau gadai ada sekitar lima barang tiga kali emas satu kali handphone dan satu kali perpanjangan yang emas jadi kalau transaksi

[46] Ibu Hanum, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[47] Bapak Saiful Annas, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ya ada empat kali sesuai barang yang sudah saya gadaikan dan perpanjangan.[48]

Saya menjadi nasabah sudah hampir satu tahun, kalau budaya yang terbentuk di tiap nasabah yang beliau tahu di Pegadaian Syariah ya ketika tepat waktunya dan setiap akan jatuh tempo selalu ada pemberitahuan sebelumnya. Jadi untuk bulan ini ada tiga barang yang saya gadaikan dan ada juga yang saya tebus satu karena sudah cukup untuk keperluan minggu lalu sekarang ada uangnya jadi saya tebus satu persatu. Sebenarnya dulu pernah sekali yang di sukodono tetapi yang di sukodono sudah tidak ada jadinya ke cabang sini makanya saya di Pegadaian Syariah ya ada hampir satu tahun. [49]

Di Pegadaian Syariah Sidoarjo menurut beliau budaya nya setiap enam bulan sekali ada undian batang emas, tahu nya karena sudah lama mas, ya berapa ya sekitar sepuluh tahun dan saya kesini itu ketika butuh saja, kan ini mau tahun baru dan liburan anak jadinya butuh uang tambahan saja. Tiap tahun saya kesininya dan itu hanya ketika libur akhir tahun, tetapi juga pernah ketika ramadhan ya memang butuhnya ketika waktu liburan anak saja nurutin anak. Jadi

[48] Bapak Ahmad Yani, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember.
[49] Ibu Wahyu, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saya sepuluh tahun ini ada sepuluh kali gadaikan dan lima kali nabung emas baru tiga bulan ini nabungnya.[50]

Setahu beliau di Pegadaian Syariah ada yang namanya undian berhadiah setiap enam bulan sekali, biasanya emas batangan lima gram yang di undi untuk sepuluh orang. Beliau sudah lama sekali mas mulai saya buka usaha manten atau WO tahun 2009 tiap kali saya butuh uang atau kekurangan dana dana saya kesini larinya, pokoknya solusi tercepatlah kalau butuh uang ya kesini saja tinggal menggadaikan. Berarti saya sudah sekitar delapan tahun disini dan sepuluh kali lebih ya.[51]

Sudah lama sih mas ada sekitar lima tahunan, bertahan dan betah disini karena lebih terjaga barangnya, terjaganya itu ketika ada telat bayar meskipun masuk lelang kalau sebelumnya tidak melakukan perpanjangan tetap bisa aman barang yang digadaikan karena ada pemberitahuan melalui telfon, dan beliau menjelaskan kendalanya sehingga ketika ada pembicaraan pihak Pegadaian Syariah bisa memberi kelonggaran. Jadi ya kalau tidak punya uang solusinya ya emas digadaikan. Kalau sudah punya uang ketika suami gajian tebus

[50] Ibu Tutik, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[51] Ibu Yuyun, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diambil lagi, jadinya ya seperti itu terus muter-muter. Kalau berapa kalinya dalam lima tahun sudah ada sepuluh kali lebih transaksi atau menggadaikan emas.[52]

beliau mengatakan, wah saya di Pegadaian Syariah sudah bertahun-tahun mas dan sering kesini juga, menurut beliau disini orang-orangnya lebih disiplin dan tetap ramah, dan ketika akan jatuh tempo beberapa hari sebelumnya ada pemeberitahuan. Kalau lamanya di Pegadaian Syariah ada lebih dari empat tahun dan dalam empat tahun itu ada duapuluh kali, jadinya ya sering sekali mas kalau butuh uang kesini saja supaya tidak meminjam ke bank atau saudara.[53]

Di Pegadaian Syariah suadah tiga tahunan dan dalam tiga tahun itu ya keluar masuk keluar masuk barang beliau, dan yang menjadikan beliau betah karea adanya sistem yang mana nasabah ketika ada yang akan jatuh tempo beberapa hari sebelumnya ada konfirmasi meskipun sebelumnya sudah disepakati bahwa tanggal sekian pelunasan, tetapi kalau belum ada uangnya mau bagaimana dan adanya konfirmasi tersebut menjadikan beliau ingat untuk sebelumnya bisa menyiapkan uangnya. Kalau transaksinya sudah berkali-kali, ada kalau sepuluh

[52] Ibu Dewi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[53] Ibu Santika, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kali barangnya keluar masuk itu, barangnya sendiri berupa emas saja tidak ada elektronik.[54]

Beliau masih baru sih ada sekitar satu tahunan, dalam satu tahun itu ada tiga kali dan sekali perpanjangan, dari perpanjangan tersebut beliau menututurkan dikarenakan adanya komunikasi sebelumnya yaitu pihak Pegadaian Syariah menelfon katanya kalau belum ada bisa untuk perpanjangan karena pada saat itu beliau bilang belum ada uangnya dan karena itu juga sampai sekarang beliau tetap perpanjangan. Kebetulan beliau saat ini sedang perpanjangan.[55]

Saya sudah satu tahun, dalam satu tahun itu tidak tentu juga kalau butuh ya dimasukkan barangya berupa emas tadi, kalau tidak butuh ya tidak tidak masukkan tinggal ambil saja nebus. Kalau transaksinya dalam setahun ini ada lima kali saya naruh barang dan semua jaminan saya emas.[56]

Saya sudah kenal baik dengan semua pegawai di Pegadaian Syariah ini mas, ada lima tahun saya menjadi nasabah dan saya juga tahu

[54] Ibu Sutini, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[55] Mas Ali, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[56] Ibu Erni, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disini kan pegawainya di roling yang awalnya di unit pindah ke cabang dan yang cabang ada yang di unit ada juga antar sesama unit tapi ya tetep penaksirnya yang selalu saya hafal dan satpamnya. Kalau dalam lima tahun ini saya ada delapan kali menggadaikan emas untuk keperluan modal tambahan.[57]

Sudah dua belas tahun saya jadi nasabah di Pegadaian Syariah, dan selama itu ada kalau sepuluh kali saya gadaikan barang tergantung kebutuhan saja. Dulu awalnya di Pegadaian Syariah tahun 2006 ketika awal buka dan merintis usaha setelah di PHK dari pabrik, jenis usaha saya dibidang kuliner. Setelah awal merintis itu jarang menggadaikan soalnya apa yang ada dulu di maksimalkan dan sampai tahun 2010 konsumen semakin banyak yang akhirnya butuh dana tambahan lagi untuk pengembangan sampai sekarang.[58]

Saya di Pegadaian Syariah ada lima tahun mas, dalam lima tahun ini tidak sering juga saya gadaikan hanya ketika ada kebutuhan saja, tetapi memang hanya untuk usaha saja baru saya ngambil jaminan. Dalam lima tahun ini ada kurang lebih empat kali, ya memang jarang

[57] Ibu Selfia, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[58] Bapak Iswan, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hanya untuk keperluan usaha saja, ya ini kan emas punya istri saya juga.[59]

Saya di Pegadaian Syariah ada satu tahun, dalam satu tahun ada sekitar tiga kali gadaikan emas. Tiga kali itu terkadang ambil disini pernah juga sekali ambil di sebelah RSUD yang tempat lelang itu. Ya seadanya uang mas, kalau ada uang langsung diambil disini, kalau belum cukup uang untuk ambil/penebusan ya ambil nanti ketika di Pegadaian yang tempat lelang tersebut.[60]

Oh sudah lama, mulai dari yang sebelahnya yang tempat sekarang ini ada kalau sepuluh tahun mas. Kalau berapa kalinya gadai ada dua puluh kali mas, ya naruh ambil naruh lagi ambil lagi kalau sudah ada uang itu diambil sesuai kebutuhan juga. Memang kebutuhannya diutamakan untuk anak sekolah saja terutama dekat waktu UAS.[61]

Kalau saya sudah satu tahun lebih menjadi nasabah di Pegadaian Syariah, dan dalam satu tahun itu ada tiga kali saya menggadaikan emas memang untuk kebutuhan saja, kebutuhannya ya macam-macam

[59] Bapak Supriadi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[60] Ibu Agustina, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[61] Ibu Karmila, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mas ada yang untuk keperluan harian kalau yang sekarang ini untuk biaya bersalin bulan lalu jadi ini perpanjang saja.[62]

b. Kelompok

Kelompok merupakan interaksi yang diberikan oleh pegawai Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, kerabat maupun saudara nasabah yang bersangkutan untuk memenuhi kebutuhannya. Interaksi yang terjalin antara nasabah dengan pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo merupakan bentuk sebuah kelompok dengan komunikasi yang baik, bisa jadi ini terbentuk juga karena adanya rekomendasi dari teman maupun saudara yang sebelumnya juga pernah melakukan transaksi di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

Hal ini seperti hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, yaitu:

Menurut saya pegawainya disini enak, enaknya itu ketika sebelum jatuh tempo ada informasi melalui sms dan telepon bahwasanya akan jatuh tempo minggu depan atau dua hari sebelumnya karena saya pernah seminggu sebelum jatuh tempo pernah pula dua hari sebelumnya. Saya juga pernah mendapat surat teguran ketika tidak

[62] Ibu Febri, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menanggapi, beberapa kali sms dan telepon nya jadinya saya sebagai nasabah merasa diperhatikan.[63]

Pelayanan disini enak mas, enaknya itu orangnya ketika ditanyain menjawab dengan jelas tanpa harus ke teller atau penaksirnya, kalau baru datang itu sudah ditanyakan malahan keperluannya apa nebus atau perpanjangan baru kemudian diarahkan ke kasir. Apalagi saya sudah lumayan lama jadinya sudah kenal dan faham pegawai Pegadaian Syariah.[64]

Pelayanan disini tidak mempersulit mas, tidak mempersulitnya itu ya saya datang kemudian dilayani sambil dibantu untuk naruh barang ke penaksirnya dan tidak lama kemudian dipanggil. Ketika proses taksiran selesai ditawarin mau diambil semua atau berapa, jadi saya kan mempunyai kewenangan pengambilannya juga ketika ditanyakan seperti itu. Kesini sebenarnya juga karena pelayanan yang seperti ini, kalau tidak enak saya tidak balik lagi pastinya.[65]

[63] Bapak Suyitno, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[64] Ibu Sofia, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[65] Bapak Srihadi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Disini relatif bagus mas, relatif bagusnya itu saling mengisi. Jadi ketika saya datang satpamnya bukakan pintu kemudian ditanya keperluannya apa sehingga kita datang itu diarahkan dan tidak bingung. Dan yang enaknya itu ketika akan jatuh tempo pihak Pegadaian Syariah telpon, selalu itu, jadi saya diingatkan kalau akan jatuh tempo dan ditanyakan mau ditebus atau diperpanjang gitu.[66]

Ya disini orangnya ramah-ramah, ramahnya itu waktu masuk tadi ditanya keperluannya apa menggadaikan atau perpanjang, kalau mau perpanjang langsung taruh suratnya ke kasir dan kalau mau gadaikan nanti dibantu satpam naruhkan barang yang digadaikan ke penaksirnya, ya beda keperluan beda juga naruh nya.[67]

Disini pelayanannya cepat mas, cepatnya meskipun nomer antrian tidak ada, pegawainya juga hanya tiga tetapi tidak pernah salah memanggil, kalau yang lebih cepat tidak tahu ya dimana dan saya menggadaikan emas tadi proses sepuluh menitan. Meskipun banyak antrian orangnya tetap saja tidak sampai berjam-jam, saya sukanya

[66] Bapak Arujito, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[67] Bapak Fathur, *wawancara*, Pegadaian Sayriah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari awal datang juga sudah dibantu satpamnya untuk menguruskan enak lah disini mas.[68]

Pegawainya disini itu ramah-ramah, ramahnya itu ya tidak cuek seperti waktu saya masuk tadi disapa dan ditanyakan keperluannya gadai atau perpanjangan kemudian dibantu menuliskan, kalau saya kan nggadaikan jadi nulis dulu kemudian naruh barangnya di penaksir kemudian nunggu sampai nanti dipanggil penaksirnya.[69]

Pelayanan orang Pegadaian Syariah lumayan baik, baik nya itu semisal barang saya besok mau dilelang saya di beri kabar langsung di kontak, kalau saya tidak tahu kan eman gitu dilelang. Jadi baiknya ada pemberitahuan dan konfirmasi sebelumnya, ini tadi kalau saya tidak datang memperpanjang besok mau dilelang. Semalam saya bilang waktu dihubungi, saya bilang bahwa besok saya datang yang akhirnya tidak dimasukkan lelang.[70]

Pelayanannya disini baik, baiknya itu ketika masuk kan satpam menanyakan keperluannya gadai atau perpanjang kemudian dibantu

[68] Ibu Wulida, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[69] Bapak Sukaemi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[70] Bapak Hendi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menuliskan sambil sesekali di ajak bergurau karena sudah kenal juga jadi ya bisa sambil tanya apa ada promo dan hadiah gitu kan biasa ya perempuan. Setelah dituliskan, satpamnya bantu juga ngasih ke penaksir untuk di taksir barang saya.[71]

Pegadaian Syariah itu pelayanan beda dengan bank, kalau di bank orangnya kaku jadinya kalau mau tanya terkadang malah disuruh antri dahulu dan nanti baru tanya ke tellernya. Kalau di Pegadaian Syariah itu lebih kekeluargaan jadi bisa tanya ke satpam maupun penaksirnya dan tidak ada batasan.[72]

Pelayanan di Pegadaian Syariah memuaskan, memuaskan itu tidak lama-lama dalam menaksir dan mencairkan uangnya proses sekitar sepuluh sampai lima belas menit, meskipun antrian banyak tetap cepat tidak sampai berjam-jam. Orangnya juga ramah ketika saya masuk disapa dan ditanya keperluan saya sampai dibantu ngasihkan emas ke penaksir.[73]

[71] Ibu Hanum, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[72] Bapak Saiful Annas, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 4 Desember 2018.
[73] Bapak Ahmad Yani, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan di Pegadaian Syariah sangat ramah, ramahnya itu murah senyum ketika ditanyai kalau di tempat lain gitu lebih terkesan kaku, jadi komunikasi yang disampaikan atau ketika saya bertanya bisa diterima dengan baik. Kalau saya tanya juga tidak harus ke penaksir atau kasirnya, satpamnya pun kalau ditanya tentang produk juga bisa menjawab.[74]

Pelayanan pegadaian syariah menurut saya bagus sih mas, bagusnya itu dari karyawannya ketika masuk dibukakan pintu kemudian ditanya mau gadai atau perpanjang, kalau gadaikan nanti dikasih lembaran form yang diisikan satpamnya setelah itu ditaruhkan barang gadai saya tetapi kalau menabung tidak pakai mengisi form langsung ke kasirnya.[75]

Menurut saya pegawai pegadaian syariah cabang sini ramah, maksutnya ramah ya disini pegawainya tidak terlalu tegang seperti halnya pegawai yang biasanya, Jadi saya dilayani dengan baik. Dan kalau pencairan cepat tidak sampai lama saya menunggu berjam-jam meskipun antrian banyak tetapi tetap tidak terlalu lama nunggunya.[76]

[74] Ibu Wahyu, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[75] Ibu Tutik, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[76] Ibu Yuyun, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan pegawai disini enak, enaknya kan kita datang disambut dan disapa kemudian ditanya keperluannya gadai atau perpanjangan, kebetulan saya gadaikan emas ada tiga emas yang saya gadaikan. Dan disini enaknya itu tidak lama meskipun barang yang saya gadaikan ada tiga tidak sampai ini tadi setengah jam sudah cair.[77]

Pelayanan orang pegadaian syariah itu menurut saya enak, enaknya kalau datang disambut oleh satpamnya sambil dibukakan pintu dan kemudian ditanya mau gadai atau menabung, kebetulan saya menggadaikan emas jadi saya dibantu menuliskan sama pak satpamnya tadi baru nanti di serahkan ke penaksir.[78]

Menurut saya orang disini enak terutama satpamnya, enaknya itu pak satpam membantu saya menuliskan keperluan yaitu gadai emas, kalau perpanjang kan tinggal ke kasir untuk pembayaran sedangkan kalau gadai nanti dibantu sama pak satpamnya, ya merasa terbantu mas tidak kaku gitu juga kalau tanya-tanya gitu sambil bergurau biasanya.[79]

[77] Ibu Dewi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[78] Ibu Santika, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[79] Ibu Sutini, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan di Pegadaian ini bagus, dari pengalaman saya orangnya kalau ditanya dengan santai tidak kaku seperti baca teks gitu mas. Dan itu yang bagusnya jadi saya kalau bertanya tidak sungkan malah seperti teman sendiri kalau ngobrol-ngobrol.[80]

Pelayanan Pegadaian Syariah bagus, bagusnya itu pegawainya tidak cuek dan tidak kaku jadinya ketika saya tanya terutama satpamnya mengarahkan ambil kertas yaitu kertas gadai yang kemudian saya isi keperluan gadai. Setelah saya isi nanti satpamnya membantu ngasihkan ke penaksir sampai nanti dipanggil.[81]

Orangnya baik-baik dan pelayanannya ramah jadi kalau mau tanya-tanya tidak takut karena meskipun bertanya ke satpam, kasir atau penaksir semuanya tahu dan faham produk. Kalau mau masuk dibukakan pintu sama pak satpam dan ditanya keperluannya apa jadi pas masuk tidak bingung apalagi tidak ada nomer antrian, dan ketika keluar pun juga dibukakan pintu sama pak satpamnya.[82]

[80] Mas Ali, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[81] Ibu Erni, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[82] Ibu Selfia, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan disini nyaman mas, nyamannya karena lingkungan orangnya yang ramah dan murah senyum jadinya kalau saya mau bertanya tidak sungkan gitu. Kalau di bank itu kan kalau tanya ke teller meskipun satpamnya juga ikut membantu menjelaskan tetapi ujung-ujungnya disuruh mengantri dulu. Bedanya kalau disini bertanya ke satpam nanti dijelaskan detail dan nyambung lah mas.[83]

Pelayanan orangnya disini sangat baik, baiknya itu kalau ditanya tidak kaku, menjelaskannya itu sambil bercanda juga dan ya memang sudah terbiasa juga kesini kenal orang-orang Pegadaian Syariah sudah lama jadi seperti keluarga sendiri ketika butuh uang tinggal datang kesini nanti dibantu satpamnya tinggal menunggu dipanggil saja.[84]

Saya sukanya disini karena komunikasi berjalan dengan baik, baiknya itu kalau ditanya ya merespon dengan sopan dan tersenyum tidak kaku, apalagi kalau tanya di satpam nanti dijelaskan detail. Saya bilang seperti itu karena selama ini setahu saya satpam kan kurang faham dengan produk-produknya tetapi di Pegadaian Syariah ini beda.[85]

[83] Bapak Iswan, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[84] Bapak Supriadi, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[85] Ibu Agustina, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk pelayanan suka disini mas, sukanya karena cepat tinggal naruh barang yang digadaikan kemudian nanti ditaksir keluar berapa yaudah cair cepat seperti itu. Kalau sama orang-orangnya sebenarnya tidak kenal tetapi saya hafal wajahnya, tidak hafal karena diroling setiap satu tahun mungkin, ya tahunya karena disini sudah ada sepuluh tahun.[86]

Kalau pelayanan dari orangnya Pegadaian Syariah disini ramah, ramahnya itu ketika saya datang sudah dibukakan pintu kemudian ditanyakan keperluan gadai atau perpanjang. Kebetulan saya gadaikan emas jadi ditliskan pak satpam kemudian disuruh menunggu sampai dipanggil. Dan yang saya suka meskipun antrian banyak dan tidak ada nomer antrian tetap cepat dalam transaksinya.[87]

[86] Ibu Karmila, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.
[87] Ibu Febri, *wawancara*, Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL YANG MEMBENTUK MOTIVASI KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG SIDOARJO

A. Faktor Internal dan Eksternal yang Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

Keputusan yang diambil setiap orang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang datang dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa di Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo, yaitu:

1. Faktor Internal

   Sikap

   Nasabah akan menentukan sikap untuk selanjutnya akan terus menggunakan jasa dan produk dari Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo atau tidak. Nasabah tidak menginginkan untuk melakukan kegiatan transaksinya ke lembaga lainnya dan lebih meilih bertransaksi Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karena nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga lain kurang membuat nasabah merasa nyaman, sedangkan di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karyawan melayani nasabah dengan ramah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan murah senyum, proses transaksi cepat, persyaratan tidak bertele-tele, memprioritaskan kenyamanan dan keamanan nasabah, serta angsuran yang diberikan lebih memudahkan nasabah dan harga nilai taksiran yang diberikan lebih tinggi dimana sikap yang ditunjukkan oleh nasabah tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan tetap setia melakukan kegiatan transasksinya di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

2. Faktor Eksternal

   a. Budaya

      Kebutuhan yang mendesak sehingga membuat masyarakat membuthkan pencairan dana yang cepat dengan nilai yang lebih tinggi merupakan masalah yang terjadi di masyarakat dan sebagai jawaban dari permasalahan tersebut maka Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo hadir sebagai solusi. Karena hal tersebut, nasabah sudah terbiasa dengan hadirnya Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo di tengah-tengah mereka. Kebiasaan tersebut yang membuat nasabah akan selalu ke Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo sebagai jawaban dari solusi nasabah yang membutuhkan dana cepat. Nasabah yang sudah terbiasa untuk melakukan kegiatan transasksinya di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo selama bertahun-tahun, misalnya lima tahun, maka nasabah itu juga sudah tahu dari jadwal ketika jam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

istirahat dan juga ketika akan jatuh tempo akan diberikan informasi dari pegawai Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

b. Kelompok

Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo hadir dari berbagai kalangan masyarakat serta domisili yang berbeda. Tetapi meskipun ada yang berdomisili jauh dari Sidoarjo kota nasabah tetap memilih di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Antusias masyarakat atau nasabah tersebut merupakan cerminan dari komunikasi yang baik di lingkungan tersebut, dalam hal ini pegawai Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Karena keramahan dan murah senyum yang diterapkan oleh pegawainya maka nasabah tidak sungkan atau bertanya ketika tidak tahu sebuah produk yang ada di Pegadaian Syariah Sidoarjo. Dari situ terjadilah sebuah komunikasi yang intens dan keberlanjutan yang menjadikan sebuah kelompok saling membutuhkan satu dengan yang lain.

B. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Yang Membentuk Motivasi Konsumen Dalam Memilih Jasa Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

Motivasi dapat diartikan sebagai suatu dorongan yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuannya. Adapun konsumen atau nasabah merupakan bagian dari adanya sebuah perekonomian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang berjalan dari sebuah perusahaan. Sehingga dalam hal ini penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan dan sistem yang menjadikan lebih mudah untuk konsumen/nasabah. Faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, yaitu:

1. Sikap

Sikap merupakan evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang secara konsisten menyukai atau tidak suatu objek. Dengan adanya sebuah persepsi sebelumnya pada seorang nasabah, maka proses selanjutnya yaitu sikap mereka di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Sikap disini merupakan sebuah perasaan dari tindak lanjut sebuah hubungan antara nasabah dan Pegadaian Syariah. Allah berfirman dalam surat Al Imran: 133-134:

وَسَارِعُوا إِلَىٰ مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ (١٣٣) الَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ (١٣٤)

Artinya : "Dan bersegeralah kamu kepada ampunan dari Tuhanmu dan kepada surga yang luasnya seluas langit dan bumi yang disediakan untuk orang-orang yang bertakwa. (yaitu) orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan."

Ayat diatas menganjurkan peningkatan upaya pada diri setiap orang bagaikan satu perlombaan, dan kompetisi yang memang merupakan salah satu cara peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas bisa dilakukan dengan menjadi nasabah yang baik dan mensuport lembaga yang berbasis syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Banyak dari nasabah ketika saya wawancarai mempunyai sikap yang hampir sama yaitu menyukai jasa yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Ini dikarenakan dari yang awalnya mereka hanya memilih lembaga mana yang bagus dan sesuai dengan apa yang dibituhkan, kemudian nasabah tersebut melakukan evaluasi dari persepsi yang sudah dilakukannya dan pada akhirnya mereka bersikap dengan kecenderungan yang baik. Ini dibuktikan dengan mereka selalau puas dengan setiap pelayanan Pegadaian Syariah Sidoarjo yang pegawainya ramah, transaksi yang cepat dan tidak ribet dalam prosesnya.

2. Kelompok

Kelompok merupakan dua orang atau lebih individu yang berinteraksi dan saling tergantung antara satu dengan yang lain. Dalam hal ini nasabah yang sudah sering ke Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo tentu sering berinteraksi dengan pegawai Pegadaian Syariah yang ada disitu seperti satpam, penaksir dan kasirnya. Ini yang membuat nasabah betah dan puas dengan pelayanannya yang menjadikan mereka bahkan sering guyon dan curhat secara tidak langsung.

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّن بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ (١١)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya : “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

Ayat diatas menunjukkan bahwasanya ketika kita berinteraksi dengan orang lain harus memakai kata-kata yang baik supaya ketika kita membutuhkan orang yang bersangkutan akan menjadi mudah prosesnya. Dalam hal ini nasabah ketika datang ke Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo akan menemui ditemui satpam terlebih dahulu dan satpam akan memberikan nomer antrian sambil memberikan informasi tentang produk yang dibutuhkan oleh nasabah. Ini merupakan bentuk interkasi kedekatan dan saling ketergantungan nasabah dengan Pegadain Syariah.

Ketika nasabah dipanggil oleh penaksir sering terjadi komunikasi antara keduanya dan pegawai sering membuka pembicaraan terlebih dahulu untuk menanyakan sudah membayar listrik dan PDAM apa belum, jika belum maka pegawai Pegadaian Syariah menawarkan sekalian untuk membayarnya bisa dilakukan di sini, dan bahkan untuk membeli pulsa juga bisa dilayani. Dari sebuah penawaran dan sering diajak ngobrol dengan pegawai Pegadaian Syariah, nasabah merasa seperti sudah kenal lama dan dianggap seperti keluarga. Tidak jarang nasabah yang datang ke Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo ini ketika datang ke Pegadaian Syariah membawa nasi, buah atau yang lain. Ini membuktikan bahwa nasabah disitu betah dan seperti halnya keluarga yang mau silaturrahmi akan membawa oleh-oleh dari rumahnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Budaya

Budaya merupakan pengalaman hidup yang ada dalam kelompok mereka sendiri dan menjadi sebuah kebiasaan. Pengalaman merupakan hal yang sering dilakukan oleh banyak orang, tidak terkecuali dengan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo ini. Setiap nasabah memiliki pengalaman yang berbeda-beda sebelum memilih jasa di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, ini dibuktikan ada nasabah yang sebelumnya memilih di Pegadaian Syariah dia memilih di bank maupun toko emas swasta. Dia mengakui bahwa setelah melakukan transaksi di Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo merasa lebih mudah dan ringan angsurannya, tidak seperti sebelumnya di lembaga lain yang angsurannya tinngi, belum lagi ketika barang yang mereka gadaikan akan jatuh tempo tidak adanya pemberitahuan tahu-tahu barang sudah dilelang. berbeda jika di Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo yang jika akan jatuh tempo, nasabah di hubungi terlebih dahulu bahkan ketika barang yang bersangkutan akan di lelang. Allah berfirman dalam surat Q.S: Al-Baqarah ayat 170:

وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اتَّبِعُوا مَا أَنزَلَ اللَّهُ قَالُوا بَلْ نَتَّبِعُ مَا أَلْفَيْنَا عَلَيْهِ آبَاءَنَا ۗ أَوَلَوْ كَانَ آبَاؤُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ شَيْئًا وَلَا يَهْتَدُونَ (١٧٠)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: “Dan apabila dikatakan kepada mereka, “Ikutilah apa yang telah diturunkan Allah,” mereka menjawab, “(Tidak!) kami mengikuti apa yang kami dapati pada nenek moyang kami (melakukannya),” padahal nenek-moyang mereka itu tidak mengetahui apa pun dan tidak mendapat petunjuk.”

Ayat diatas menunjukkan bahwa sebuah kebiasaan yang terjadi di tiap lingkungan masyarakat yang sudah terbentuk merupakan sebuah budaya. Tetapi adakalanya budaya atau kebiasaan tersebut baik ataupun kurang baik, jika kebiasaan yang dilakukan bersifat baik maka Allah juga akan meridhloi karena sesuai dengan apa yang telah Allah perintahkan kepada manusia. Dalam hal ini nasabah Pegadain Syariah Cabang Sidoarjo memiliki sebuah lingkungan yang baik dan budayanya dengan memakai akad yang syraiah, ini menjadikan kebiasaan nasabah atau konsumen yang melakukan pembiayaan di sini mendapatkan hal yang baik dan positif. Akhirnya nasabah memiliki pengalaman yang baik dan menjadi sebuah kebiasaan jika butuh uang maka pergi ke pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

Faktor yang terjadi yaitu persepsi, sikap, budaya dan kelompok di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo menjadikan terbentuknya sebuah tujuan motivasi nasabah yang semakin kuat. Bentuk motivasi yang terjadi tersebut memang tidaklah mudah dikarenakan nasabah memiliki sifat yang berbeda meskipun dalam pemenuhan kebutuhan mereka bisa terpenuhi. Pemenuhan kebutuhan yang dapat dicapai oleh nasabah adalah bentuk dari motivasi yang berhasil.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Sidoarjo (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo) yaitu sikap, budaya, dan kelompok.
2. Hasil dari analisis faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa Pegadaian Syariah Sidoarjo (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo) yaitu:
   a. Sikap, yaitu bahwa konsumen/nasabah ke Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karena pelayanannya yang ramah dan pegawainya yang murah senyum.
   b. Budaya, yaitu adanya informasi kepada konsumen/nasabah sebelum jatuh tempo dengan jarak satu minggu sebelumnya, sehingga sistem ini membuat konsumen tidak takut ketika lupa jatuh tempo barangnya tidak dilelang.
   c. Kelompok, yaitu adanya komunikasi tentang informasi baik produk maupun sistem dari kerabat, teman, atau saudara yang sudah pernah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ke Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, dan komunikasi yang terjalin baik antara nasabah dan pegawainya.

B. Saran

Adapun setelah dilakukannya penelitian menganai analisis faktor internal dan eksternal yang membentuk motivasi konsumen dalam memilih jasa pegadaian syariah cabang sidoarjo, maka saran yang akan peniliti sampaikan yaitu:

1. Agar Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo konsisten dalam memberikan pelayanan yang ramah, kemudahan prosesnya dan bisa lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan kemudahan-kemudahan yang lain.
2. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo lebih update dan ditingkatkan lagi untuk sistem web aplikasinya, dikarenakan konsumen sekarang semua memakai hand phone dan kemudahan internet untuk mengakses semua kebutuhannya di hand phone.
3. Kantor Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo diberi CCTV supaya Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo semakin aman dan ada rekaman apapun untuk mempermudah akses disetiap kejadian maupun perlindungan barang di dalamnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Adib, Mukhlis. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Memilih Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat". skripsi—Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah, 2014.

Agustina (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Ahmad (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Ali (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Antika (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Arujito (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Cahyono, Yeni dan Edy Kurniawan, "Analisis Faktor-faktor Internal dan Eksternal Pada Masyarakat Ponorogo yang Mempengaruhi Perkembangan Perekonomian Syariah di Kabupaten Ponorogo". jurnal—Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2016.

Dewi (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Duha, Timotius. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.

Dwiastuti, Rini. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang : UB Press, 2012.

Effendi, Ahmad. "Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Surat Kabar Jawa Pos Pada Masyarakat Kabupaten Jember". skrpsi—Universitas Jember, 2013.

Erni (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Fathur (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Febri (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Hadijah, Siti. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa PegadaianSyariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar". skripsi—Universitas Pendidikan Ganesha, 2015.

Hanum (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Hariandja, Marihot Tua Efendi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002.

Hendi (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Iswan (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jayakusumah, Herdi. "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian The Celup Sariwangi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Bekasi)". skripsi—Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2011.

Karmila (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Mulyadi. *Manajemen Sumberdaya Manusia (MSDM)*. Bogor: In Media, 2015.

Mowen, John C dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen, Dwi Kartini Yahya, jilid 2.* Jakarta: Erlangga, 2002.

Panjaitan, Hotman. *Perilaku Konsumen*. Surabaya: Revka Petra Media, 2009.

Purwanto, Djoko. *Komunikasi Bisnis*, edisi ke tiga. Jakarta: Erlangga, 2006.

Sagala, Syaiful. *Etika & Moralitas Pendidikan Peluang dan Tantangan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013.

Saiful (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desembe 2018.

Sari, Febrina. *Metode dalam Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Budi Utama, 2018.

Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. *Perilaku Konsumen edisi ketujuh*. Jakarta : Indeks, 2008.

Selfia (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Sofia (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Srihadi (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Stiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group, 2003.

Sukaemi (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Supriadi (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012.

Suseno, Franz Magnis. *Pemikiran Karl Marx Dari Sosialisme Utopis ke Perselisihan Revisionisme*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Sutini (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Sayariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Suprapto, Tommy. *Pengantar Teori Dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Med Press, 2009.

Sutedi, Adrian. *Hukum Gadai Syariah.* Bandung: Alfabetha, 2011.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suyitno (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Tutuik (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Wahyu (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Gramedia, 2009.

Wulida (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 4 Desember 2018.

Yuyun (Nasabah). *Wawancara*. Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. 5 Desember 2018.

PT. Pegadaian (Persero). "Sejarah Pegadaian Syariah", http://pegadaiansyariah.com/sejarah-pegadaian-syariah/, diakses pada 10 Juni 2018.

Wikipedia, "Wawancara", https://id.m.wikipedia.org/wiki/Wawancara, diakses pada 1 Maret 2018.

Wikipedia, "Dokumentasi", https://id.m.wikipedia.org/wiki/Dokumentasi, diakses pada 1 Maret 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id