

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP *UJRAH*DI PEGADAIAN  
SYARIAH CABANG SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh :

**EVI NUR KUMALA SARI**

**NIM : G94214139**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**SURABAYA**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Evi Nur Kumala Sari

NIM : G94214139

Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap *Ujrah* Di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.

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

Surabaya, 26 Maret 2019

Saya yang menyatakan,



Evi Nur Kumala Sari

NIM. G94214139

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Evi Nur Kumala Sari NIM. G94214139 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 26 Maret 2019

Pembimbing,



H. Muhammad Yazid, S.Ag. MSI  
NIP. 197311171998031003

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Evi Nur Kumala Sari NIM. G94214139 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari **Selasa, 02 April 2019**, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

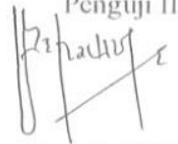
### Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I,



Muhammad Yazid M.Si  
NIP. 197311171998031003

Penguji II,



Dr. Fatmah, ST, MM  
NIP. 197507032007012020

Penguji III,



Dr. Mustofa, S.Ag, M.EI  
NIP.197710302008011007

Penguji IV,



Hastanti Agustin Rahayu M.Acc  
NIP. 198308082018012001

Surabaya, 02 April 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel



Dr. Irwan Ali Arifin, MM  
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 : EVI NUR KUMALA SARDI  
NIM : 594214139  
Fakultas/Jurusan : FEBI / EKONOMI SYARIAH  
E-mail address : EVI NUR 501@gmail-com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PERSEPSI NASABAH TERHADAP UJRAH DI PEGADAIAN  
SYARIAH CABANG SIDOARJO.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif 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 secara pribadi, 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, 15 APRIL 2019

Penulis

  
( EVI NUR KUMALA SARDI )  
nama terang dan tanda tangan

























































- 1) Fisiologis. Informasi yang masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh akan mempengaruhi serta melengkapi usaha untuk memberikan arti pada lingkungan sekitarnya. Setiap orang memiliki persepsi berbeda-beda bergantung kapasitas indera individu sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- 2) Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas yang ada pada suatu obyek.
- 3) Minat. Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi bergantung pada seberapa banyak energy atau *perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus.
- 4) Kebutuhan yang searah. Dapat dilihat dari kuatnya individu mencari obyek-obyek atau pesan sehingga dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan diri individu.
- 5) Pengalaman dan ingatan. Pengalaman ini bergantung pada ingatan individu sejauhmana individu dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui rangsang.
- 6) Suasana hati. Kondisi emosi yang menunjukkan bagaimana perasaan individu pada saat itu yang dapat mempengaruhi individu dalam menerima , bereaksi, dan mengingat.



























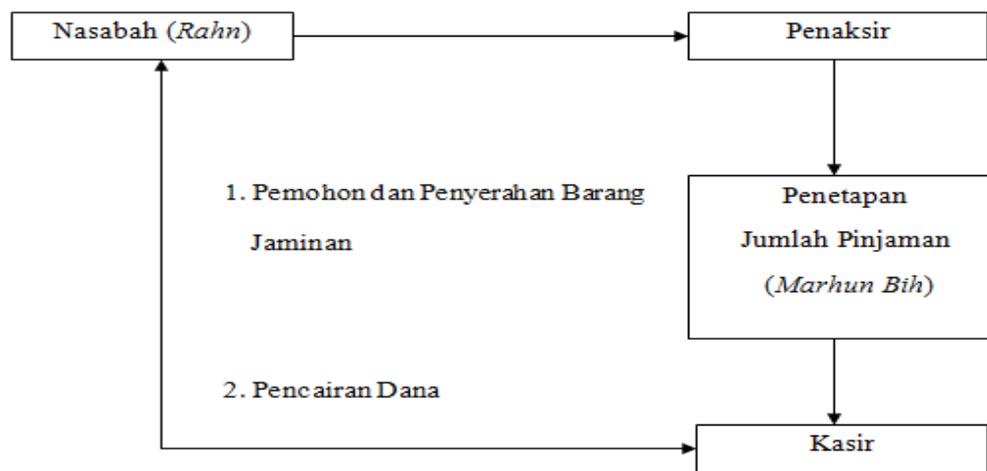




- b. Membawa barang gadai (*marhun*) yang memenuhi syarat atau barang bergerak, seperti emas, mobil atau sepeda motor, barang elektronik dan lainnya.
  - c. Kepemilikan barang adalah milik pribadi.
  - d. Ada surat kuasa dari pemilik barang jika dikuasakan dengan disertai materai dan KTP asli pemilik barang.
  - e. Menandatangani akad *rahn* dan akad *ijarah* dalam Surat Bukti *Rahn* (SBR).
2. Prosedur pencairan pinjaman (*marhun bih*) di Pegadaian Syariah:
- a. Calon nasabah (*rahin*) mengisi Formulir Permintaan Pinjaman (FPP) dan menandatangani.
  - b. Calon nasabah (*rahin*) mendatangi loket penaksir dan menyerahkan barang gadai (*marhun*) untuk ditaksir nilainya.
  - c. Calon nasabah (*rahin*) menandatangani Surat Bukti Rahin (SBR) dengan menyetujui akad *rahn* dan akad *ijarah*, kemudian calon nasabah (*rahin*) menuju loket kasir untuk menerima pencairan pinjaman (*marhun bih*).

Gambar 2.2

## Skema prosedur memperoleh pinjaman

**Keterangan:**

1. Nasabah (*rahn*) datang ke *murtahin* dalam hal ini penaksir dan menyerahkan barang (*marhun*) yang akan digadaikan dengan menunjukkan bukti identitas diri seperti KTP, Paspor atau identitas lain, maupun surat kuasa jika pemilik barang tidak bisa datang dan menguasakannya kepada orang lain.
2. Barang jaminan akan diteliti kualitasnya oleh penaksir untuk ditaksir dan ditetapkan harganya. Setelah hasil taksiran didapat maka ditetapkan jumlah uang pinjaman (*marhun bih*) yang dapat dipinjam nasabah (*rahn*). Besarnya uang pinjaman ditetapkan oleh penaksir lebih kecil dibandingkan dengan nilai barang pada harga pasar. Hal ini merupakan cara untuk meminimalisir kerugian yang dapat terjadi dikemudian hari. Pada tahap ini, nasabah (*rahn*) akan menandatangani dua akad, yaitu akad *rahn* dan akad *ijarah*.









- 1) 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.
- 2) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### 3. Deskripsi Tugas dan Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

#### a. Deskripsi Tugas

Setiap Organisasi perusahaan pasti tidak lepas dari tanggungjawab dalam hal pembagian tugas agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Berikut ini akan dijelaskan mengenai tugas masing-masing berdasarkan atas bagian yang sudah ditentukan mulai dari tanggung jawab atau bagian yang paling tinggi sampai dengan bagian yang paling bawah oleh pihak Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo:

#### 1) Deskripsi Tugas Pimpinan Cabang

Berikut ini deskripsi tugas pimpinan cabang, yaitu:<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> PT. Pegadaian (Persero), Buku Kantor Cabang Pegadaian Syariah, Struktur Organisasi dan Tata Kerja, 2014

- a) Memastikan kantor cabang telah memiliki rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Syariah dan UPCS berdasarkan acuan yang ditetapkan.
- b) Memastikan target bisnis dapat tercapai dengan baik.
- c) Memastikan bahwa lelang telah dilaksanakan dan sesuai syariah.
- d) Menyelesaikan dan memberikan laporan kepada deputi pinwil bidang bisnis tentang status marhun bermasalah.
- e) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengambilan dan distribusi emas terkait dengan bisnis emas dan mengendalikan bisnis lainnya.
- f) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan serta mengendalikan operasional dan pengelolaan modal kerja yang sudah ditentukan.
- g) Merencanakan, mengorganisasikan dan menyelenggarakan kegiatan waskat dan pengelolaan system pengaman kantor cabang syariah dan UPCS.

## 2) Penaksir

Berikut rincian tugas penaksir syariah, yaitu:<sup>7</sup>

- a) Melaksanakan kegiatan penaksiran marhun secara cepat, tepat dan akurat serta menentukan harga dasar marhun yang akan dilelang sesuai mutu dan nilainya.

---

<sup>7</sup> Ibid.



#### 4) Staf Administrasi

- a) Mencocokkan barang gadai/jaminan yang telah ditempel kitir (SBR bagian luar) dengan buku pinjaman.
- b) Apabila barang gadai yang diterima pada hari itu dianggap telah sesuai dengan buku pinjaman, maka dicatat dalam buku gudang.
- c) Mencocokkan atau dilakukan cek saldo buku gudang dilakukan menggunakan ikhtisar pelunasan serta pinjaman pada akhir jam kantor.
- d) Mencatat setiap transaksi pelunasan yang dilakukan pada saat nasabah melakukan pelunasan berdasarkan Surat Bukti Rahn (SBR) yang diterima dari kasir, sesuai dengan golongan dan bulannya dalam buku pelunasan.
- e) Mendistribusikan lembar KD dan BK ke kantor wilayah dan lembar KD dan BK sebagai arsip.
- f) Mencocokkan buku rekapitulasi dengan buku gudang setiap akhir jam kerja.
- g) Mencatat mengenai penghapusan piutang pada buku pinjaman yang bersangkutan, buku rekapitulasi pelunasan, ikhtisar pelunasan dan pinjaman, serta membuat bukti memorial rangkap 2 yang telah ditentukan, dimana yang asli dikirim ke kantor wilayah dan kemudian tembusan untuk arsip CPS.

- h) Melaporkan realisasi penghapusan pinjaman yang diberikan ke Divisi Usaha Gadai Pusat, dan tembusan ke kantor wilayah yang dilampiri dengan bukti memorial.

#### 5) Pengelola Unit

Pengelola unit memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional usaha gadai,
- b) Menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu, dan barang polisi).
- c) Melaksanakan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk serta melaksanakan dan mengawasi administrasi keuangan.

#### 6) Pengelola Agunan

Rincian tugas Pengelola Agunan, yaitu:<sup>9</sup>

- a) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan marhun.
- b) Menerima marhun dari petugas yang berwenang dan mengeluarkan marhun dan dokumen yang terkait dengan bisnis mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai aturan yang berlaku.

---

<sup>9</sup> Ibid.

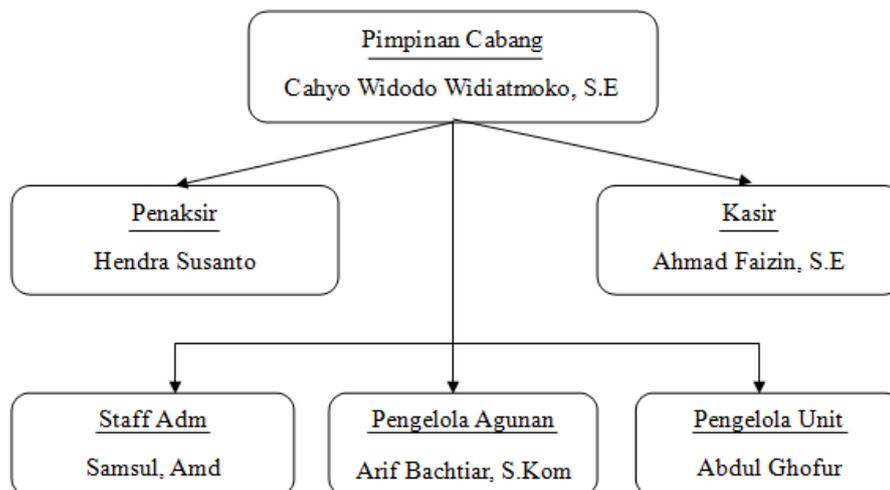
- c) Merawat gudang penyimpanan, agar marhun dalam keadaan baik dan aman.
- d) Melakukan pengelompokan marhun gudang bukan emas sesuai dengan rubric dan bulan pinjamannya, serta menyusun sesuai dengan nomor SBR, dan mengatur penyimpanan.
- e) Melakukan pencatatan mutasi dimana penerimaan atau pengeluaran semua marhun yang menjadi tanggung jawabnya dengan prosedur yang sudah ada.
- f) Melakukan penyimpanan dokumen kredit bisnis Mikro, bisnis emas dan jasa lainnya.
- g) Melakukan perhitungan seluruh marhun secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang sehingga dapat dipertanggungjawabkan.
- h) Melaksanakan tugas pekerjaan lain yang berkaitan bidang tugasnya dan atau yang diberikan oleh atasan.

#### b. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi sangatlah penting karena berhubungan langsung dengan berjalannya perusahaan yang hanya dapat dilakukan oleh orang yang mumpuni melalui seleksi ketat yang dilakukan sebelumnya. Berikut ini susunan struktur organisasi yang ada saat ini di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo:

Gambar. 3.1

## Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

**B. Produk Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo**

## 1. Ar Rum Haji

Arrum Haji merupakan produk Pegadaian Syariah yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas.

## 2. Multi Pembayaran Online (MPO)

Multi Pembayaran Online (MPO) ini merupakan produk yang melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO ini merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank.

### 3. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas adalah layanan titip jual emas batangan di Pegadaian Syariah. Dengan begitu layanan ini menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena di Pegadaian Syariah. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh karena itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

### 4. Tabungan Emas

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

### 5. Mulia

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

### 6. Ar Rum BPKB

Produk ini merupakan produk pembiayaan Ar Rahn untuk usaha mikro. Pembiayaan ini bertujuan untuk memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan.

## 7. Amanah

Pembiayaan amanah ini memiliki prinsip syariah yang hanya dapat diberikan kepada karyawan tetap jika masih kontrak tidak dapat menggunakan produk ini. Selain itu pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

## 8. Rahn

Pembiayaan rahn atau gadai syariah ini merupakan salah satu solusi yang tepat untuk kebutuhan dana cepat yang sesuai dengan syariah, dengan jaminan berupa perhiasan, elektronik ataupun kendaraan bermotor.

## 9. Pegadaian Rahn Hasan

Pegadaian Rahn Hasan ini merupakan produk pemberian dana yang dilakukan menggunakan akad gadai atau *rahn* dimulai pada kisaran Rp 50.000 sampai dengan 500.000 tergantung dengan kebijakan masing-masing kantor cabang. Nasabah yang menggunakan produk ini tanpa dikenakan biaya pemeliharaan sedikitpun.

## 10. Rahn *Tasjily*

Rahn *tasjily* ini merupakan fitur produk pegadaian syariah yang jaminannya berupa bukti kepemilikan tanah atau sertifikat tanah yang diperuntukkan untuk petani selain itu juga diperuntukkan untuk pengusaha mikro.

## C. Implementasi *Ujrah* di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

### 1. Prosedur Gadai

Gadai ini merupakan produk pembiayaan dengan jaminan yang bisa berupa emas, barang elektronik dan lain sebagainya sebagai alternatif untuk mendapatkan pembiayaan dengan cepat. Pembiayaan ini adalah fasilitas pinjaman tanpa imbalan dengan sebuah jaminan dengan kewajiban pinjaman yang dilakukan dengan cicilan dalam jangka waktu tertentu.

Jaminan yang diberikan nasabah kepada pihak pegadaian syariah akan disimpan dalam pemeliharaan dan atas penyimpanan tersebut nasabah diwajibkan membayar *ujrah* yang didasarkan atas besarnya tarif jasa simpanan.

Bagi nasabah yang akan melakukan permohonan gadai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo terlebih dahulu harus memenuhi ketentuan berikut ini:

- a. Nasabah membawa fotocopi KTP atau identitas yang lain (SIM, Paspor, dan yang lain)
- b. Mengisi formulir permintaan *rahn* yang sudah disediakan pihak Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.
- c. Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) bergerak, yaitu:
  - 1) Perhiasan berlian, emas
  - 2) Barang elektronik seperti handphon, laptop dan yang lain

### 3) Kendaraan bermotor

Berikutnya prosedur pemberian pinjaman gadai dilakukan melalui tahap berikut:

- a. Nasabah menyerahkan formulir permintaan *rahn* beserta fotokopi KTP, SIM, Paspor atau identitas yang lainnya dan juga menyerahkan barang gadai kepada petugas.
- b. Barang jaminan yang diserahkan kepada petugas penaksir akan ditaksir.
- c. Besarnya pinjaman / *marhun bih* sebesar 92% dari taksiran *marhun*.
- d. Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad.
- e. Kemudian penaksir mengisi surat bukti *rahn* rangkap dua dan menandatangani, selanjutnya menyerahkan surat bukti *rahn* kepada kasir.
- f. Penaksir memasukkan barang jaminan kedalam wadah untuk disegel serta ditempel nomor surat bukti *rahn*, yang kemudian menyerahkannya kepada staf pengolah *marhun*.
- g. Kasir menyiapkan uang pinjaman yang sesuai jumlah pada surat bukti *rahn* dan nasabah diminta tanda tangan surat bukti *rahn* rangkap dua pada kolom *rahin*.
- h. Terakhir kasir menyerahkan surat bukti *rahn* yang asli serta uang pinjaman kepada *rahin*.

## 2. Perhitungan *Ujrah*

- a. Perhitungan Taksiran *Marhun*







Bu Wiwik melakukan gadai sebanyak satu keeping logam mulia seberat 10gr dengan karatase emas 24 karat. Kemudian dilakukan penaksiran, diketahui nilai taksiran *marhun* sebesar Rp. 4.515.820, dan pinjaman (*marhun bih*) maksimal Bu Pristining sebesar Rp 4.200.000. Jika Bu Pristining mengambil pinjaman sebesar 2.500.000, berapa besar biaya *ujrah* yang harus dibayar oleh Bu Pristining?

Jawab: Ibu Wiwik dikenakan *ujrah* sebesar Rp. 25.000 karena pinjaman yang diambil sebesar Rp. 2.500.000, pinjaman yang diambil oleh Bu Pristining merupakan golongan B3.

Selain dari data-data diatas berikut ini merupakan hasil wawancara mengenai implementasi kepada penaksir yaitu Bapak Hendra selaku pegawai Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, hasil wawancara tersebut antara lain:<sup>13</sup>

“Mengenai implementasi *ujrah* di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo itu sudah tercantum pada Pedoman Oprasional Gadai yang sudah ditetapkan dari pusat jadi kalau disini menjalankannya sesuai dengan pedoman tersebut mbk, salah satunya mengenai penetapan biaya *ujrah*, syarat, dan prosedur gadai syariah tersebut. Namun, kelebihan disini yaitu kalau disini ketika nasabah datang langsung diarahkan oleh security nanti ditanyai mengenai keperluannya disini semisal bagi nasabah yang baru gadai kan masih bingung, perpanjangan gadai, dan yang lain selain itu bisa langsung bertanya mengenai produk yang ada disini. Jadi, tidak perlu lama nunggu bertanya di kasir atau penaksir sehingga waktunya bisa digunakan untuk melayani nasabah yang lain.

Kalau prosedurnya sendiri untuk nasabah yang pertama kali gadai langsung diarahkan oleh security untuk mengisi formulir dengan membawa fotocopy sama barang jaminan. Setelah itu diserahkan kepada penaksir untuk diketahui kadar emasnya termasuk emas mudah atau tua serta asli atau tidaknya yang kemudian ditaksir. Selanjutnya penaksir menyerahkan kepada kasir untuk diproses. Kemudian nasabah dipanggil

---

<sup>13</sup> Hendra Penaksir, *Wawancara*, Sidoarjo 6 Agustus 2018

untuk menandatangani kesepakatan *rahn* dan jika sudah setuju, nasabah bisa langsung menerima uangnya. Estimasi waktunya hanya 5 sampai 10 menit saja untuk melayani nasabah gadai. Untuk nasabah yang sudah pernah gadai jika ingin gadai lagi tidak perlu mengisi formulir lagi karena data otomatis sudah masuk, hanya menandatangani formulir serta memberi nama saja.

Selain itu juga nasabah tidak perlu khawatir mengenai biaya *ujrah* karena sepadan dengan pelayanan, disini 24 jam dijaga sama security jadi masalah perawatan, penitipan barang gadai dijamin aman. Serta biaya penetapan *ujrah* itu sudah ditentukan dari pusat.

#### **D. Persepsi Nasabah Terhadap *Ujrah***

Berbagai macam pendapat nasabah mengenai *ujrah* dimana setiap nasabah memiliki pendapat berbeda meskipun beberapa pendapat tersebut terdapat kesamaan yang dapat diketahui melalui wawancara oleh peneliti.

Penelitian ini ditujukan kepada pihak nasabah Pegadaian Syariah yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo. Penulis membatasi menggunakan 17 responden dalam hal ini nasabah untuk diwawancarai karena berdasarkan riset penelitian jumlah nasabah gadai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo sangatlah banyak yaitu 3.945 per Desember 2017, oleh sebab itu penulis membatasi sampel yang ada.

Nasabah yang diwawancarai tersebut adalah nasabah yang sebelumnya pernah gadai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, bukan nasabah yang pertama kali gadai dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Berikut ini adalah data nasabah Gadai Syariah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yang diwawancara oleh peneliti.



berbeda dengan bunga bank. Kalau *ujrah* kan akadnya sudah jelas dan dikertasnya itu juga ada keterangan jadi saya bisa baca disitu kalau di non syariah kan tidak ada. Kalau biaya bulanannya itu lebih murah daripada pegadaian non syariah yang pernah saya datangi, disini juga lebih mudah dan cepet mbk. saya sarankan untuk pegadaian syariah sendiri menerapkan sistem jemput bola. Jadi dikoordinir salah satu kordinator nanti tiap sebulan sekali ada petugas yang mengambil biar nasabahnya tambah banyak dan semakin maju mbk. Soalnya didesa saya sudah ada gitu tapi saya ngak ikut soalnya bukan syariah.<sup>15</sup>

Paparan mbak Sebrina berusia 23 tahun yang tinggal di Perumahan Permata Gading 2, Bluru.

Menurut saya mbk *ujrah* dan bunga bank itu beda karena *ujrah* sudah ditentukan diawal sedangkan bunga bersifat fluktuatif itu juga yang membedakan dengan gadai syariah maupun non syariah mbk. Saya tidak keberatan dengan *ujrah* yang sudah ditetapkan di Pegadaian Syariah karena sudah membantu menjaga serta merawat barang gadai saya. Saya juga lebih memilih gadai di Pegadaian Syariah cabang Sidoarjo karena lokasi yang dekat sama rumah saya serta transaksinya cepat dan cuma pakai ktp saja mbk. Kalau gadai di sini itu selain cepat kalau kita bingung sama prosesnya langsung tanya Security nanti diarahkan ngak perlu nunggu panggilan petugas dulu baru bertanya kan memakan waktu soalnya banyak yang antri. .<sup>16</sup>

Paparan Bapak Karim Yudianto berusia 36 tahun yang tinggal di desa Larangan:

Dulu saya awalnya gadai di Jombang berhubung pindah disini saya mutasi mbk ke pegadaian syariah sini. Kalau menurut saya mbk *ujrah* dan bunga bank berbeda karena kan ada label syariah. Saya juga tidak keberatan dengan adanya *ujrah* karena saya sudah dibantu oleh pihak pegadaian syariah. Saya lebih memilih Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karena pelayanannya bagus, lebih mudah, proses cepat, jika ada kesulitan dalam pengisian form pengajuan gadai langsung dibantu security.<sup>17</sup>

Paparan Ibu Sely yang berusia 34 tahun yang tinggal di Sidokare:

<sup>15</sup> Ibu Wiwik, *Wawancara*, Sidoarjo, 8 Agustus 2018

<sup>16</sup> Mbak Sebrina, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Agustus 2018

<sup>17</sup> Ibu Bapak Karim Yudianto, *Wawancara*, Sidoarjo, 20 Agustus 2018



gadai yang sebelum saya datangi. Hanya saja saya menghindari praktik riba yang tidak sesuai dengan ajaran agama.<sup>21</sup>

Paparan Bapak Roni yang berusia 28 tahun tinggal di Bluru Kidul:

Menurut saya *ujrah* dan bunga bank sama saja biayanya juga mahal di pegadaian syariah tetapi saya tidak keberatan dengan *ujrah* yang sudah ditetapkan oleh Pihak Pegadaian karena proses gadai di Pegadaian Syariah lebih cepat dan syaratnya lebih mudah. Sebenarnya saya ingin tahu juga mbk bedanya gadai di syariah sama non syariah tapi selama saya gadai disini belum pernah ada sosialisasi maupun penjelasan dari pihak pegadaian syariah sendiri bedanya seperti apa.<sup>22</sup>

Paparan Ibu Yosy berusia 40 tahun yang tinggal di Watu Kenongo:

Menurut saya mbk *ujrah* dan bunga bank hampir sama hanya saja esensi dan penerapannya yang berbeda. *Ujrah* ditentukan oleh Pegadaian Syariah sedangkan bunga bank bergantung dengan tingkat suku bunga. Saya lebih memilih Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karena lokasi yang dekat, proses cepat dan mudah. Kalau mengenai biaya *ujrah* menurut saya mahal disini mbak, agak keberatan sih tapi mau gimana lagi saya juga sedang butuh. Saran saja mbk untuk pegadaian syariah dari segi marketing lebih ditingkatkan lagi agar banyak masyarakat yang tertarik soalnya saya sendiri belum pernah lihat iklan entah itu dalam bentuk pamflet maupun banner atau iklan mengenai pegadaian syariah.<sup>23</sup>

Paparan Ibu Tatik yang berusia 36 tahun yang juga tinggal di Watu Kenongo:

Pendapat saya tentang *ujrah* dan bunga bank sendiri itu sama saja mbak sama-sama bayar, di pegadaian syariah lebih besar bayarnya. Tetapi saya tidak keberatan dengan *ujrah* yang sudah ditetapkan pihak Pegadaian Syariah karena sepadan dengan dengan timbal balik seperti pelayanan, tempat, dan yang lain sedangkan proses di Pegadaian Syariah sangatlah cepat dan tidak ribet.<sup>24</sup>

Paparan Mbak Priska yang berumur 25 tahun tinggal di Klurak Candi:

<sup>21</sup> Bapak Oky, *Wawancara*, Sidoarjo, 17 September 2018

<sup>22</sup> Bapak Roni, *Wawancara*, Sidoarjo, 17 September 2018

<sup>23</sup> Ibu Yosy, *Wawancara*, Sidoarjo, 17 September 2018

<sup>24</sup> Ibu Tatik, *Wawancara*, Sidoarjo, 27 September 2018

*Ujrah* dan bunga bank sama saja mbak sama-sama dikenakan biaya. Dengan adanya *ujrah* ini saya tidak keberatan karena sudah seharusnya atas balas jasa gadai karena sudah dibantu. Alasan saya lebih memilih Pegadaian Syariah karena lokasi yang dekat, tidak antri serta cepat dan ketika ada kebutuhan yang mendadak bisa langsung cair mbak tidak perlu ambil pusing.<sup>25</sup>

Paparan Ibu Yenny yang berusia 27 tahun tinggal di Bluru:

Menurut pendapat saya mbak *ujrah* dan bunga bank sama saja sih soalnya dikenakan biaya administrasi malah Pegadaian Syariah lebih mahal daripada tempat lain yang pernah saya kunjungi mbak sebenarnya yah keberatan tapi mau gimana lagi saya juga butuh mbak, Cuma kan saya lebih memilih di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karena lebih cepet, proses mudah sekali.<sup>26</sup>

Paparan Mbak Sari 24 tahun yang tinggal di Buduran:

Saya mengetahui adanya pegadaian syariah itu melalui teman saya mbak sebelumnya ya ndak tau kalau disini itu ada pegadaian syariah waktu itu saya kebetulan ada kebutuhan mendadak dan disarankan teman saya di pegadaian syariah yang bebas riba karena pakai bagi hasil, akhirnya saya gadai disini meskipun tempatnya agak jauh dari rumah. Kalau menurut saya, *ujrah* dan bunga bank berbeda mbak kan dilihat dari akadnya Pegadaian Syariah lebih jelas dan terperinci selain itu *ujrah* sudah ditentukan diawal, beda dari bunga bank mbk yang sifatnya naik turun. Meskipun lebih mahal dari yang non syariah saya tetap gadai yang syariah aja mbak cari yang bebas riba disini juga prosesnya cepet.<sup>27</sup>

Paparan Bu Susi 48 tahun yang bertempat tinggal di PPG 2 ini:

Meskipun saya non muslim mbak saya lebih memilih gadai di pegadaian syariah karena pelayanan yang bagus dan cepat. Saya sendiri tidak merasa keberatan dengan adanya *ujrah* kan itu termasuk konsekuensi atau kewajiban kita karena sudah dibantu. Kalau mengenai *ujrah* dan bunga bank sendiri sih pendapat saya sama saja hanya berbeda perhitungan saja mbak, disini kan per 10 hari kalau di non syariah kan per 15 hari jadi yah sma aja lah mbak menurut saya.<sup>28</sup>

<sup>25</sup> Mbak Priska, *Wawancara*, Sidoarjo, 27 September 2018

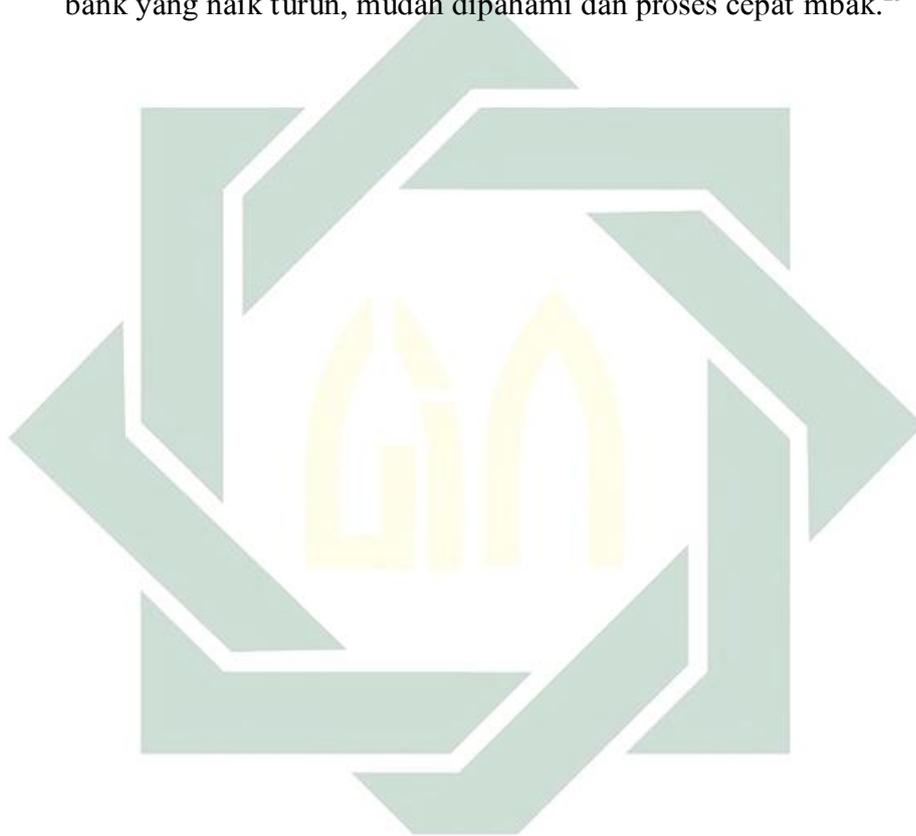
<sup>26</sup> Ibu Yenny, *Wawancara*, Sidoarjo, 27 September 2018

<sup>27</sup> Mbak Sari, *Wawancara*, Sidoarjo, 3 Oktober 2018

<sup>28</sup> Ibu Susi, *Wawancara*, Sidoarjo, 3 Oktober 2018

Paparan Mbak Rosila 23 tahun tinggal di Candi:

Kalau saya pribadi gadai disini karena lokasi yang dekat rumah saya mbak ngak sampek 10 menit udah sampai lokasi. Menghindari riba juga sih mbak kalau ada yang sesuai dengan ketentuan agama kita kan ngak masalah yang penting halal kalau buat saya, berapapun biaya nya saya tidak keberatan selagi ngak diluar batas yah ndak masalah mbak. Di pegadaian syariah sendiri akadnya jelas mbak beda juga sama bunga bank yang naik turun, mudah dipahami dan proses cepet mbak.<sup>29</sup>



---

<sup>29</sup> Mbak Rosila, *W\$awancara*, Sidoarjo, 3 Oktober 2018

## BAB IV

### ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP *UJRAH* DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG SIDOARJO

#### A. Analisis Implementasi *Ujrah* Di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo

##### 1. *Ujrah*

Menurut peneliti gadai yang diterapkan pada Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo diperbolehkan karena sudah sesuai dengan ekonomi syariah. Dapat dilihat pada ayat Al-qur'an yang terdapat pada surah Al-Baqarah ayat 283 yang menguatkan bahwa gadai syariah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo diperbolehkan, berikut ini:

فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِنَ أَمَانَتَهُ. وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ  
وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ. وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ. وَلِيَتَّقِيَ اللَّهُ رَبَّهُ

Artinya: Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi, Jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya). Dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah (Tuhannya). Dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang kotor (berdosa hatinya) dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan

Ayat Al-Qur'an di atas menjelaskan bahwa gadai dalam islam diperbolehkan sesuai dengan firman Allah Swt tersebut yang menegaskan bahwa memberikan jaminan atas utang sesuai dengan kesepakatan atas keduanya.

Gadai syariah juga tidak lepas juga dengan adanya *ujrah* karena saling berkaitan, yang mana *ujrah* sendiri merupakan imbalan atas apa yang sudah diberikan sebagai suatu manfaat dalam hal pekerjaan, yang dimaksud disini yaitu biaya sewa, perawatan, serta penjagaan barang yang sebelumnya sudah dijelaskan.

Sedangkan *ujrah* yang diterapkan di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo menurut peneliti dalam syariah diperbolehkan, yang diperkuat pada kajian Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 233 yang berbunyi:

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا بَاءْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa jasa merupakan bentuk sewa menyewa, dengan begitu harus memberikan upah atau pembayaran sebagai ganti sewa atas jasa tersebut dalam hal gadai syariah ini yaitu pembayaran *ujrah* untuk biaya perawatan, penitipan, dan penjagaan barang gadai. Dimana perhitungan *ujrah* di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo ini sudah ditentukan oleh Pegadaian Syariah Pusat yang di bab sebelumnya sudah di jelaskan.

Meskipun menurut beberapa nasabah seperti Ibu Sely dan Ibu Yosi bahwa *ujrah* di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo menurut beliau mahal yaitu jika di gadai syariah dihitung per 10 hari sedangkan di gadai non syariah 15 hari. Namun, kelebihan di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yaitu *ujrah* yang ditetapkan sepadan dengan pelayanan yang cepat dan mudah yang di utarakan oleh Ibu Sely dan Ibu Yosi. Meskipun menurut beliau lebih mahal dari gadai non syariah tetapi beliau tetap memilih gadai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karena pelayanan yang cepat dan mudah.

Sama halnya yang di utarakan oleh Bapak Hendra selaku pegawai yang bertugas sebagai penaksir bahwa Security yang bertugas diwajibkan menguasai semua produk yang ada di Pegadaian Syariah, jadi ketika nasabah datang langsung disambut oleh security dan ditanya mengenai keperluan datang di Pegadaian Syariah kemudian diarahkan. Sehingga nasabah tidak perlu menunggu bertanya kepada pegawai yang memakan waktu lama dan menyebabkan antrian menumpuk.

## **B. Persepsi Nasabah Terhadap *Ujrah* Di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo**

Sebelumnya sudah dipaparkan mengenai implementasi *ujrah*, dari implementasi tersebut menimbulkan berbagai macam persepsi. Berikut ini persepsi nasabah mengenai *ujrah* di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yang hasilnya di klasifikasikan dalam tabel. Persepsi nasabah terhadap *ujrah* akan dilihat dari segi implementasi gadai syariah yang sudah diterapkan oleh Pegadaian Syariah Cabang



	sekitar 5-10 menit			
--	--------------------	--	--	--

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan data yang sudah diolah peneliti pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa:

Persepsi nasabah terhadap *ujrah* yang dilihat dari segi implementasi *ujrah* yang meliputi pemahaman mengenai *ujrah*, penetapan biaya *ujrah*, syarat pengajuan gadai, dan prosedur gadai, menghasilkan beberapa analisis yaitu:

1. Mengenai pemahaman *ujrah* yang diterapkan di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, dari 16 nasabah yang mengatakan bahwa *ujrah* dan bunga bank adalah sama sebanyak 9 nasabah, sedangkan nasabah yang mengatakan bahwa *ujrah* dan bunga bank adalah berbeda ada 7 nasabah.
2. Mengenai penetapan biaya *ujrah* yang diterapkan oleh pihak Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, dari 16 nasabah sebanyak 3 nasabah mengatakan tidak keberatan dengan adanya biaya penetapan *ujrah* sedangkan 13 nasabah mengatakan keberatan atas penetapan biaya *ujrah* yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo.
3. Mengenai syarat-syarat gadai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yang merupakan dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan gadai yang ditetapkan oleh pihak Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, sebanyak 16 nasabah

mengatakan sangat mudah dan tidak ada nasabah gadai yang mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan gadai tersebut.

4. Mengenai prosedur gadai syariah pada Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo bahwasannya prosedur atau tahap gadai yang dilakukan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo sebanyak 16 nasabah atau total dari keseluruhan mengatakan bahwasannya prosedur gadai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo prosesnya cepat.

Berdasarkan hasil yang sudah diolah pada data diatas, peneliti menguraikan bahwa persepsi nasabah terhadap *ujrah* di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo sebagai berikut:

1. Berdasarkan pemahaman *ujrah* yang ada pada gadai syariah ternyata masih banyak nasabah Pegadaian Syariah yang beranggapan bahwa *ujrah* dan bunga bank adalah sama saja dengan argumen yaitu sama-sama dikenakan biaya atau kewajiban, biaya *ujrah* lebih mahal daripada gadai di non syariah. Hal ini didukung juga dengan hasil pengolahan data pada tabel 4.2 yang menjelaskan bahwa sebanyak 9 nasabah beranggapan bahwa *ujrah* dan bunga bank sama saja dan rata-rata nasabah tersebut dari latar belakang pendidikan SMA dan SMP.

Selain itu ada nasabah gadai syariah yang beranggapan *ujrah* dan bunga bank adalah berbeda dengan berbagai pendapat yaitu terdapat ijab qabul di awal, terdapat akad yang jelas, terdapat SBR (Surat Bukti Rahn), berbeda perhitungan

dalam hal ini *ujrah* yaitu Pegadaian Syariah per 10 hari dan non syariah per 15 hari, *ujrah* bagi hasil sedangkan bunga merupakan tambahan dan fluktuatif, *ujrah* ditentukan diawal. Hal ini juga didukung dengan data yang sudah diolah pada tabel 4.2 bahwa sebesar 7 nasabah mengatakan *ujrah* berbeda dengan bunga bank dan rata-rata nasabah tersebut memiliki latar belakang pendidikan strata satu.

2. Berdasarkan biaya *ujrah* yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo bahwa sebagian besar nasabah mengatakan tidak keberatan dengan *ujrah* yang sudah diterapkan. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yaitu sebanyak 13 nasabah mengatakan tidak keberatan dengan beberapa alasan yaitu sudah dibantu, karena kewajiban, setara dengan fasilitas serta pelayanan yang sudah diberikan dan sudah menjaga serta merawat barang gadai.

Sebanyak 3 nasabah mengatakan keberatan dengan penetapan *ujrah* di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo yang rata-rata semua nasabah yang mengatakan keberatan karena mahal yaitu nasabah yang sebelumnya sudah pernah gadai di pegadaian non syariah tetapi tetap memilih gadai di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo karena prosesnya cepat.

3. Berdasarkan persyaratan gadai syariah yang harus dipenuhi oleh nasabah gadai untuk pengajuan gadai syariah, dalam hal ini tidak ada nasabah yang merasa kesulitan. Hal ini didukung dengan hasil pengolahan data yang ada pada tabel 4.2

bahwa 16 nasabah mengatakan persyaratan sangat mudah yang hanya menggunakan fotocopy identitas diri dan membawa jaminan untuk gadai.

4. Berdasarkan Prosedur gadai yang diterapkan oleh pihak Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo, bagi seluruh nasabah prosedur gadai yang diterapkan prosesnya sangat cepat tidak membutuhkan waktu lama yaitu hanya sekitar 5-10 menit uang sudah bisa dicairkan. Hal ini merupakan salah satu alasan nasabah melakukan gadai di Pegdaian Syariah Cabang Sidoarjo didukung dengan data yang sudah diolah oleh peneliti, yang menjelaskan bahwa sebanyak 16 nasabah mengatakan bahwa di Pegadaian Syariah Prosesnya cepat dan tidak membutuhkan waktu lama dan ketika ada kebutuhan mendesak bisa sangat membantu.

Hasil analisis penelitian di atas, menurut peneliti masih banyak nasabah yang kurang memahami mengenai *ujrah* yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo dan masih menganggap *ujrah* dan bunga bank sama saja yaitu sebanyak 9 nasabah dengan rata-rata latar belakang pendidikan SMA dan SMP. Meskipun demikian sebagian besar dari mereka memilih gadai di Pegadaian Syariah karena syarat dan prosedurnya yang mudah, Hal ini menjadikan minat nasabah terhadap gadai syariah lebih banyak. Meskipun ada juga nasabah yang merasa keberatan karena biaya *ujrah* lebih mahal dibanding gadai di non syariah.







- Kotler, Philip & Kevin Lan Keller. *Marketing Managemen*. Jakarta: Erlangga, 2008
- Lulail, Jamal. *Manajemen Bank Syariah*. Malang: UIN-Malang Press, 2009
- Majah, Ibnu. *Sunan Ibnu Majah*. Kairo: Darul Fikri, t.t
- Melinda Sari dan Ilyda Sudardjat. “Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* ISSN 2303-3525, No. 02, Vol. 1, Januari, 2013
- Musfiqoh, Siti Musfiqoh. *Lembaga Keuangan Syariah Non Bank*. Pasuruan: Yudharta Press, 2010
- Mustofa, Imam. *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016
- Nana Diana & Widya Febryari. “Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Karawang”. *Jurnal Buana Akuntansi*, No. 1, Vol. 3, 2018
- Nurdiansyah, Dede. “Persepsi Nasabah terhadap Produk Pembiayaan Murabahah BPRS Al Salaam”, Skripsi--, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008
- Nur Laila dkk. *Lembaga Keuangan Islam Non Bank*. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013
- Nasa'iy, Imam. *Sunan Nasa'iy*. Beirut: Dar al-Fikr, 1994
- PT. Pegadaian (Persero). *Buku Kantor Cabang Pegadaian Syariah: Struktur Organisasi dan Tata Kerja*. T.tp, 2014
- Rahmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya, 2004
- Soemitro, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: KPM Group, 2009
- Sugiyono. *Hukum Ekonomi Islam* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2011
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Sulki, Rodlis. “Persepsi Nasabah Terhadap Pembiayaan Emas IB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo”, skripsi--, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2001

