

**IMPLIKASI INOVASI KUALITAS PRODUK PEGADAIAN
PADA MINAT INVESTASI GENERASI MILENIAL
(Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :
ZAKKIYATUL VIKRIYAH
NIM. 1617202085

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Zakkiyatul Vikriyah
NIM : 1617202085
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Implikasi Inovasi Kualitas Produk Pegadaian Pada Minat
Investasi Generasi Milenial
(Studi Kasus Pt Pegadaian Cabang Purwokerto)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 8 Juni 2023

Saya yang menyatakan,



Zakkiyatul Vikriyah

NIM. 1617202085



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

IMPLIKASI INOVASI KUALITAS PRODUK PEGADAIAN
PADA MINAT INVESTASI GENERASI MILENIAL
(Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Purwokerto)

Yang disusun oleh Saudara **Zakkiyatul Vikriyah NIM 1617202085** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **14 Juni 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji

Ma'ruf Hidayat, M.H.
NIP. 19940604 201903 1 012

Pembimbing/Penguji

Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.
NIDN. 2021088901

Purwokerto, 16 Juni 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan

H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UTN Prof K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di-
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Zakkiyatul Vikriyah NIM 1617202085 yang berjudul :

**Implikasi Inovasi Kualitas Produk Pegadaian Syariah Pada Minat Investasi
Generasi Milenial
(Studi Kasus Pt Pegadaian Cabang Purwokerto)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UTN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Perbankan Syariah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 8 Juni 2023

Pembimbing,



Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.

NIDN. 2021088901

**IMPLIKASI INOVASI KUALITAS PRODUK PEGADAIAN PADA MINAT
INVESTASI GENERASI MILENIAL
(STUDI KASUS PT PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO)**

Oleh : Zakkiyatul Vikriyah
NIM : 1617202085
Email : zakkiyaivy17@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Generasi milenial adalah masyarakat sosial yang melek huruf dan berkemampuan teknologi. Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah peningkatan pelayanan dan strategi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Cabang Purwokerto dengan berbagai kemudahan seperti dirilisnya aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) yang ditawarkan ini dapat menarik minat nasabah Generasi Milenial untuk menggunakan jasa dan manfaat layanan yang ada di Pegadaian Cabang Purwokerto, terutama untuk menginvestasikan dananya pada Tabungan Emas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif dan berlokasi di kantor Pegadaian Purwokerto yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman Nomor 299, Kauman Lama, Purwokerto Lor, Kabupaten Banyumas. Subjek penelitian adalah Generasi Milenial dan *Head Sales* Pegadaian Cabang Purwokerto, sedangkan objek penelitian adalah inovasi kualitas produk Pegadaian Cabang Purwokerto.

Hasil dari penelitian ini adalah, inovasi kualitas produk yang dilakukan oleh pihak Pegadaian dapat meningkatkan minat generasi milenial untuk berinvestasi melalui produk-produk yang ditawarkan, terutama produk Tabungan Emas. Lebih lanjut lagi, peran *Pegadaian Digital Service* (PDS) juga sangat penting dalam peningkatan nasabah generasi milenial karna berbagai kemudahan yang ditawarkan sehingga masyarakat lebih mudah untuk menyisihkan pendapatan atau tabungannya untuk berinvestasi. Dibuktikan dengan peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2021 sebesar 49,2% dan pada tahun 2022 sebesar 18%, dimana 65%nya didominasi oleh Generasi Milenial.

Kata Kunci: Pegadaian, Tabungan Emas, Pegadaian Digital Service, Generasi Milenial

***IMPLICATION OF QUALITY INNOVATION
OF PEGADAIAN PRODUCTS ON THE INVESTMENT INTEREST
OF MILLENNIAL GENERATION
(CASE STUDY OF PT PEGADAIAN BRANCH PURWOKERTO)***

Zakkiyatul Vikriyah

NIM. 1617202085

Email : zakkiyaivy17@gmail.com

*Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

The millennial generation is a social society that is literate and technologically capable. The expected goal of this research is to find out whether the service improvements and strategies carried out by Pegadian Purwokerto with various conveniences such as the release of the *Pegadaian Digital Service* (PDS) application offered can attract Millennial Generation customers to use the services and benefits of existing services. at the Pegadaian Purwokerto, especially to invest their funds in Gold Savings.

This research uses field research methods with a qualitative approach and located at the Pegadaian Purwokerto office which is located at Jl. General Sudirman Number 299, Kauman Lama, Purwokerto Lor, Banyumas Regency. The research subjects were the Millennial Generation and the Head of Sales of Pegadaian Purwokerto, while the object of the research was product quality innovation of the Pegadaian Purwokerto.

The results of this study are product quality innovations carried out by Pegadaian can increase the interest of the millennial generation to invest through the products offered, especially the Gold Savings product. Furthermore, the role of *Pegadaian Digital Service* (PDS) is also very important in increasing millennial generation customers because of the various facilities offered so that it is easier for people to set aside their income or savings for investment. Evidenced by an increase in the number of customers in 2021 of 49.2% and in 2022 of 18%, of which 65% are dominated by the Millennial Generation.

Keywords: Pegadaian, Gold Savings, Pegadaian Digital Service, Millennial Generation

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	<u>H</u>	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	<u>S</u>	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍ'ad	<u>D</u>	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	<u>T</u>	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	<u>Z</u>	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Er
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena syahadah ditulis Rangkap.

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta' marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t.

زكاة لفيطرا	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
-------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

◌َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jâhiliyah
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنس	Ditulis	Tansa
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karîm
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Fûrud

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لعن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyâs</i>
--------	---------	-----------------

- b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* diikuti dengan menggunakan harus *syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l* (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samâ</i>
--------	---------	----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furûd</i>
------------	---------	----------------------

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan rasa syukur yang sangat dalam atas segala nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini akan saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, hidayah, serta kesempatan kepada penulis untuk belajar mengembangkan diri.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Abdul Hamid Rifa'i dan Ibu Sri Mintarti yang telah merawat sejak kecil, memberikan kasih sayang yang tiada henti, memberikan dukungan, dan doa restu yang tidak kunjung padam pada setiap langkah demi langkah yang ditempuh dalam mengejar segala impian yang dicita-citakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Bapak dan Ibu senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
3. Dosen pembimbing, Bapak Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy. yang telah membimbing skripsi penulis dari awal hingga akhir dengan penuh kesabaran.
4. Semua keluarga dan sahabat yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis semoga Allah memberikan balasan terbaik.
5. Seluruh keluarga besar UIN SAIZU Purwokerto atas segala bentuk kerjasamanya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Swt. Zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implikasi Inovasi Kualitas Produk Pegadaian Pada Minat Investasi Generasi Milenial (Studi Kasus Pt Pegadaian Cabang Purwokerto)”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw. yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, tetapi berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M. Ag., Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M. Ag., Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sul Khan Chakim S. Ag, M.M., Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak. selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. H. Sochimim, Lc., M.Si. selaku kepala laboratorium FEBI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Muhammad Wildan, S.E. M.Sy., selaku Dosen Pembimbing, terimakasih atas kesabarannya, serta waktu, pemikiran, motivasi dan tenaga yang telah diluangkan dalam memberikan bimbingannya dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan membalas segala kebaikan Bapak.
9. Segenap Dosen dan Staff UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah mengajarkan dan membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kedua orang tua tercinta Bapak Abdul Hamid Rifa'i dan Ibu Sri Mintarti terimakasih atas support, doa dan dukungannya yang tak pernah berhenti, dan semua kasih sayang yang telah diberikan selama ini. Semoga Bapak dan Ibu senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
12. Kepada kakak-kakak serta saudara saya, M. Rofiq Arifa'i, Chasan Saefulah A.S., Aisyah Nurris Salwa, Chusnul Khatimah, dan Adi Purnomo, Syifa Nur Azizah, Chrisma Nur Jamilah terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah B Angkatan 2016, terimakasih atas kebersamaan dan kerjasama kita yang tidak akan terlupakan selama dibangku perkuliahan.
14. Terimakasih kepada Annisa Imanda P., Endah Arviani, Hengky Vernando, Isti Nur Dayanti, Jein Shafira Azhar T., Nur Yunita P., Fifi Nur Arbaenul, serta kawan-kawan organisasi KSR PMI Unit UIN SAIZU yang sudah menjadi sahabat serta keluarga untuk motivasi, dukungan, serta pengalaman yang sangat berharga.
15. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, baik yang secara langsung maupun yang telah membantu, menyemangati, mendoakan dan memberikan bantuan moril maupun materil kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Terimakasih terdalam kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah memberikan rahmat, hidayah serta balasan terbaik atas semangat, bantuan, saran, motivasi yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena itu kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun sangat di harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 4 Juni 2023

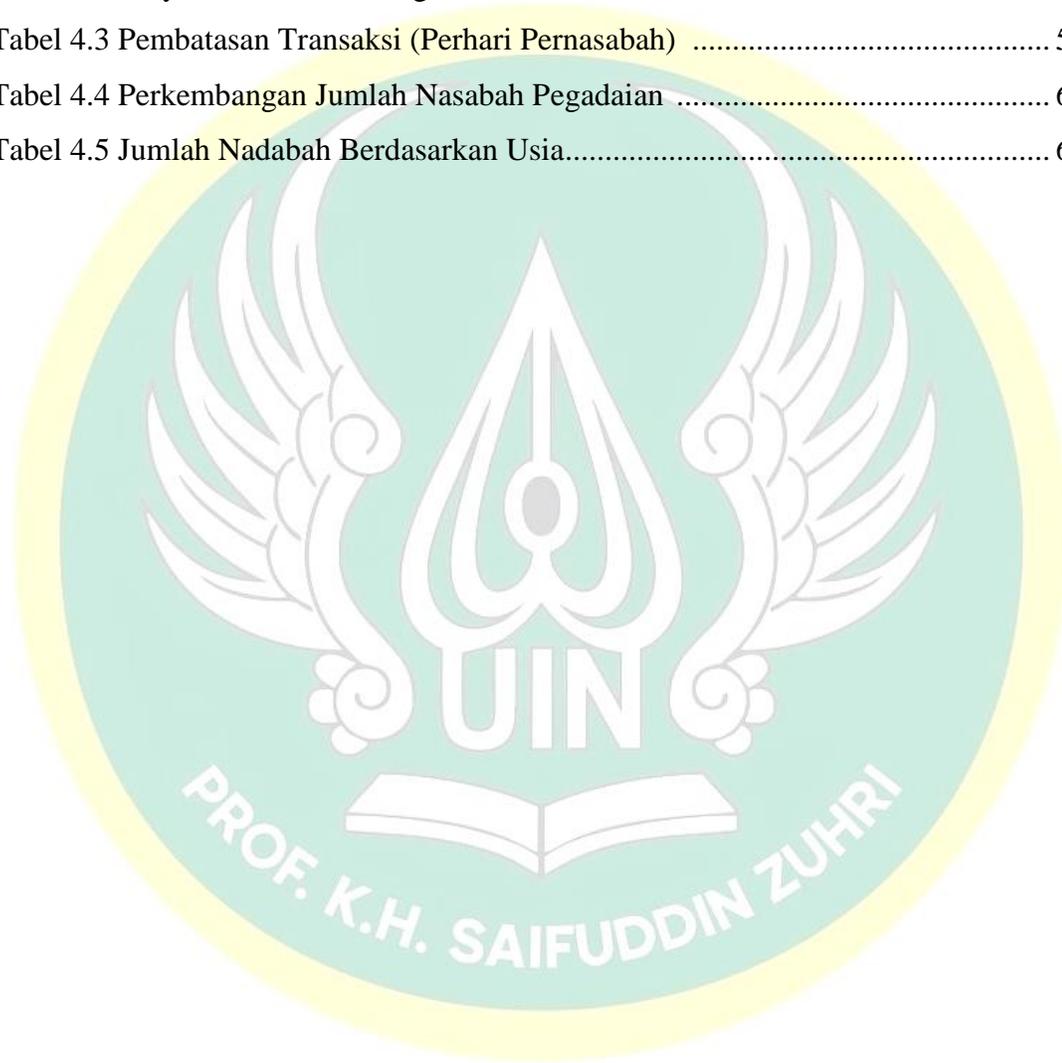


Zakiyatul Vikriyah
NIM. 1617202085



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Transaksi Pegadaian Digital Service (PDS) per-unit.....	5
Tabel 4.1 Biaya Pembukaan Rekening Tabungan Emas	55
Tabel 4.2 Biaya Transaksi Tabungan Emas	55
Tabel 4.3 Pembatasan Transaksi (Perhari Pemasabah)	56
Tabel 4.4 Perkembangan Jumlah Nasabah Pegadaian	62
Tabel 4.5 Jumlah Nadabah Berdasarkan Usia.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perjalanan Pegadaian Digital Service (PDS)	24
Gambar 2.2 Roadmap Triple Jump Transformasi G-5TAR	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Purwokerto	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Observasi.....	72
Lampiran 2	: Flyer Tabungan Emas	73
Lampiran 3	: Sertifikat BTA/PPI.....	74
Lampiran 4	: Sertifikat KKN	75
Lampiran 5	: Sertifikat Bahasa Inggris	76
Lampiran 6	: Sertifikat PPL	77
Lampiran 7	: Surat Rekomendasi Munaqosah.....	78
Lampiran 8	: Surat Keterangan Sumbangan Buku	79
Lampiran 9	: Surat Keterangan Lulus Seminar	80
Lampiran 10	: Surat Keterangan Lulus Komprehensif	81
Lampiran 11	: Blangko/Kartu Bimbingan	82
Lampiran 12	: Sertifikat Aplikom	83
Lampiran 13	: Permohonan Izin Observasi Pendahuluan	84
Lampiran 14	: Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi	85
Lampiran 15	: Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi	86
Lampiran 16	: Bimbingan Skripsi	87
Lampiran 17	: Sertifikat Bahasa Arab	88
Lampiran 18	: Daftar Pertanyaan Wawancara	89

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Produk	15
1. Definisi Produk.....	15
2. Faktor yang Mempengaruhi Produk.....	16
B. Inovasi Produk.....	17
1. Pengertian Inovasi	17
2. Pengertian Inovasi Produk.....	17
3. Inovasi Produk Dalam Islam	18
C. Definisi Kualitas Produk	19
D. Pegadaian	21
1. Pengertian	21
2. Pegadaian Syariah	22
3. <i>Pegadaian Digital Service (PDS)</i>	23
E. Tabungan Emas	26
F. Investasi	29
G. Definisi Perilaku Konsumen	29
H. Generasi Milenial	30
I. Landasan Teologis.....	30

BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Sumber Data.....	39
1. Sumber Data Primer	39
2. Sumber Data Sekunder	39
E. Teknik Pengumpulan data.....	40
1. Observasi	40
2. Wawancara	40
3. Dokumentasi	40
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
1. Sejarah Pegadaian.....	43
2. Visi dan Misi Pegadaian.....	45
3. Struktur Organisasi.....	45
4. Fungsi dan Tugas Bagian	47
5. Produk Pegadaian	48
B. Inovasi Kualitas Produk yang Dilakukan Pegadaian dalam Meningkatkan Minat Generasi Milenial dalam Berinvestasi.....	53
C. Strategi Pengenalan Produk pada Pegadaian Cabang Purwokerto untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah	56
D. Peran PDS dalam Peningkatan Minat Generasi Milenial pada Investasi Tabungan Emas	61
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ditengah stigma masyarakat yang mengidentikkan pegadaian sebagai lembaga yang hanya memberikan pinjaman dana dengan gadai, Pegadaian hadir dengan inovasi produknya. Beberapa produk yang terdapat di Pegadaian diantaranya *Amanah, Rahn, Arrum BPKB, Arrum Emas, Arrum Haji, Rahn Hasan, Rahn Fleksi, Rahn Bisnis*, dan *Rahn Tasjily Tanah*. Tidak hanya produk pembiayaan, Pegadaian pun menyediakan produk MULIA dan Tabungan Emas yang menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk berinvestasi emas.

Banyak orang yang kini tertarik memulai investasi untuk dijadikan sebagai tabungan yang menguntungkan. Dari banyaknya instrumen investasi, emas berada pada urutan pertama yang paling banyak diminati masyarakat, dan aset penting untuk menyimpan kekayaan. Dengan semakin majunya perkembangan jaman, menabung emas sekarang bisa lebih praktis dan mudah dengan menggunakan tabungan emas.

Ditengah pesatnya perkembangan teknologi, segala transaksi mulai dilakukan secara digital. Pegadaian paham betul bahwa inovasi merupakan salah satu faktor kesuksesan pada keberlangsungan perusahaan. Dalam konteks bisnis, inovasi dapat berkaitan dengan memodifikasi model bisnis dan beradaptasi dengan perubahan untuk menciptakan produk atau layanan yang lebih baik (Rusli, 2021).

Untuk menyesuaikan kebutuhan serta memudahkan nasabah, pegadaian syariah tidak hanya berinovasi dengan produk-produknya, tetapi juga meningkatkan pelayanan dengan menyediakan layanan *Pegadaian Digital Service (PDS)*.

Akhir tahun 2018 pegadaian mulai membuat departemen khusus *digital marketing* seperti sosial media maupun *website* edukasi bahkan membentuk tim

khusus untuk Aplikasi *Pegadaian Digital Service*. Melalui aplikasi ini Pegadaian dapat memberikan informasi kepada nasabah termasuk penjualan dan promosi khusus (Rusli, 2021).

Adapun tujuan dari *Pegadaian Digital Service* (PDS) antara lain :

1. Memampukan Pegadaian untuk bersaing dalam era globalisasi digital dalam memberikan produk dan layanan.
2. Memberikan kepuasan yang prima kepada nasabah dan menjadikan generasi milenial sebagai target pasar yang mampu beradaptasi dengan teknologi digital.
3. Memberikan kemudahan akses kepada produk dan layanan Pegadaian kepada nasabah secara cermat, akurat, fleksibel, hemat waktu dan biaya (Prayitno, 2021).

Selain beberapa tujuan diatas, tentunya salah satu tujuan utama diterbitkannya aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini untuk menghemat waktu para nasabah dalam bertransaksi. Tanpa perlu datang ke *outlet* nasabah dapat menyelesaikan transaksinya dirumah hanya menggunakan *Smartphone* dimana saja dan kapan saja.

Inovasi yang dilakukan Pegadaian melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini sejalan dengan profil para nasabah Pegadaian saat ini yang didominasi oleh generasi milenial yang umumnya menginginkan transaksi yang *simple* dan *effortless*. Strategi pegadaianpun mulai fokus untuk *grab the next generation customer* yaitu gen Z yang sudah memasuki usia produktif (Rusli, 2021: 31).

Dengan adanya aplikasi ini dapat pula memudahkan para nasabah dalam bertransaksi terutama untuk tabungan emas, karna nasabah dapat pembukaan rekening tabungan emas, menabung (*TopUp*), transfer emas, cetak emas ataupun menjual emas yang ada pada tabungannya hanya dengan satu aplikasi, tentu

inovasi kualitas produk ini sangat membantu dikala pandemi agar nasabah tetap bisa investasi melalui tabungan emas. Adapun beberapa fitur lain yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* adalah informasi produk dan layanan, simulasi transaksi gadai, *booking* gadai, pengajuan pembiayaan usaha, pembayaran transaksi gadai (tebus, cicil, perpanjangan), pembayaran transaksi mikro (Kreasi, Krasida, Mulia, Emasku), transaksi pembayaran taguhan PDAM, PLN, Indihome dan lain sebagainya.

Selain itu dengan adanya aplikasi pegadaian ini diharapkan dapat menarik para nasabah generasi milenial dengan transaksi yang *simple* dan *effortless*. Pegadaian pun selalu meningkatkan kinerjanya dengan menambah fitur-fitur baru pada aplikasi agar semakin mengikuti perkembangan jaman. Salah satunya yaitu penambahan fitur *help desk* untuk berkomunikasi dengan pelanggan melalui kritik dan saran untuk perbaikan aplikasi yang akan meningkatkan keterlibatan nasabah terhadap perusahaan. Ada pula program *loyalty* berupa April Emas dan Badai Emas. Hingga 30 September 2020, pengguna Aplikasi *Pegadaian Digital Service* mencapai 1,95 juta dengan 2,33 juta transaksi. Baik pengguna maupun transaksi didominasi oleh pelanggan wanita dengan rentang usia 21 hingga 40 tahun (Rusli, 2021: 30-31). Pada sepanjang tahun 2022 PT Pegadaian mencatat pertumbuhan dari sisi jumlah pengguna aplikasi *Pegadaian Digital Service* dengan angka 5,3 juta pengguna.

Dengan adanya berbagai inovasi produk yang dilakukan oleh Pegadaian ini selain untuk menjawab tantangan dari para pesaing, tentunya diharapkan akan menarik minat para nasabah ataupun calon nasabah untuk selalu menggunakan jasa dan manfaat layanan yang ada di Pegadaian dan menjadi agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

Pegadaian adalah sebuah BUMN di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum yang telah diserahkan untuk melunasi utang jika pihak yang berhutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Di Indonesia, gadai dikelola

oleh Perusahaan Umum Pegadaian yang merupakan sebuah BUMN di Indonesia. Usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat (Irma, 2010: 60-61).

Menurut kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Seseorang yang berhutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang untuk menggunakan barang. Dalam POJK 31 tahun 2016 Bab 1 Pasal 1 disebutkan bahwa “Usaha Pergadaian adalah segala usaha menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran, dan/atau jasa lainnya, termasuk yang diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah.”

Melalui kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia kepemilikan perusahaan Pegadaian adalah 100% milik negara yang dasar hukumnya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 tentang perubahan bentuk badan hukum perusahaan umum (perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Persero.

Sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia, latar belakang didirikannya pegadaian adalah :

1. Untuk mencegah kegiatan ijon, rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya.
2. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil. Dengan adanya program pinjaman dari pegadaian yang diharapkan dapat digunakan untuk kegiatan usaha sehingga meningkatkan nilai ekonomi rakyat kecil.
3. Mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

Seiring berjalannya waktu, pegadaian juga memiliki unit bisnis syariah yang produknya sesuai dengan syariat Islam, yaitu Pegadaian Syariah. Pegadaian

Syariah hadir dengan berbagai produk yang berbasis gadai (*rahn*) dan pembiayaan sebagai solusi keuangan nasabah. Pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan atas utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan dalam fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*.

Salah satu cabang Pegadaian Purwokerto yang bertempat di Jl. Jendral Soedirman No. 299 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, memiliki jumlah nasabah terbanyak yaitu 14.366 nasabah yang berada di area Purwokerto. Pegadaian Cabang Purwokerto ini juga memiliki jumlah transaksi *Pegadaian Digital Service* terbanyak untuk area Purwokerto dan sekitarnya yang dapat dibuktikan pada tabel dibawah :

Tabel 1.1
Transaksi Pegadaian Digital Service (PDS) Per Unit Kabupaten Banyumas

No.	Unit	Transaksi
1.	CP Purwokerto	3.305
2..	UPC Lor Alun-alun	1.592
3.	UPC Mersi	1.309
4.	UPC Depan Unsoed	1.192
5.	UPC Karang Lewas	759
6.	UPC Pasar Cerme	689
7.	UPC Sultan Agung/ Karang Klesem	688
8.	UPC Tanjung	681

Sumber: data MIS.pegadaian.co.id

Pada data transaksi *Pegadaian Digital Service* (PDS) pada tiap unit yang berada di Purwokerto menunjukkan bahwa unit CP Purwokerto memiliki transaksi *Pegadaian Digital Service* terbanyak dengan jumlah 3.305 transaksi selama satu tahun.

Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh Pegadaian sewajarnya dapat menarik nasabah untuk menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini, maka dari itu penulis ingin meneliti minat nasabah terhadap aplikasi *Pegadaian Digital Service* terumatama dalam bidang investasi.

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh inovasi kualitas produk yang dilakukan oleh Pegadaian untuk meningkatkan jumlah nasabah, sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul **“Implikasi Inovasi Kualitas Produk Pegadaian Pada Minat Investasi Generasi Milenial”**

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas disini adalah bagaimana minat para generasi milenial terhadap investasi emas pada pegadaian syariah menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS). Berdasarkan pemaparan pada Latar Belakang Masalah diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi kualitas produk yang dilakukan oleh pihak pegadaian dapat meningkatkan minat generasi milenial untuk berinvestasi?
2. Bagaimana aplikasi *Pegadaian Digital Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah generasi milenial terhadap investasi emas?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Pegadian Cabang Purwokerto dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan ini dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa dan manfaat layanan yang ada di

Pegadaian Cabang Purwokerto, terutama untuk menginvestasikan dananya pada Tabungan Emas.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan pihak Pegadaian Cabang Purwokerto untuk menarik minat nasabah dalam penggunaan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) dan apakah dengan inovasi ini dapat memperluas pangsa pasar Pegadaian terutama untuk generasi milenial. Serta untuk mengetahui strategi yang dilakukan pihak pegadaian dalam meningkatkan jumlah nasabah generasi milenial melalui pengaruh *Pegadaian Digital Service* dengan kemudahan bertransaksi.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur dan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca serta dapat dijadikan bahan referensi tentang implikasi inovasi produk Pegadaian khususnya pada produk Tabungan Emas dan juga tentang *Pegadaian Digital Service* (PDS).

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis atau pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan bahan referensi dan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) dan minat nasabah di pegadaian Cabang Purwokerto.
- b. Bagi Pegadaian Cabang Purwokerto, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi tentang perbaikan yang mungkin perlu dilakukan dan masukan bagi instansi terkait untuk perkembangan pegadaian dalam hal peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) melalui inovasi kualitas produk Pegadaian.
- c. Bagi Masyarakat, diharapkan nantinya penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau salah satu bahan informasi untuk topik aplikasi

Pegadaian Digital Service dan minat nasabah di Pegadaian dan juga untuk penelitian lebih lanjut atau serupa.

E. Kajian Pustaka

Untuk melakukan penelitian, peneliti melihat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini berupa jurnal dan skripsi.

1. Menurut Andrew Gunawan pada jurnal *Nominal* (2014) yang berjudul “*Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking*” minat nasabah Bank Central Asia khususnya yang berada di kota Palembang untuk menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Perbankan berupa *Internet Banking* dipengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan pada persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan sikap. Hal ini sesuai dengan dasar teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989. Selain itu juga ditemukan fenomena bahwa persepsi kegunaan nasabah BCA di Kota Palembang ternyata tidak mempunyai pengaruh positif secara langsung dengan minat untuk menggunakan *Internet Banking*, melainkan hanya mempunyai pengaruh positif secara tidak langsung melalui variabel laten sikap. Hal ini membuat persepsi kegunaan hanya berfungsi sebagai perwujudan kepercayaan yang dievaluasi dalam penentuan sikap nasabah (Gunawan, 2014).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada pembahasan tentang inovasi produk dalam hal penggunaan internet untuk bertransaksi. Pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, sedangkan penulis menggunakan *field research*. Penelitian sebelumnya membahas tentang inovasi produk keuangan dan perbankan syariah, sedangkan penulis membahas tentang inovasi produk pegadaian

2. Menurut penelitian yang berjudul “*Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT* (Studi

Kasus: BNI Cabang UGM oleh Mohammad Santosa Mulyo Diningrat, Bambang Soedjiono W. A., dan Henderi tahun 2019, menyebutkan bahwa BNI *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan, dilihat dari harapan usaha dan harapan kinerja. Namun, pengaruh sosial kurang berpengaruh karena rekening bersifat individu dan jarang ada orang dengan rekening yang sama dalam komunitas tertentu. Banyak dari nasabah mengeluhkan tampilan aplikasi yang membingungkan, nasabah masih kebingungan menggunakan aplikasi, sehingga memerlukan waktu yang lebih untuk menggunakan BNI *mobile banking* (Soedjiono, 2019).

Persamaan pada penelitian ini adalah pembahasan tentang inovasi produk dan aplikasi. Menggunakan survey dan wawancara dalam pengumpulan data dan informasi. Pada penelitian terdahulu berfokus pada pembahasan tentang aplikasi *Mobile Banking* pada lembaga keuangan perbankan, sedangkan penelitian yang saya lakukan membahas tentang aplikasi *Pegadaian Digital Service* pada Pegadaian.

3. Pada penelitian yang dilakukan oleh Suharyono, Dosen STIESNU Bengkulu pada jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu (Januari-Juni 2020) yang berjudul “*Strategi Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*” menyebutkan, pegadaian syariah dapat melakukan strategi bisnis dengan mempertahankan dan mengembangkan inovasi yang disesuaikan dengan tuntutan dan keinginan masyarakat agar masyarakat luas dapat menggunakan jasa Pegadaian Syariah dan berdampak baik pada kemajuan perusahaan. Dengan begitu pegadaian syariah dapat menghadapi tantangan bisnis dan juga mendapat keuntungan dari sisi pengelolaan dana (Suharyono, 2020).

Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah topik tentang pegadaian, peningkatan jumlah nasabah dan .inovasi yang dilakukan pegadaian. Penelitian secara kualitatif. Pada penelitian terdahulu membahas tentang strategi bisnis pegadaian syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah, sedangkan pada penelitian yang saya lakukan lebih berfokus pada

peningkatan jumlah nasabah dengan inovasi produk pegadaian syariah, yaitu tabungan emas.

4. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartini tahun 2012 yang berjudul “*Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis*” menyebutkan bahwa inovasi perusahaan tidak mempengaruhi kinerja perusahaan secara langsung tapi berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Dengan demikian kualitas produk menjadi variabel mediasi yang penting dalam keterkaitan inovasi perusahaan dengan kinerja, maka perlu dilakukan eksplorasi inovasi perusahaan seperti apa yang dibutuhkan sehingga meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan (Hartini, 2012).

Persamaan pada penelitian ini adalah pembahasan tentang inovasi produk dan kualitas produk. Menggunakan survei dalam mengumpulkan data dan informasi penelitian. Pada penelitian terdahulu berfokus pada pembahasan tentang peran inovasi terhadap kualitas produk dan kinerja bisnis pada perusahaan manufaktur UMKM, sedangkan penelitian yang saya lakukan membahas tentang inovasi pada produk tabungan emas pegadaian.

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Evriyenni yang berjudul “*Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)*” menyebutkan bahwa:
 - a. Efisiensi berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
 - b. Keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
 - c. Kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Efisiensi, keamanan, dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Mukhtisar, 2021).

Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah pembahasan tentang faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan aplikasi. Pada penelitian terdahulu membahas tentang aplikasi *mobile banking* pada perbankan, namun pada penelitian yang saya lakukan berfokus pada pembahasan tentang aplikasi *Pegadaian Digital Service* pada Pegadaian. Pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan pada penelitian yang saya lakukan menggunakan penelitian kualitatif.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, dan Ari Puspita pada tahun 2018 yang berjudul “*Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi dengan Technology Acceptance Model*” menyebutkan bahwa persepsi kemanfaatan penggunaan internet memiliki pengaruh secara langsung terhadap persepsi kemudahan penggunaan internet dalam bertransaksi bagi nasabah Bank BRI KCP Unit Jagakarsa. Semakin banyak manfaat yang dirasakan nasabah, maka akan mempengaruhi rasa kemudahan bagi nasabah setiap bertransaksi menggunakan *internet banking* (Yani, 2018).

Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah pada pembahasan teknologi transaksi pada lembaga keuangan. Menggunakan observasi, wawancara, dan studi pustaka dalam pengumpulan data. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah pada lembaga keuangannya, pada penelitian terdahulu dilakukan pada bank sedangkan penelitian yang saya lakukan bertempat di Pegadaian.

Pada penelitian terdahulu menggunakan analisis data kuantitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan kualitatif.

7. Pada penelitian yang berjudul “*Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan BCA*”

Mobile di Wilayah Jabodetabek” oleh Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari menyimpulkan bahwa:

- a. Hasil analisis variabel ketersediaan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile* di wilayah Jabodetabek. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tersedianya layanan transaksi yang beranekaragam, aplikasi *BCA Mobile* mudah digunakan oleh nasabah, dan pihak bank BCA juga menyempurnakan aplikasi terus menerus merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam menggunakan aplikasi *BCA Mobile* bagi nasabah. Dengan ketersediaan fitur layanan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan maka nasabah berminat dalam menggunakan *BCA Mobile* di wilayah Jabodetabek
- b. Hasil analisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile* di wilayah Jabodetabek. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasakan pegawai BCA membantu nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile* dan bersedia melayani masalah mengenai *BCA Mobile*. Kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik maka nasabah berminat dalam menggunakan *BCA Mobile* di wilayah Jabodetabek.
- c. Variabel ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile* di wilayah Jabodetabek. Hal ini membuat terjadinya peningkatan minat dalam menggunakan *BCA Mobile* pada nasabah Bank BCA. Dengan ketersediaan layanan transaksi yang beragam dan melakukan inovasi dengan penyempurnaan aplikasi. Begitu juga dengan adanya pemberian kualitas pelayanan pegawai Bank BCA yang baik kepada nasabah Bank BCA juga akan meningkatkan minat menggunakan *BCA Mobile* (Marthauli, 2021).

Persamaan antara penelitian terdahulu adalah pada fasilitas yang diberikan berupa aplikasi yang digunakan nasabah untuk bertransaksi.

Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan pada penelitian yang saya lakukan menggunakan pendekatan kualitatif.

Pada penelitian terdahulu bertempat pada Bank sedangkan pada penelitian penulis bertempat di Pegadaian.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam menguraikan pembahasan penelitian ini, diperlukan suatu sistematika agar mempermudah pembaca dalam melihat bagian-bagian lebih rinci. Sistematika pembahasan pada penelitian ini terbagi dalam tiga bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang berisi landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan objek penelitian.

Bab ini berisi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang pembahasan dan analisis data dalam penelitian yang penulis lakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang menyangkut dengan penelitian yang telah diteliti oleh penulis.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Produk

1. Definisi Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh individu, rumah tangga, atau organisasi ke dalam pasar untuk diperhatikan, digunakan, dibeli, atau dimiliki. Karena merupakan penawaran, maka produk sering disebut sebagai penawaran pemasaran (*market offer*). Kata ‘segala sesuatu’ dalam definisi diatas mempunyai pengertian bahwa produk tidak hanya barang, akan tetapi juga mencakup jasa, organisasi, ide, tempat dan orang (Simamora, 2001: 30).

Kotler mendefinisikan produk sebagai suatu tawaran. Disebutkan produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan di pasar untuk pembayaran, untuk dijual, untuk digunakan atau untuk dikonsumsi dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan. Kotler menambahkan bahwa yang disebut dengan produk mencakup barang fisik, orang, tempat, organisasi, dan ide (Kotler, 1995).

Menurut H. Djaslim Saladin (2006:121), produk dapat diartikan ke dalam tiga hal, yaitu :

- a. Dalam pengertian yang lebih sempit, produk adalah sekumpulan sifat fisika dan kimia yang ada dan tersusun dalam bentuk yang familiar dan mirip.
- b. Dalam artian luas, produk seperangkat karakteristik yang berwujud dan tidak berwujud yang mencakup harga, warna, kemasan, nilai eceran dan produksi, serta layanan yang disediakan produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- c. Pengertian secara umum, suatu produk mengacu pada segala sesuatu yang dapat memenuhi dan juga memuaskan kebutuhan atau keinginan orang,

yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*) (Firmansyah, 2019: 4).

Menurut H.E. Saefullah bahwa produk biasanya diartikan sebagai barang yang dapat diraba dan dapat dilihat serta dipegang (*tangible goods*), baik yang bergerak maupun tidak. Mengenai masalah tanggung jawab produsen (*product liability*), produk tidak hanya berwujud, tetapi juga yang bersifat *intangible* (tidak berwujud) (Saefullah, 2000: 44).

Pengertian yang lebih luas dapat dilihat pada pengertian produk yang dikemukakan oleh Agnes M. Toar tentang produk, dimana produk adalah semua benda bergerak atau tetap (Hamid, 2017: 69).

Janus Sidabalok mengatakan bahwa produk adalah semua barang dan jasa yang dihasilkan melalui suatu proses, sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi (Sidabalok, 2010: 18).

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa produk adalah semua barang dan jasa yang berwujud maupun tidak berwujud yang ditawarkan di pasar untuk dirasakan, digunakan, dibeli atau dimiliki untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, dan yang berkaitan erat dengan teknologi.

2. Faktor yang Mempengaruhi Produk

Menurut Philip dan Armstrong dalam mengembangkan produk atau layanan melibatkan manfaat yang akan ditawarkannya yaitu:

- a. Kualitas produk, kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang mempengaruhi pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diasumsikan.
- b. Fitur produk, adalah alat kompetitif untuk membedakan perusahaan produk dari para pesaingnya.
- c. Gaya dan desain produk, fitur produk atau penampilan harus menawarkan nilai tambah bagi pelanggan.

- d. Penandaan atau Merek dagang, yaitu nama, istilah, tanda, simbol, atau kombinasinya yang mengidentifikasi produsen atau penjual produk atau layanan.
- e. Pengepakan atau pengemasan, yaitu perancangan dan pembuatan wadah atau pembungkus produk.
- f. Tanda atau label, label mengidentifikasi produk atau merek, yang juga menjelaskan tentang beberapa hal tentang produk tersebut (Kotler, 2017: 230-233).

B. Inovasi Produk

1. Pengertian Inovasi

Fontana mengartikan inovasi sebagai kesuksesan ekonomi dan sosial yang dihasilkan dari pengenalan cara-cara baru, atau pengenalan kombinasi baru dari cara-cara lama, mengubah *input* menjadi *output* dengan cara yang mengarah pada perubahan signifikan dalam hubungan antara nilai guna dari produk, produk menurut persepsi konsumen dan/atau pengguna dan harga yang ditetapkan oleh produsen (Poernomo, 2015: 85). Pengertian inovasi menurut Drucker adalah penciptaan sesuatu yang berbeda dari sebelumnya (Firmansyah, 2019: 17). Inovasi adalah sebuah penemuan baru yang berbeda dengan yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (Sukmadi, 2016: 29).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu keberhasilan ekonomi dan sosial melalui penciptaan hal-hal baru yang berbeda dari sebelumnya.

2. Pengertian Inovasi Produk

OECD mendefinisikan inovasi produk sebagai membawa barang atau jasa baru ke pasar, secara substansial meningkatkan karakteristik produk dan jasa, atau memperluas penggunaan atau jasanya.

Camison dan rekan-rekannya mendefinisikan inovasi produk sebagai penciptaan produk baru dan/atau layanan baru atau yang lebih baik dan pengenalan mereka ke pasar (Poernomo, 2015: 92-93).

Inovasi produk harus menjadi fokus utama perusahaan, karena inovasi produk sangat erat kaitannya dengan masalah kepuasan konsumen yang sebenarnya merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran suatu perusahaan (Firmansyah, 2019: 23).

Inovasi produk merupakan menciptakan produk baru yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga timbul minat untuk membeli produk tersebut, yang harus diwujudkan melalui keputusan pembelian (Setiadi, 2003: 398-399). Inovasi produk bertujuan untuk memperbaiki, mengembangkan, dan mengembangkan lebih lanjut produk yang sudah ada atau menciptakan produk baru yang lebih unggul.

Keberhasilan inovasi produk membutuhkan kesesuaian antara proses dan lingkungan pendukung. Selain itu, keberhasilan inovasi yang diterapkan harus berkesinambungan dan tidak asal-asalan (Elitan dan Anatan, 2009: 4).

Dapat disimpulkan inovasi produk merupakan upaya yang dilakukan dalam rangka pengembangan produk dengan mengkonsep ulang ataupun pengenalan produk baru untuk meningkatkan barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

3. Inovasi Produk dalam Islam

Islam sangat mendukung adanya inovasi dalam hal apapun kecuali dalam hal Aqidah yang mutlak dan mengharuskan mengikuti petunjuk Nabi Muhammad SAW.

Inovasi merupakan bagian dari pola pikir wirausaha yaitu inovatif. Seorang pebisnis harus memiliki karakter yang inovatif dalam menghasilkan ide serta strategi untuk mengembangkan usahanya. Cara berfikir inovatif ini akhirnya muncul dalam karya inovatif sebagai hasil dari produk atau layanan jasa perusahaan yang ditunjukkan kepada konsumen (Aisyah, 2017: 92).

Orang kreatif selalu ingin mencari tahu apa makna dari suatu fenomena yang nampak di depan matanya. Dari situ ia terus mengembangkan matanya sampai ia dapat mengungkap esensi sesungguhnya fenomena itu (Abdullah, 2014: 88).

C. Definisi Kualitas Produk

Kualitas produk adalah seperangkat fitur dan karakteristik produk atau layanan yang mampu memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Artinya, keistimewaan produk yang ditawarkan turut menentukan kualitas, yang berdampak kepuasan pelanggan. Sebuah perusahaan telah memberikan kualitas ketika produk atau penawaran memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas produk juga merupakan kemampuan dari suatu produk untuk melakukan tugasnya. Untuk memastikan kualitas produknya, setiap perusahaan harus melakukan pengujian, pemantauan, dan perbaikan secara rutin dan terintegrasi.

Kualitas produk adalah kesesuaian produk dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pengguna didasarkan pada fitur utama:

1. Teknologi
2. Psikologi atau status
3. Waktu, kehandalan
4. Kontraktual, adanya jaminan
5. Dimensi kualitas produk (Arinawati dan Suryadi, 2021: 164-165)

Dalam hal pengukuran, dimensi kualitas merupakan hal yang penting dalam penilaian kualitas. Sangat penting untuk menentukan jumlah dimensi dan dimensi kualitas yang akan digunakan untuk mengukur nilai kualitas produk atau jasa perusahaan. Biasanya ditentukan oleh kebijakan manajemen perusahaan.

Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Gavin yang dapat digunakan sebagai kerangka acuan perencanaan dan analisis strategis. Dimensi ini adalah:

1. Kinerja fungsi utama produk inti
2. Fitur atau fungsi tambahan yang bersifat sekunder atau fitur tambahan
3. Keandalan, terkait dengan probabilitas atau kemungkinan bahwa produk akan berhasil melakukan tugasnya setiap kali digunakan pada waktu dan kondisi tertentu.
4. Kesesuaian, yaitu tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen. Kesesuaian mencerminkan tingkat akurasi antara karakteristik desain produk dan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan adalah gambaran umur ekonomis sebagai ukuran daya tahan atau masa pakai produk (barang).
6. *Serviceability* adalah karakteristik yang berkaitan dengan kompetensi, kecepatan, ketepatan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan perbaikan produk (barang).
7. Estetika adalah ciri subjektif dari nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan mencerminkan preferensi individu.
8. *Fit and finish* bersifat subyektif dan mencerminkan pendapat konsumen bahwa produk tersebut merupakan produk yang berkualitas (Arinawati dan Suryadi 2021, 164-165).

Kualitas produk yang baik juga berarti umpan balik yang baik, yang meliputi kepuasan pelanggan. Banyak ahli yang mendefinisikan kepuasan pelanggan. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap perbedaan/non-konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau standar kerja lainnya) dan kinerja 20ias20l produk seperti yang dirasakan setelah digunakan (Tjiptono, 2006: 146).

D. Pegadaian

1. Pengertian

Pegadaian adalah BUMN Indonesia yang usaha utamanya memberikan pelayanan kredit kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang, yang dihadirkan untuk melunasi utang ketika debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Di Indonesia, pegadaian dikelola oleh Perusahaan Umum Pegadaian, sebuah perusahaan milik yang merupakan sebuah BUMN di Indonesia. Bisnis utama mereka adalah penyediaan layanan kredit kepada masyarakat atas dasar berdasarkan UU Janji agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga informal yang menangani kebutuhan keuangan masyarakat yang mendesak (Irma 2010, 60-61).

PT Pegadaian (Persero) berstatus korporasi yang terdaftar berdasarkan Peraturan Jasa Keuangan (POJK) No. 31/POJK.05/2016. Nama dan logo Pegadaian telah didaftarkan sebagai Hak Kekayaan Intelektual PT Pegadaian (Persero) sejak tahun 2009 dan telah diperbaharui pada tahun 2019 selama 10 tahun ke depan (Pegadaian 2020).

Pegadaian menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan: “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan (Soemitra, 2009: 387).”

Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan *rahn* dan dapat juga dinamai *al-habsu* (Pasaribu, 1996:139). Secara etimologis, arti *rahn* adalah tetap dan lama, sedangkan *al-habsu* berarti penahanan terhadap suatu

barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut (Syafe'I, 2000:159).

Sedangkan menurut Sabiq (1987: 139), *rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' sebagai jaminan hutang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang atau ia mengambil sebagian (manfaat) barangnya itu. Pengertian ini didasarkan pada praktik bahwa apabila seseorang ingin berhutang kepada orang lain, ia menjadikan barang miliknya baik berupa barang tak bergerak atau berupa barang ternak berada di bawah penguasaan pemberi pinjaman sampai penerima pinjaman melunasi hutangnya (Anshori, 2018: 112).

Dari beberapa pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa pengertian *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai milik peminjam yang ditahan oleh pihak yang memberi pinjaman.

2. Pegadaian Syariah

Didirikannya pegadaian syariah di Indonesia tidak lepas dari keinginan umat muslim untuk melakukan transaksi gadai yang berlandaskan prinsip-prinsip yang berpedoman pada syariat islam dan peraturan pemerintah dalam pengembangan ekonomi islam dan lembaga keuangan syariah. Penerapan usaha syariah juga banyak diminati dan berpeluang besar untuk dimanfaatkan. (Ali, 2016: 15).

Karena itu dibentuklah Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang disahkan oleh pemerintah dan DPR untuk melegalkan praktik usaha yang berlandaskan prinsip syariat Islam yang didalamnya terdapat juga pegadaian syariah. Dari peraturan perundang-undangan tersebut maka terciptalah berbagai Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (Ali, 2016).

Ide pembangunan pegadaian syariah muncul pada tahun 1993 saat beberapa direktur melakukan studi banding di Malaysia, namun mengalami

hambatan karena belum adanya peraturan operasional unit pelayanan gadai syariah.

Dan pada sekitar tahun 2000 Bank Muamalat Indonesia memperkenalkan produk gadai yang mana hal ini dimanfaatkan oleh Perum Pegadaian untuk bekerja sama dalam penerapan praktik pegadaian syariah yang ditandatangani pada bulan Mei 2002 menggunakan akad *musyarakah* dengan *nisbah* bagi hasil yang disepakati kedua belah pihak dimana Bank Muamalat Indonesia sebagai pemberi modal (Ali 2016, 16).

3. *Pegadaian Digital Service* (PDS)

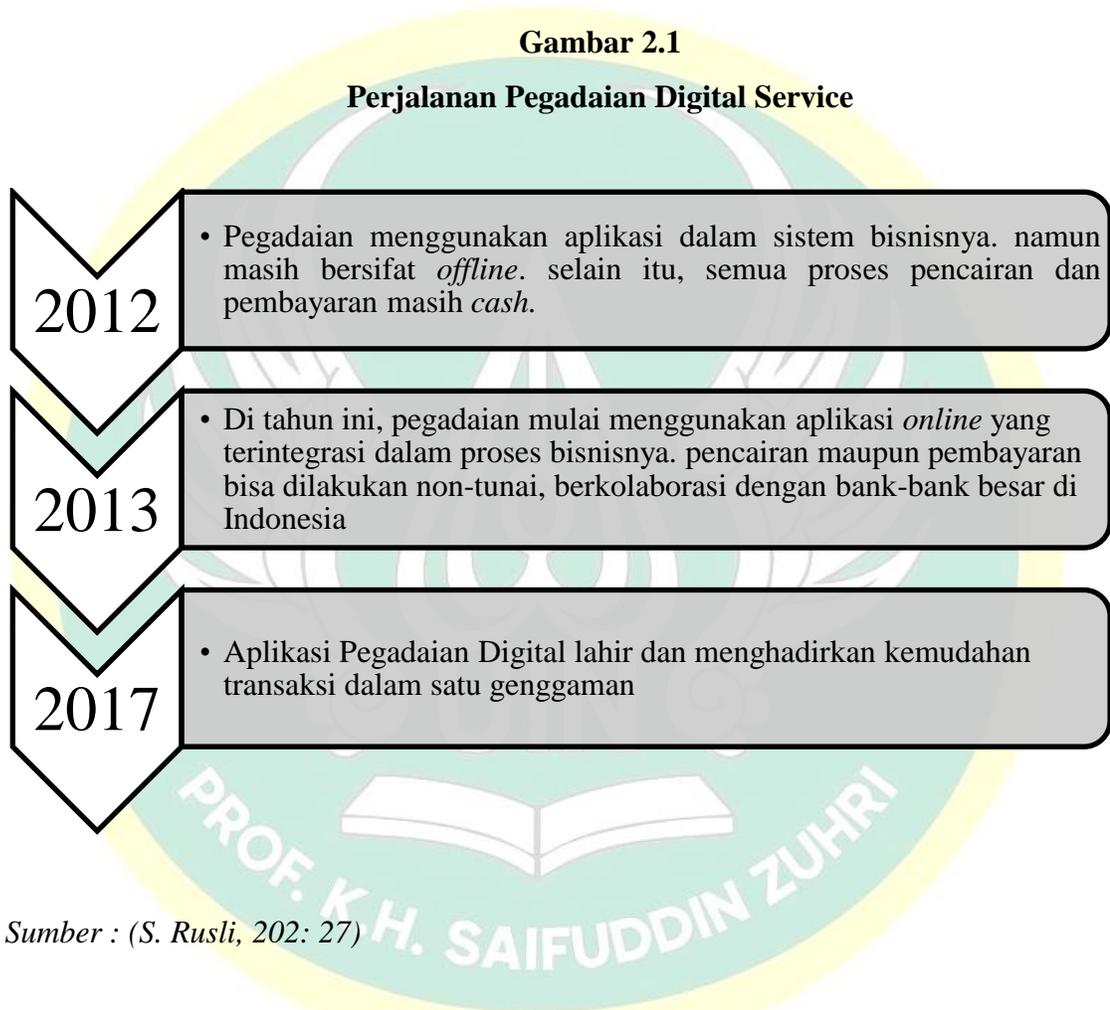
Seiring berjalannya waktu, pegadaian tetap bertahan karna berbagai inovasi yang dilakukannya seperti mendirikan sistem pelayanan *online* sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun. Pegadaian menjawab tantangan ditengah perkembangan teknologi yang pesat untuk membuka peluang besar dalam meningkatkan layanan terhadap nasabah.

Dengan mengusung tema “Pegadaian semakin muda(h)” yang bermakna pegadaian mengikuti zaman dengan meluncurkan produk yang berhubungan dengan generasi milenial dengan meluncurkan aplikasi *mobile* yaitu *Pegadaian Digital Service* pada tahun 2017 untuk kemudahan bertransaksi.

Pegadaian sangat memahami bahwa inovasi merupakan salah satu faktor keberhasilan pembangunan berkelanjutan suatu perusahaan. Dalam bisnis, inovasi dapat melibatkan perubahan model bisnis dan beradaptasi dengan perubahan untuk menciptakan produk atau layanan yang lebih baik (Rusli, 2021: 26-27).

Dengan aplikasi *Pegadaian Digital Service* nasabah dapat melakukan transaksi secara efektif dan efisien kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian dibutuhkan, semudah memiliki outlet pribadi dalam genggam. Keunggulan layanan *Pegadaian Digital Service* ini adalah pelanggan bisa mendapatkan kecepatan layanan yang sama dengan layanan kantor Pegadaian.

Di dalam aplikasi *Pegadaian Digital Service* ini terdapat fitur- fitur yang memudahkan nasabah bertransaksi seperti fitur bayar angsuran, bayar gadai, beli tabungan emas, pembiayaan multiguna, pembiayaan ibadah haji, cicil emas dan terdapat untuk mengetahui cabang atau outlet pegadaian terdekat



Tidak hanya melakukan adaptasi, pegadaian juga melakukan terobosan dengan melakukan bisnis non gadai. Bila pasar gadai terbilang stagnan atau malah tersaing dengan adanya *fintech peer to peer* ataupun Kredit Usaha Rakyat (KUR), pegadaian sudah mengembangkan bisnis non-gadainya antara

lain memberikan kredit usaha mikro, membuat tabungan emas, arrum haji, gadai n demand, dan lain sebagainya.

Selain itu pegadaian juga menerapkan jurus G-5 Star Generation yang memiliki makna sebagai berikut :

- a. *Grab Core*. Perseroan akan menumbuhkan bisnis yang ada sekarang
- b. *Grab New*. Menangkap peluang baru.
- c. *Groom Talent*. Mengembangkan talenta internal.
- d. *Gen-Z Tech*. Menciptakan teknologi generasi terkini.
- e. *Great Culture*. Membangun budaya yang kuat.

Gambar 2.2
Roadmap triple jump transformasi G-5STAR



Sumber : (Utoyo, 2020: 64)

E. Tabungan Emas

Tabungan Emas Pegadaian merupakan layanan jual beli emas pilihan simpanan. Artinya nasabah membeli emas kemudian menitipkan kepada pegadaian. Dari jumlah tertentu, nasabah bisa mencetak atau menjual emasnya (Pegadaian 2018).

Akad-akad yang digunakan oleh pihak pegadaian pada tabungan emas antara lain :

1. *Murabahah*

Murabahah didefinisikan oleh para fuqaha sebagai penjualan barang dengan nisbah biaya/harga pokok (*cost*), dimana barang tersebut di-*mark up* atau margin keuntungan yang disepakati. Dalam beberapa kitab fikih, *murabahah* merupakan salah satu dari bentuk jual beli yang bersifat *amanah* dimana jual beli ini berbeda dengan jual beli *musawwamah* (tawar menawar). *Murabahah* dilakukan antara penjual dan pembeli berdasarkan harga barang, harga jual asli penjual yang diketahui oleh pembeli dan keuntungan penjual pun diberitahukan kepada pembeli, sedangkan *musawwamah* adalah transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli dengan suatu harga tanpa melihat harga asli barang (Wirosa, 2005: 13-14).

Menurut Al-Kasani pengertian *Murabahah* adalah mencerminkan transaksi jual beli: harga jual merupakan akumulasi dari biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk mendatangkan objek transaksi atau harga pokok pembelian dengan tambahan keuntungan tertentu yang diinginkan penjual (margin), harga beli dan jumlah keuntungan yang diinginkan diketahui oleh pembeli (Zulfiyanda, 2020: 34).

Pengertian akad *murabahah* secara teknis yuridis dapat ditemukan dalam penjelasan Pasal 19 huruf d Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Akad *murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan

pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati (Anshori, 2018: 53).

Dapat ditarik kesimpulan dari pengertian diatas *murabahah* adalah transaksi jual beli dengan menyertakan margin yang telah disepakati antara penjual dan pembeli, dan akad *murabahah* ini diperbolehkan dalam syariat Islam.

2. *Wadiah*

Secara terminologis, wadiah berarti simpanan barang atau dana kepada pihak lain yang bukan pemiliknya, untuk tujuan keamanan. Wadiah merupakan akad penitipan dari pihak yang mempunyai uang/barang kepada pihak yang menerima titipan dengan catatan kapanpun titipan diambil, pihak penerima titipan wajib menyerahkan kembali uang/barang titipan tersebut dan yang dititipi menjadi penjamin pengambilan barang titipan (Ramdhani, 2019: 200).

Wadiah adalah titipan nasabah yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat apabila nasabah yang bersangkutan menghendakinya. Penerima titipan bertanggung jawab atas pengembalian dana/barang yang dititipkan. Penerima titipan boleh meminta ujah (imbalan) atas penitipan barang atau dana tersebut. Penerima titipan diperbolehkan menerima bonus kepada penitip tetapi tidak boleh diperjanjikan sebelumnya dan besarnya tergantung kebijaksanaan penerima titipan (Furywardhana, 2009: 117).

Landasan syariah tabungan wadiah terdapat pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI NO.02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan.

3. *Istishna*

Istishna' atau pemesanan secara bahasa artinya meminta di buatkan. Menurut terminologi ilmu *fiqih* artinya perjanjian terhadap barang jualan yang berada dalam kepemilikan penjual dengan syarat dibuatkan oleh

penjual, atau meminta dibuatkan secara khusus sementara bahan bakunya dari pihak penjual (Ramdhani, 2019: 91).

Istishna adalah akad penjualan antara *al mustasni* (pembeli) dan *ashani* (produsen yang juga bertindak sebagai penjual). Berdasarkan akad tersebut, pembeli menugasi produsen untuk membuat atau mengadakan *al-mashnu'* (barang pesanan) sesuai spesifikasi yang diisyaratkan pembeli dan menjualnya dengan harga yang disepakati (Furywardhana, 2009: 57)

Dalam praktik perbankan, prinsip istishna ini dapat dilakukan dengan cara dimana pihak bank melakukan pesanan barang kepada produsen sesuai kebutuhan nasabah (Sjahdeini, 2010: 260)

Kesimpulannya produk tabungan emas menggunakan akad *Murabahah*, *Wadi'ah* dan *Istishna*. Dimana dikatakan *Murabahah* pada saat nasabah membeli atau menabung emas dan buyback. Akad *Wadi'ah* ketika setoran dana nasabah sudah ada di dalam rekening tabungan emas, serta akad *Istishna'* ketika dalam proses pembelian emas tersebut hanya dibuktikan *print out* bukti nota pembelian saja, jadi bukan berupa fisik emas batangan, baru setelah ada nasabah yang ingin mencetak emas, maka pihak Pegadaian akan memesan dan membelinya ke PT. ANTAM atau UBS.

Tentu saja ada keuntungan dan risiko yang terkait dengan investasi, termasuk berinvestasi emas. Salah satu kelebihan emas adalah logam mulia ini merupakan benda yang diketahui dan diminati semua orang. Jadi kita tidak perlu khawatir jika ingin menjual investasi ini. Masyarakat dapat membeli dan menjual emas dengan harga berapapun selama harganya tidak terlalu berfluktuasi.

Salah satu risiko berinvestasi emas batangan adalah risiko penyimpanan. Emas adalah logam mulia yang tidak penting. Sehingga jika tidak berhati-hati dalam mengawetkannya, emas sangat rentan terhadap masalah kehilangan, baik karena pencurian maupun kecerobohan (Salim, 2011: 21-22).

F. Investasi

Menurut OJK, definisi investasi sebagian besar adalah investasi jangka panjang untuk memperoleh seluruh aset atau membeli saham dan surat berharga lainnya untuk mendapatkan keuntungan. Dalam penelitian Burhanudin, pengetahuan investasi adalah pemahaman yang harus dimiliki seseorang tentang berbagai aspek investasi, antara lain informasi dasar tentang evaluasi investasi, tingkat risiko, dan tingkat pengembalian atas modal yang ditanamkan (*return*). Karena menambah wawasan atau pengetahuan tentang investasi dapat meningkatkan minat dalam berinvestasi (Burhanudin, 2021)

Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh para pelaku investasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip dalam *Muamalah*:

1. Tidak mencari rejeki pada hal haram, baik dari segi zatnya maupun cara mendapatkannya, serta tidak menggunakannya dalam hal-hal yang haram.
2. Tidak *menzalimi* dan tidak *dizalimi*.
3. Distribusi kekayaan yang adil.
4. Transaksi dilakukan atas dasar *ridha sama ridha*.
5. Tidak ada unsur *riba*, *maisir* (perjudian/spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan/samar-samar) (Tan, 2009:15)

G. Definisi Perilaku Konsumen

Menurut Engel *et al* (2006), perilaku konsumen adalah aktivitas yang berhubungan langsung dengan perolehan, konsumsi, dan distribusi produk/jasa, termasuk proses yang mendahului dan mengikuti aktivitas tersebut.

Menurut Mowen dan Minor (2002), perilaku konsumen adalah studi tentang unit dan proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penerimaan, penggunaan dan pembelian barang, jasa, ide dan definisi.

Kotler (2005) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai studi tentang unit pembelian, yang dapat berupa individu, kelompok atau organisasi. Masing-

masing unit tersebut akan membentuk pasar sehingga muncul pasar individu atau pasar konsumen, unit pembelian kelompok, dan pasar bisnis yang dibentuk organisasi (Sangadi, 2013: 7-8).

H. Generasi Milenial

Menurut Kemetrian Keuangan, Generasi milenial adalah masyarakat sosial yang melek huruf dan berkemampuan teknologi. Pada umumnya mereka ingin menggunakan teknologi untuk mempermudah segala aktivitas, termasuk berbelanja. Kemajuan dalam teknologi pembayaran telah membuat generasi ini semakin sadar akan uang tunai (mereka biasanya tidak membawa uang tunai). Mudah membayar pembelian dengan kartu debit, kartu kredit e-money, perbankan online, dan lainnya yang siap diadopsi oleh *urban middle-class millennials* tentu akan menjadi *Itrigger* bagi perkembangan pembayaran yang bersifat *cashless*. Kedepan, alat pembayaran tradisional akan digantikan oleh alat pembayaran yang modern (Sulistiyawan, 2020).

Generasi milenial merupakan kelompok masyarakat yang lahir pada tahun 1980 hingga tahun 2000. Pada tahun dibuatnya penelitian ini diperkirakan rentang usia generasi milenial adalah sekitar 23 tahun hingga 43 tahun. Dimana pada usia ini umumnya mereka sudah mandiri secara finansial atau sudah dapat memikirkan keputusan investasi.

I. Landasan Teologis

Boleh tidaknya transaksi gadai menurut Islam, diatur dalam Al-Qur'an, sunnah dan ijtihad

1. Al-Qur'an

Ayat yang dapat dijadikan dasar perjanjian gadai adalah QS. Al-Baqarah ayat 282 dan 283:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُعْلَمَ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَشْهَدُوا شَهِدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْعَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۚ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

282. Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah [179] tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu).....”

* وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنِ مَّقْبُوضَةً ۚ فَإِنْ أَصَابَكُمْ بَعْضُ الَّذِي أُوْتِمِنَ أَمْسَنْتَهُ ۚ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ ءِثْمٌ قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

283. Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang [180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

[180] Barang tanggungan (borg) itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai.

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَعْبُوضَةً فَإِنْ أَتَى بَعْضُكُمْ بِبَعْضٍ فَلْيُؤَدِّ الَّذِي
أَوْثَمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَاهُ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).....”

2. As-Sunnah

Aisyah berkata bahwa Rasulullah bersabda:

”Rasulullah membeli makanan dari seorang Yahudi dan meminjamkan kepadanya baju besi” (HR Bukhari dan Muslim)

Dari Abu Hurairah r.a. Nabi SAW bersabda:

”Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung resikonya.” (HR Asy’Syafii, al Daraquthni dan Ibnu Majah).

3. Ijtihad

Berkaitan dengan pembolehan perjanjian gadai ini, jumhur ulama juga berpendapat boleh dan mereka tidak pernah berselisih pendapat mengenai hal ini. Jumhur ulama berpendapat bahwa disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian, berargumentasi kepada perbuatan Rasulullah SAW terhadap riwayat hadis tentang orang Yahudi tersebut di Madinah. Adapun keadaan dalam perjalanan seperti ditentukan dalam QS. Al-Baqarah: 283, karena melihat kebiasaan dimana pada umumnya *rahn* dilakukan pada waktu bepergian (Sayyid Sabiq, 1987: 141). Adh-Dhahak dan penganut mazhab Az-Zahiri berpendapat bahwa *rahn* tidak disyariatkan kecuali pada waktu bepergian, berdalil pada ayat tadi. Pernyataan mereka telah terbantahkan dengan adanya hadis tersebut (Anshori, 2018: 113-115).

Para ulama sepakat membolehkan akad Rahn (al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adilatuhu*, 1985, :181). Landasan ini kemudian diperkuat dengan Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 Tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan

bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan (Huda dan Heykal, 2010: 278).

Inovasi merupakan bagian dari pola pikir wirausaha yaitu inovatif. Seorang pebisnis harus memiliki karakter yang inovatif dan menghasilkan ide serta strategi untuk mengembangkan usahanya. Cara berpikir inovatif ini akhirnya muncul dalam karya-karya inovatif sebagai hasil produk atau jasa perusahaan yang ditujukan kepada konsumen (Aisyah, 2017: 92).

Dalil yang berkaitan dengan inovasi terdapat dalam QS. Al-Ra'ad (13): 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ

“ Allah tidak akan merobah Keadaan mereka, selama mereka tidak merobah sebab-sebab kemunduran mereka.”

Dalam Q.S. Hud (11) ayat 6:

وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا

“Dan tidak ada suatu binatang melata[709] pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezkinya, dan Dia mengetahui tempat berdiam binatang itu dan tempat penyimpanannya[710]. semuanya tertulis dalam kitab yang nyata (Lauh Mahfuzh).....”

Investasi pada hakikatnya merupakan penempatan sejumlah dana pada saat ini dengan harapan untuk memperoleh keuntungan di masa mendatang (Subiyanto dan Halim, 2005: 4). Seperti yang disebutkan dalam Q.S. Al-Hasyr Ayat 18:

يٰۤأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“18. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Dalil yang berkaitan dengan inovasi terdapat dalam QS. Al-Ra'ad (13): 11:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِن وَالٍ ﴿١١﴾

“..... *Sesungguhnya Allah tidak akan merubah Keadaan mereka, selama mereka tidak merubah sebab-sebab kemunduran mereka*”

Dalam Q.S. Hud (11) ayat 6:

﴿ وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا وَيَعْلَمُ مُسْتَقَرَّهَا وَمُسْتَوْدَعَهَا كُلٌّ فِي كِتَابٍ مُّبِينٍ ﴾

“6. *Dan tidak ada suatu binatang melata[709] pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezkinya, dan Dia mengetahui tempat berdiam binatang itu dan tempat penyimpanannya.....*”

Pada ayat diatas menegaskan bahwa dengan bekerja keras, Allah akan menjamin kelangsungan hidup hamba-Nya, jaminan itu hanya berlaku bagi hamba-hamba Allah yang senantiasa *dabbah*, yakni bergerak, aktif, dinamis, kreatif dan inovatif (Aisyah 2017, 99).

Landasan hukun untuk 3 akad tabungan emas adalah sebagai berikut :

1. Landasan hukum akad *Murabahah* terdapat dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

“*Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila[175]. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.....*”

2. Landasan hukum akad *Wadiah* terdapat dalam An-Nisa ayat 58 :

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

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi Maha melihat.*”

3. Dasar hukum *Istishna* terdapat dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 282:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“*Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau*

lemah (keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur.....”

Dalam agama islam mengajarkan kita dalam memberikan pelayanan dalam usaha yang kita jalani, baik itu usaha barang atau jasa hendaklah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas,hal ini juga berkaitan dengan ayat al-qur’an. Allah berfirman dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS. AlBaqarah (2): 267)

Praktek tentang gadai pun pernah dipraktikkan oleh Nabi Muhammad dengan orang Yahudi untuk memenuhi kebutuhan hariannya. Seperti yang disebutkan dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 283:

﴿ وَإِن كُنتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَٰنٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِن أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَن يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ ءِثْمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

“283. Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa

kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) Menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”

Dari berbagai ayat diatas dapat disimpulkan bahwa produk-produk yang dimiliki oleh Pegadaian berlandaskan Al-Quran dan Hadits dan tidak melanggar syariat islam. Kegiatan terkait Inovasi produk dan investasi juga disarankan agar dapat meningkatkan kekuatan ekonomi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian lapangan (*field research*). Penelitian *field research* adalah suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan (Arikunto, 1995: 58).

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Erickson (1968) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka (Anggito dan Setiawan, 2018: 7). Berbeda dengan penelitian kuantitatif, peneliti mencari makna, pemahaman, pengertian tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan/atau tidak langsung dalam *setting* yang diteliti, kontekstual, dan menyeluruh (Yusuf, 2014: 328). Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Pegadaian Purwokerto yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman Nomor 299, Kauman Lama, Purwokerto Lor, Kecamatan Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Dan untuk waktu penelitian dilakukan mulai dari tanggal 21 Januari 2021 sampai tanggal 9 Juni 2023.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam konsep penelitian merujuk pada responden, informan yang hendak dimintai informasi atau digali datanya. Menurut Amiri (1986) subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenyainya ingin diperoleh

keterangan atau orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Luthfiah, 2017: 152). Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah nasabah dan calon nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto terutama generasi milenial dan juga dari pihak Pegadaian.

Objek merujuk pada masalah atau tema yang sedang diteliti. Sugiyono (2009:38) menyatakan bahwa, “Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” (Mukhtazar, 2020: 45). Objek penelitian tentang pengaruh dari inovasi yang produk yang dilakukan oleh Pegadaian terutama produk tabungan emas terhadap peningkatan nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan metode pengumpulan data berupa survei, observasi, ataupun eksperimen (Hermawan, 2005: 168). Dan pada penelitian ini informasi diperoleh dengan cara wawancara dan observasi pada Pegadaian Cabang Purwokerto. Data yang diambil dari penelitian ini adalah pertumbuhan jumlah nasabah, rata-rata usia nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto, dan strategi pemasaran produk yang dilakukan oleh Pegadaian Cabang Purwokerto.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber-sumber tercetak, dimana data tersebut telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya (Wibisono, 2003: 37). Sumber data sekunder berasal dari

buku-buku, laporan perusahaan, jurnal, internet, artikel, dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Menurut Kartono (1980: 142) pengertian observasi diberi batasan sebagai berikut: “studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.” (Zulfikar, 2014: 106). Metode observasi digunakan untuk membuktikan data yang diperoleh selama penelitian. Penulis hanya sebagai pengamat dan tidak ambil bagian dalam aktifitas yang ada pada Pegadaian Cabang Purwokerto. Dengan ini penulis menggunakan metode observasi nonpartisipan.

Teknik ini digunakan untuk mengetahui minat nasabah dalam menggunakan produk inovasi Pegadaian Cabang Purwokerto terutama pada produk tabungan emas.

2. Wawancara

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Atau dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa wawancara adalah tanya jawab antara pewawancara dengan yang diwawancarai untuk meminta keterangan atau pendapat tentang suatu hal (Barata, 2003: 117).

Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan pimpinan Pegadaian Cabang Purwokerto dan manager bagian pemasaran untuk mengetahui ketertarikannya terhadap inovasi tabungan emas yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Cabang Purwokerto.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, koran, majalah, prasasti, notulen rapat, leger nilai, agenda dan lain-lain (Dimiyati, 2013: 100).

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data, catatan, dokumen dan arsip yang berkaitan dengan inovasi produk Pegadaian dan peningkatan nasabahnya.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan. Hasil analisis data ini merupakan jawaban atas pertanyaan masalah (Genggor, 2007: 111).

Dalam sebagian besar pendekatan kualitatif, analisis data tidak dilakukan dalam satu tahap saja, setelah data terkumpul. Analisis data kualitatif merupakan proses sistematis yang berlangsung terus-menerus, bersamaan dengan pengumpulan data (Daymon dan Holloway, 2002: 367).

Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. Reduction Data (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu agar memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Data Display (Penyajian Data)

Kita mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan (Emzir, 2016). Melihat sebuah tayangan membantu dalam memahami yang terjadi dalam melakukan sesuatu analisis lanjutan atau tindakan berdasarkan pada pemahaman tersebut.

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori *flowchart* dan sejenisnya. Dalam melakukan display data, selain dengan teksnya naratif juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja), dan *chart*.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Emzir (2016), secara singkat makna muncul dari data yang telah teruji kepercayaannya, kekuatannya, konfirmabilitasnya yaitu validitasnya (Wijaya, 2018: 54-60).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Pegadaian

Sejarah berdirinya pegadaian di Indonesia dimulai pada zaman Hindia Belanda. Saat itu, pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank *Van Leening*, sebuah lembaga keuangan yang menyediakan pinjaman uang menggunakan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan pada 20 Agustus 1746 di Batavia.

Namun antara tahun 1811 sampai 1816 bank *Van Leening* dibubarkan oleh pemerintah Inggris ketika berhasil merebut kekuasaan Belanda di Indonesia. Dan saat itu juga masyarakat diberikan lisensi dari pemerintah daerah untuk menjalankan usaha pegadaian sendiri, hal ini dikenal dengan metode *liecentie stelsel*. Ketika metode tersebut mulai diterapkan ternyata menimbulkan beberapa kecurangan bagi masyarakat seperti adanya melakukan praktek rentenir yang dilakukan oleh pemegang lisensi yang hal ini sendiri membebani masyarakat dan dianggap tidak memberikan keuntungan kepada pemerintah yang berkuasa. Kemudian pada akhirnya, terjadilah pergantian metode, dari metode *liecentie stelsel* diganti menjadi metode *patch stelsel*. Metode *patch-stelsel* adalah dengan mendirikan Pegadaian agar masyarakat bersedia membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah sehingga dapat memberikan perlindungan dan keuntungan yang lebih besar untuk masyarakat.

Menurut hasil penelitian, di tanggal 12 Maret 1901 pemerintah Hindia Belanda melahirkan Staatsblad (Stbl) No. 13 yang menyatakan bahwa kegiatan Pegadaian itu termasuk monopoli yang dilakukan Pemerintah dan kemudian pada tanggal 1 April 1901 Pemerintah mendirikan Pegadaian Negara kesatu di Sukabumi (Jawa Barat). Untuk

selanjutnya per tanggal 1 April akan diperingati sebagai hari lahir Pegadaian.

Markas kantor pusat Pegadaian terletak di Jalan Kramat Raya 162. Kemudian pada masa pendudukan Jepang kantor tersebut digunakan sebagai tempat tawanan perang dan kantor pusat Pegadaian jawatan dialihkan ke Jalan Kramat Raya 132. Dalam bahasa Jepang Jawatan Pegadaian sering disebut sebagai *Sitji Eigeikyuku*, dan pada saat itu pimpinan jawatan Pegadaian berada dibawah pimpinan yang bernama Ohno-San dan wakilnya adalah orang asli pribumi yaitu M. Saubari. Saat itu keadaan yang semakin memburuk di masa awal pemerintahan Republik Indonesia akhirnya menyebabkan pengalihan kantor, Kantor jawatan Pegadaian sempat dipindahkan ke Karanganyar (Kebumen). Hingga pada saat Agresi militer Belanda kedua menggertak kantor Jawatan Pegadaian untuk pindah lagi ke Magelang (Pegadaian Syariah, 2022).

Setelah Perang Kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian dipindahkan kembali ke Jakarta dan dibawah Pemerintah Republik Indonesia, Pegadaian mulai dioperasikan kembali. Pegadaian telah mengalami beberapa kali perubahan status selama periode ini, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) dimulai Januari 1961, selanjutnya berdasarkan PP. No.7/1969 resmi berganti menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), dan berdasarkan PP. No.10/1990 (yang telah diubah dengan PP.No.103/2000) berganti status dari Perusahaan Jawatan (PERJAN) menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Dan sampai dengan tahun 2011 menurut PP RI nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

2. Visi dan Misi Pegadaian

a. Visi

“Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat”.

b. Misi

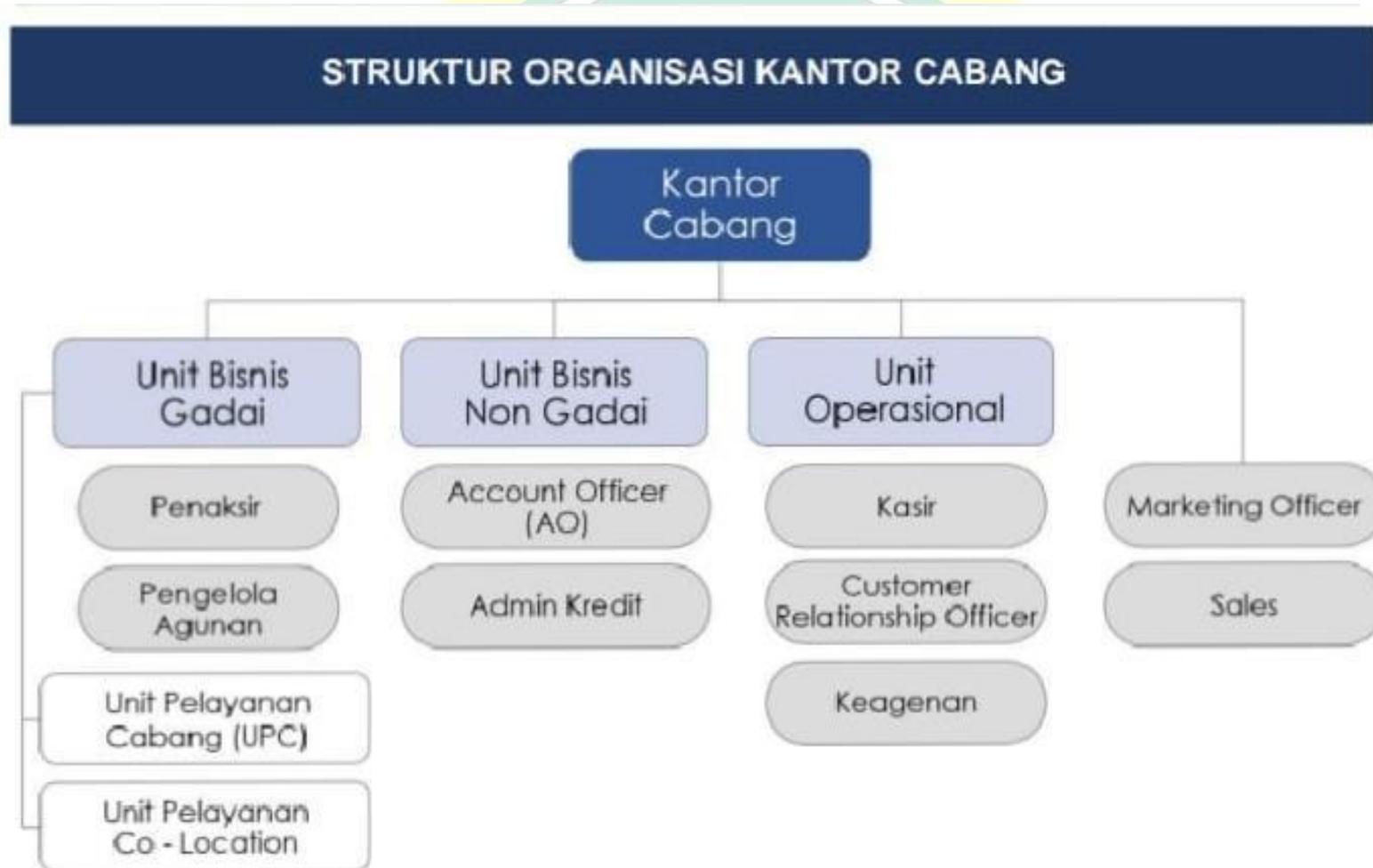
- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - c) Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - d) SDM yang professional berbudaya kinerja baik

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merujuk pada cara yang digunakan organisasi untuk menata sumber daya dan mendesain pekerjaan yang ada dalam organisasi dengan susunan yang dipertimbangkan paling tepat untuk melaksanakan seluruh peran dan tugas dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Proses pengambilan keputusan dalam organisasi yang mengacu pada pembagian jabatan dan penetapan hierarki wewenang menjadi dasar terbentuknya struktur organisasi (Amaliyah dan Triwastuti, 2023: 136).

Untuk mencapai tujuan perusahaan, struktur organisasi merupakan hal yang penting untuk menentukan pembagian tanggung jawab sesuai jabatan. Struktur organisasi yang terdapat di Pegadaian antara lain:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Purwokerto



4. Fungsi dan Tugas Bagian

a. Pimpinan Cabang

- 1) Mengkoordinir semua kegiatan yang ada di cabang maupun unit.
- 2) Melaksanakan pembinaan pada bawahannya.
- 3) Melaksanakan waskat.
- 4) Melakukan *approval* sesuai dengan kewenangannya.

b. Penaksir

- 1) Menaksir barang jaminan.
- 2) Menemukan besaran pinjaman yang diberikan kepada nasabah.
- 3) Menandatangani surat bukti kredit.
- 4) Melaksanakan serah terima barang jaminan kepada pengelola barang jaminan.
- 5) Menghubungi nasabah yang jatuh tempo.
- 6) Melaksanakan lelang.

c. Pengelola Agunan

- 1) Menerima barang jaminan dari penaksir
- 2) Menata barang jaminan
- 3) Merawat/memelihara barang jaminan.
- 4) Mengeluarkan barang jaminan.

d. Kasir

- 1) Menerima modal dari pimpinan cabang.
- 2) Melaksanakan transaksi pembayaran.
- 3) Melaksanakan transaksi pelunasan.
- 4) Menyerahkan modal kepada pimpinan cabang.
- 5) Melakukan pembukuan sesuai ketentuan perusahaan

e. Sales Head

- 1) Bertanggung jawab penjualan produk yang ada di cabang dan unit.

- 2) Bertanggung jawab atas target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
 - f. Satpam (*Security*)
 - 1) Menjaga keamanan kantor baik didalam maupun di luar kantor.
 - 2) Mengarahkan nasabah yang akan bertransaksi.
 - 3) Membantu nasabah yang mengalami kesulitan saat bertransaksi.
 - g. OB
 - 1) Membersihkan ruangan baik di dalam kantor maupun di luar kantor.
 - 2) Menjaga kebersihan kantor.
 - h. Driver
 - 1) Mengantar jemput karyawan pada saat bekerja diluar perusahaan dan merawat kendaraan yang digunakan dengan baik
 - 2) Memastikan kendaraan dalam keadaan bersih di pagi hari sebelum digunakan dan sore setelah digunakan
5. Produk Pegadaian

Menurut kasmir (2010:262) dalam Mahdi Hendrich (2012), pengertian usaha gadai secara umum adalah sebagai kegiatan mengagunkan barang berharga kepada suatu perusahaan tertentu, untuk memperoleh sejumlah uang dan barang tertentu yang dijamin pengembalian sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan dengan Pegadaian.

Sedangkan jasa non-gadai adalah jasa pembayaran yang bisa digunakan melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) jasa pembayaran tersebut seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, PDAM, dan indihome. Pembayaran tersebut bisa melalui rekening bank yang sudah bekerjasama dengan pegadaian dan telah disambungkan aplikasi PDS. Berikut ini produk- produk pegadaian yaitu:

a. KCA

KCA atau disebut juga dengan Kredit Cepat Aman merupakan salah satu produk utama dari pegadaian. KCA merupakan kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

Barang jaminan yang bisa digunakan untuk produk ini meliputi emas, emas batangan, kendaraan (mobil dan motor), laptop, handphone dan barang lainnya. Keunggulan produk KCA pegadaian yaitu:

- 1) Proses pengajuan sangat mudah
- 2) Proses pinjaman sangat cepat, hanya 15 menit
- 3) Pinjaman dari Rp 50.000 hingga Rp 500.000.000 atau lebih
- 4) Pengembalian dana dapat dilakukan kapan saja
- 5) Tidak perlu membuka rekening. Dengan perhitungan sewa modal selama masa pinjaman
- 6) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan membayar sewa modal atau membayar sebagian dari jumlah pinjaman

b. KREASI

Kreasi adalah pinjaman pengembangan usaha untuk usaha kecil dan menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha. Yang menggunakan sistem fidusia, artinya jaminan yang wajib diberikan adalah BPKB kendaraan. Keunggulan dari produk KREASI yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengajukan pinjaman sangat cepat dan mudah
- 2) Sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap setiap bulannya
- 3) Dilayani di seluruh outlet pegadaian dan aplikasi pegadaian digital
- 4) Pinjaman mulai dari Rp 1.000.000

- 5) Jangka waktu pinjaman fleksibel. Anda dapat memilih jangka waktu 12, 18, 24, 36 dan 48 bulan.

c. **KRESIDA**

Kresida adalah pinjaman dengan angsuran bulanan yang ditujukan untuk kebutuhan konsumtif dan produktif. Jaminan yang digunakan untuk produk kresida adalah gadai emas dan jumlah pinjaman yang diberikan bisa 95% dari nilai jaminan yang diberikan. Keunggulan dari produk KRESIDA adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pengajuan sangat sederhana
- 2) Pinjaman bisa sampai 95% dari perkiraan jaminan
- 3) Pengembalian uang dapat dilakukan kapan saja
- 4) Pelunasan dapat dilakukan kapan saja dengan pemberian diskon untuk sewa modal
- 5) Pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 hingga Rp 250.000.000
- 6) Sewa modal relatif murah dengan tarif bulanan tetap.

d. **GADAI EFEK**

Gadai efek merupakan pinjaman (kredit) berdasarkan hukum gadai dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh PT. pegadaian (Persero) kepada nasabah dengan jaminan berbentuk saham atau obligasi tanpa warkat (*scripless trading*) yang tercatat dan diperdagangkan di bursa efek. Keunggulan dari produk gadai efek pegadaian yaitu:

- 1) Aman diawasi oleh OJK
- 2) Sewa modal terjangkau dan jangka waktu fleksibel
- 3) Pinjaman mulai dari Rp 5.000.000 sampai dengan Rp 20.000.000.000
- 4) Proses pengajuan mudah dan dapat dilakukan secara online di aplikasi PDS

e. Tabungan Emas

Tabungan Emas Pegadaian merupakan layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Dengan adanya produk tabungan emas memungkinkan nasabah dapat berinvestasi emas dengan mudah, murah, aman dan terpercaya. Keunggulan dari produk tabungan emas adalah sebagai berikut:

- 1) Pemesanan cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 5 gram
- 2) Harga jual dan *buyback* yang kompetitif
- 3) Biaya administrasi dan pengelolaan cenderung ringan
- 4) Dijamin karatase 24 karat
- 5) Nasabah dapat melakukan transfer dari 0,1 gram ke rekening tabungan emas
- 6) Dikelola secara profesional dan transparan

f. Multi pembayaran *Online* (MPO)

Pembayaran (Multi Pembayaran *Online*) menggunakan aplikasi PDS memberikan solusi kemudahan untuk berbagai macam pembayaran tagihan yang nasabah miliki seperti pembayaran listrik, top up pulsa, PDAM, Telkom, dll. Kelebihan pembayaran multi pembayaran *online* yaitu:

- 1) Pembayaran secara realtime untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah
- 2) Metode pembayaran yang fleksibel. Dapat disinergikan dengan gadai emas

g. Mulia

Mulia adalah jasa yang menjual emas batangan kepada masyarakat baik secara tunai maupun cicilan. Proses yang sederhana dan fleksibel. Keunggulan dari mulia atau cicil emas adalah:

- 1) Pembelian fleksibel dapat dilakukan perorangan dan kelompok dengan pembayaran fleksibel (tunai atau cicil).
- 2) Proses mudah dengan layanan profesional
- 3) Alternatif investasi yang aman untuk mempertahankan portofolio aset
- 4) Sebagai aset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan keuangan yang mendesak
- 5) Terdapat pilihan emas batangan dengan berat antara dari 0,5 gram sampai dengan 1 kilogram
- 6) Jangka waktu pembayaran adalah 3 sampai dengan 36 bulan
- 7) Cicilan emas tetap setiap bulan sampai lunas

h. *Arrum Haji*

Arrum haji merupakan produk keuangan yang dibuat dari saham haji yang dimiliki oleh pegadaian. Pembiayaan haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji menurut hukum syariah dengan barang jaminan emas atau tabungan emas. Prosesnya sederhana dan aman. Keunggulan produk *arrum haji* adalah:

- 1) Mendapatkan tabungan haji yang dapat langsung digunakan untuk mendapat nomor porsi haji
- 2) Kepastian nomor porsi
- 3) Emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian
- 4) Biaya perawatan barang jaminan yang terjangkau
- 5) Jaminan emas dapat digunakan untuk membayar pelunasan biaya haji pada saat lunas

i. *Arrum BPKB*

Pembiayaan *Arrum (Ar Rahn* untuk tarif Mikro) di Pegadaian memberikan kemudahan bagi para pemilik usaha kecil untuk mendapatkan modal dengan jaminan kendaraan. Kelebihan *arrum BPKB*:

- 1) Proses transaksi berdasarkan prinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI.
- 2) Prosedur sederhana, mudah, dan cepat.
- 3) Jangka waktu pembiayaan fleksibel mulai dari 12, 18, 24 dan 36 bulan.
- 4) Kendaraan tetap dapat digunakan, hanya BPKB yang disimpan di Pegadaian.

j. Amanah

Pembiayaan amanah dari pegadaian adalah pembiayaan bagi karyawan tetap dan pengusaha mikro yang berprinsip syariah untuk memiliki sepeda motor atau mobil secara angsuran. Kelebihan produk *amanah*:

- 1) Sebagaimana menurut fatwa 92/DSN-MUI/IV/2014, proses transaksi sesuai prinsip syariah adalah wajar dan menentramkan.
- 2) Jangka waktu pembiayaan yang fleksibel.
- 3) Proses yang sederhana, cepat, dan mudah
- 4) Tersedia untuk pembiayaan kendaraan atau mobil bekas menawarkan harga yang menarik dan bersaing (*mu'nah*)

B. Inovasi Kualitas Produk yang Dilakukan Pegadaian dalam Meningkatkan Minat Generasi Milenial dalam Berinvestasi

Usaha yang dilakukan oleh Pegadaian Cabang Purwokerto adalah melakukan inovasi dengan merilis beberapa produk non gadai seperti pembayaran (Multu pembayaran *Online*), Mulia, *Arrum* Haji, dan lain sebagainya. Untuk produk Investasi salah satunya adalah Tabungan emas.

Produk tabungan emas ini merupakan hasil inovasi produk Pegadaian yang diluncurkan pada tahun 2015, pembaharuan dari produk sebelumnya yaitu produk investasi logam Mulia. Perbedaan produk ini dengan kredit emas di Lembaga Keuangan lain adalah dari modalnya yang kecil, tanpa agunan

apapun, dan tidak ada jangka angsuran. Karna tujuan dari produk ini adalah untuk memfasilitasi masyarakat agar dapat berinvestasi dengan modal seminimal mungkin dan harga yang terjangkau, sesuai dengan tabungan yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan program pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan daya tarik investasi pada generasi milenial dan kalangan menengah kebawah.

Keuntungan dari tabungan emas ini adalah untuk mendiversifikasi risiko misalnya secara ekonomis nilai emas dapat terlindung dari inflasi, investasi tidak terbatas pada satu bentuk seperti perhiasan, koin emas batangan, dan lain sebagainya. Selain itu fasilitas yang diberikan juga cukup mudah dengan *top-up* 0,01gram atau minimal setoran Rp 5.000 rupiah. keunggulan tabungan emas adalah sebagai berikut :

1. Tersedia di seluruh outlet Pegadaian dan melalui *Pegadaian Digital Service* (PDS), Agen Pegadaiana dan *Marketplace*
2. Biaya administrasi dan pengelolaan ringan hanya Rp 10.000 dan Rp 30.000 untuk pengelolaan selama 12 bulan.
3. Nasabah dapat melakukan transfer ke rekening Tabungan emas melai dari 0,1 gram
4. Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 1 gram.
5. Dikelola secara profesional dan transparan
6. Dijamin karatase 24 karat
7. Harga jual dan *buyback* yang kopetitif.
8. Nasabah dapat melakukan pembelian Tabungan Emas (*Top Up*) mulai dari 0,01 gram.
9. Nasabah dapat melakukan *buyback* mulai dari 1 gram (Pegadaian, 2023).

Tabel 4.1
Biaya Pembukaan Rekening Tabungan Emas

Channel	Biaya Pembukaan Rekening	Biaya Fasilitas Penitipan Emas (per satu tahun)	Pembelian Saldo Emas	Biaya Transaksi
Outlet Pegadaian	Rp 10.000,-	Rp 30.000,-	0,01 Gram	-
Pegadaian Digital	Rp 0,-	Rp 0,- (free biaya penitipan 1 tahun pertama)	Rp 50.000,-	-
Pegadaian Syariah Digital	Rp 0,-	Rp 30.000,-	Rp 70.000,-	-
Agen Pegadaian	Rp 10.000,-	Rp 30.000,-	Rp 57.500,-	Rp 2.500,-

Sumber : Website Pegadaian Syariah

Tabel 4.2
Biaya Transaksi Tabungan Emas

Transaksi	Biaya (Rupiah)	Keterangan
Transfer emas ke rekening lain	Rp 2.000,- /transaksi	Melalui Outlet Pegadaian
Transfer emas ke rekening lain	Rp 0,-	Melalui Pegadaian Digital
Pencetakkan rekening koran Tabungan Emas	Rp 2.000,- /lembar	Di Outlet Pegadaian
Penggantian buku Tabungan Emas yang hilang atau rusak	Rp 10.000,-/buku	Di Outlet Pegadaian
Penitipan emas per tahun dibayar di muka	Rp 30.000,- /rekening	-
Penutupan rekening	Rp 30.000,- /rekening	Di Outlet Pegadaian

Sumber : Website Pegadaian Syariah

Tabel 4.3
Pembatasan Transaksi (Perhari Pemasabah)

Transaksi	Pembatasan		
	Minimal	Maksimal	Ket.
Pemilik Rekening dapat membeli	0.01 gram	100 gram	per CIF
Pemilik Rekening dapat menjual	1 gram	100 gram	per CIF
Pemilik Rekening dapat mencetak	1 gram	100 gram	per CIF
Pemilik Rekening dapat mentransfer	0.1 gram	100 gram	per CIF
Saldo rekening	0.1 gram		per Rekening

Sumber : Website Pegadaian Syariah

C. Strategi Pengenalan Produk Pada Pegadaian Cabang Purwokerto untuk meningkatkan jumlah nasabah

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat generasi milenial dalam memilih menggunakan produk tabungan emas yaitu pengetahuan terhadap tabungan emas baik dari segi kualitas pelayanan, kelebihan maupun manfaat, serta motivasi yang dapat mendorong minat generasi milenial. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh pemasaran atau promosi yang dilakukan pegadaian untuk memperkenalkan produknya sehingga dapat menarik generasi milenial untuk menggunakan produknya.

Untuk menarik pelanggan agar tertarik pada inovasi produk pegadaian, tentu ada beberapa kiat yang dilakukan, salah satunya adalah memasarkan produk agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Karna itu Pegadaian Cabang Purwokerto menerapkan strategi pemasaran, antara lain sebagai berikut:

1. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan bertujuan agar nasabah segera membeli produk yang ditawarkan melalui sosialisasi. Sosialisasi adalah suatu usaha untuk mendekatkan diri kepada masyarakat, sehingga antara satu pihak

dengan pihak lainnya saling membutuhkan. Dan akan terjalin sebuah komunikasi yang baik dan akhirnya terciptanya keputusan yang baik juga. Promosi penjualan dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan seperti menarik minat pelanggan baru, mempengaruhi pelanggan lama Pegadaian untuk mencoba produk tabungan emas. Pegadaian Cabang Purwokerto melakukan promosi melalui kegiatan promosi penjualan dengan cara memberikan promo-promo menarik di setiap bulannya dengan adanya strategi tersebut masyarakat menjadi lebih mudah dan mengenal banyaknya fasilitas kelebihan-kelebihan yang ditawarkan oleh Pegadaian Cabang Purwokerto kepada nasabah.

2. Periklanan (*Advertising*)

Promosi melalui media iklan adalah upaya yang dilakukan pasar untuk membujuk pihak lain untuk berpartisipasi dalam kegiatan pertukaran melalui iklan. Dalam memperkenalkan produk-produk yang ada termasuk produk tabungan emas, Pegadaian cabang Purwokerto menggunakan beberapa upaya beriklan sebagai cara untuk menarik minat masyarakat. Alat promosi yang digunakan adalah media cetak dan media elektronik. Seperti *Flyer* juga promosi melalui media sosial.

3. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan bertujuan agar segera nasabah segera membeli produk yang ditawarkan melalui sosialisasi. Sosialisasi adalah suatu usaha untuk mendekatkan diri kepada masyarakat, sehingga antara satu pihak dengan pihak lainnya saling membutuhkan. Dan akan terjalin sebuah komunikasi yang baik dan akhirnya terciptanya keputusan yang baik juga. Promosi penjualan dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan seperti menarik minat pelanggan baru, mempengaruhi pelanggan lama Pegadaian untuk mencoba produk tabungan emas. Pegadaian Cabang Purwokerto melakukan promosi melalui kegiatan promosi penjualan dengan cara memberikan promo-promo menarik di setiap bulannya

dengan adanya strategi tersebut masyarakat menjadi lebih mudah dan mengenal banyaknya fasilitas kelebihan-kelebihan yang ditawarkan oleh Pegadaian Cabang Purwokerto kepada nasabah.

4. Publisitas (*Publicity*)

Promosi menggunakan publisitas yang sering dilakukan Pegadaian melalui publisitas dapat berupa mengikuti pengajian, seminar, pertemuan dengan beberapa instansi, laporan tahunan, dan lain sebagainya. Kegiatan publisitas yang dilakukan Pegadaian Cabang Purwokerto adalah dengan cara mengundang masyarakat, baik nasabah dari golongan masyarakat, karyawan atau mahasiswa atau dengan mengundang pembicara yang dilakukan pada kegiatan literasi di instansi atau universitas dengan tujuan dapat menambah wawasan bagi calon nasabah untuk mengenal dan mengetahui produk yang ditawarkan. Selain itu pengadaan publisitas melalui pengajian juga dilakukan.

5. Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Penjualan perseorangan adalah komunikasi antar individu di mana seorang penjual atau wiraniaga menginformasikan, mendidik, dan melakukan persuasi kepada calon pembeli untuk membeli produk atau jasa perusahaan. Program personal selling dilakukan langsung oleh pihak manajemen Pegadaian dengan menempatkan tenaga pemasar langsung (*sales executive*) di lokasi sekitarnya. Para tenaga pemasar langsung (*sales head*) tersebut dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik kepada calon konsumen. Tujuan dari kegiatan *personal selling* ini adalah untuk memberikan informasi mengenai produk tabungan emas dan membujuk para nasabah sehingga calon nasabah mengerti dan tertarik untuk menggunakan produk tabungan emas di Pegadaian Cabang Purwokerto. Terdapat tiga cara yang dilakukan dalam *personal selling* yaitu:

- a. *Office to Office*, merupakan tatap muka langsung dari perusahaan kepada calon nasabah atau karyawan perusahaan yang dilakukan dari kantor ke kantor. Adapun perusahaan yang dijadikan target adalah perusahaan swasta dan instansi pemerintahan yang sudah bekerjasama dengan Pegadaian yang bertujuan menarik pegawainya
- b. *Student to Student* adalah bertatap muka langsung untuk mengkomunikasikan produk tabungan emas kepada calon nasabah kemudian membelinya. Adapun yang terjadi pada *student to student* adalah adanya hubungan yang hidup, langsung dan interaktif antara dua orang atau lebih, bahkan dalam kelompok oleh tim promosi dengan mahasiswa di Universitas yang menjadi target penjualan.

6. Layanan *Channel Distribution*

Layanan *Channel Distribution* adalah agen pegadaian yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses produk dan jasa pegadaian. Agen dapat merupakan masyarakat, perorangan atau badan usaha yang menjadi perpanjangan tangan dari layanan pegadaian seperti agen pemasaran, agen pembayaran dan agen gadai.

7. Pemasaran dan Penjualan Langsung (*Direct Marketing*)

Direct marketing adalah sistem pemasaran yang digunakan oleh Pegadaian Syariah yang bersifat interaktif, dengan memanfaatkan dua sarana komunikasi sehingga dari media iklan yang dilakukan dapat menghasilkan respon yang terukur dan melakukan transaksi dimanapun adapun media yang dimanfaatkan pemasaran langsung Pegadaian untuk produk tabungan emas sebagai berikut:

a. *Telemarketing*

Optimalisasi pemasaran langsung untuk mendapatkan target nasabah Pegadaian menggunakan *telemarketing* dilakukan untuk

menawarkan berbagai fitur dan promo yang dimiliki produk tabungan emas. Pendukung pelaksanaan *telemarketing* di Pegadaian cabang Purwokerto adalah dengan adanya layanan jasa *Pegadaian Call Center* untuk produk tabungan emas merupakan layanan tersistem kerjasama antar Pegadaian.

b. *Corporate Website*

Pendukung kegiatan pemasaran langsung Pegadaian terhadap pemanfaatan media internet adalah dengan membuat situs perusahaannya sendiri yaitu www.pegadaian.co.id. Keberadaan situs pribadi (*corporate website*) ini terhadap produk yang tersedia adalah sistem untuk menginformasikan detail dan hal-hal yang terkait khususnya dengan produk tabungan emas, dengan adanya *corporate website* ini di tengah zaman yang serba digital adalah hal yang menjadi penting untuk kemudahan masyarakat nasabah atau calon nasabah dalam mengakses informasi mengenai produk tabungan emas yang akhirnya timbul keinginan untuk mengetahui bahkan sampai menggunakan layanan produk tabungan emas.

c. *Events*

Fokus utama dari acara-acara yang diadakan di Pegadaian cabang Purwokerto adalah untuk menarik perhatian dan mendorong pelanggan untuk menghadiri event tersebut.. Salah satu Event rutin dilakukan adalah April Emas, yaitu undian hadiah bagi nasabah yang melakukan transaksi tabungan emas terbanyak. Event tersebut khusus untuk Produk Gadai Tabungan Emas di seluruh kantor cabang Pegadaian dan *Pegadaian Digital Service*.

D. Peran Pegadaian Digital Service dalam Peningkatan Minat Generasi Milenial pada Investasi Tabungan Emas

Selain beberapa strategi pemasaran atau pengenalan produk yang dilakuka oleh pihak pegadaian diatas, pegadaian juga melakukan usaha dengan meluncurkan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) dalam upayanya untuk menarik generasi milenial yang akrab dengan teknologi untuk berinvestasi terutama pada Tabungan Emas. Generasi ini juga dikenal menginginkan sesuatu yang serba praktis dan instan maka dari itu Pegadaian menjawab tuntutan masyarakat akan kemudahan mendapatkan akses layanan pegadaian dengan meluncurkan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) ini.

Pemanfaatan layanan digital menciptakan efisiensi dan mempercepat aktifitas pelayanan kepada masyarakat sehingga peningkatan pada tren penggunaan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) ini terus terjadi. Perlu diketahui bahwa Pegadaian saat ini memiliki berbagai macam jenis produk dan layanan yang ditawarkan mulai dari pembiayaan seperti Gadai, Mikro atau Fidusia, dan syariah, produk emas melalui Cicilan Emas (Mulia), dan Tabungan Emas, serta aneka jasa mulai dari *Remittance*, *Payment*, *Save Deposit Box*, Sertifikat Emas dan Permata, dan produk lainnya yang dapat diakses dengan mudah melalui Aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS). Dan produk yang sedang diminati oleh Generasi milenial saat ini adalah Tabungan Emas.

Hal ini dibuktikan dengan laporan Pegadaian terkait minat masyarakat berinvestasi emas di tahun 2020 dengan membuka produk tabungan emas yang menunjukkan tren peningkatan. Hal ini terjadi berkat sejak tahun 2019 hingga Februari 2020, Pegadaian berhasil menciptakan sinergi serta kerjasama dengan 541 instansi yakni 133 instansi pemerintahan, 84 instansi BUMN, 210 instansi swasta, serta 114 instansi perguruan tinggi swasta maupun negeri. Sinergi dan kerjasama tersebut berkontribusi dalam mendorong peningkatan jumlah nasabah. Peningkatan jumlah nasabah Pegadaian mengalami

peningkatan signifikan 30,2 % (YoY) menjadi 13, 86 juta total nasabah tahun 2019, sedangkan 4,6 juta nasabah pemilik tabungan emas (Pegadaian 2020).

Sebagai institusi yang telah berpengalaman bertahun-tahun dalam bisnis emas, Pegadaian berkomitmen untuk membantu masyarakat agar semakin kuat dalam ketahanan ekonominya dengan berinvestasi atau menabung emas. Pegadaian terus berupaya mengembangkan fitur layanan digital dengan tujuan untuk mendorong masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* untuk bertransaksi secara mudah, cepat dan aman. Contohnya pada tahun ini pegadaian memiliki fitur baru yang dinamakan ‘Rencana Emas’ (Pegadaian 2023).

Pada tahun 2021 jumlah nasabah yang menggunakan atau bertransaksi melalui aplikasi *Pegadaian Digital Service* adalah sebesar 20% dari jumlah keseluruhan nasabah. Sedangkan transaksi pada aplikasi *Pegadaian Digital Service* selalu meningkat setiap tahunnya dibuktikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Perkembangan Jumlah Nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto

No.	Tahun	Kenaikan Jumlah Nasabah
1	2021	49,2 %
2	2022	18%

Sumber : Dokumen Pegadaian, 2023

Pada tabel diatas, pengguna aplikasi *Pegadaian Digital Service* selalu meningkat setiap tahun walaupun pada tahun 2022 kenaikan nasabah yang menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* tidak setinggi pada tahun 2021. Peningkatan pada nasabah pegadaian merupakan hasil dari inivasi bisnis yang selama ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk. Selain

itu peningkatan transaksi ini juga berdampak pada penurunan biaya operasional, dari sisi penggunaan kertas yang dapat dikurangi, lebih cepat dalam waktu layanan seeta data lebih akurat dan *real time*.

Selanjutnya pihak Pegadaian juga menyebutkan bahwa karakteristik umur para nasabah didominasi oleh para Generasi Milenial yaitu sebesar 65%. Nasabah Pegadaian yang teridentifikasi dari *Customer Identification File* (CIF) secara spesifik adalah:

Tabel 4.5
Jumlah Nasabah Berdasarkan Usia

No.	Rentang usia	Jumlah
1	45 tahun keatas	35%
2	35-44 tahun	30%
3	25-34 tahun	25%
4	25 tahun kebawah	10%

Sumber: (Pratiwi dan Intan 2021)

Pihak Pegadaian juga menambahkan bahwa saat ini mulai tumbuh fenomena regenerasi nasabah yang tadinya didominasi oleh masyarakat berumur 45 tahun keatas untuk kebutuhan sehari-hari. Pola peruntukan kredit dari para nasabah juga berubah dan beralih dari pinjaman kebutuhan konsumtif menjadi produktif dengan 45% diantaranya berawal dari nasabah gadai, lalu dari peruntukan kredit sudah 64% sektor produktif.

Dengan ini penulis menyimpulkan bahwa inovasi kualitas produk yang dilakukan oleh pihak Pegadaian dapat meningkatkan minat generasi milenial untuk berinvestasi melalui produk-produk yang ditawarkan, terutama produk Tabungan Emas. Lebih lanjut lagi, peran *Pegadaian Digital Service* juga

sangat penting dalam peningkatan nasabah generasi milenial karna berbagai kemudahan yang ditawarkan sehingga masyarakat lebih mudah untuk menyisihkan pendapatan atau tabungannya untuk berinvestasi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa, inovasi kualitas produk yang dilakukan oleh pegadaian adalah dengan merilis tabungan emas. Produk tabungan emas ini merupakan hasil inovasi produk Pegadaian yang diluncurkan pada tahun 2015, pembaharuan dari produk sebelumnya yaitu produk investasi logam Mulia. Perbedaan produk ini dengan kredit emas di Lembaga Keuangan lain adalah dari modalnya yang kecil, tanpa agunan apapun, dan tidak ada jangka angsuran. Karna tujuan dari produk ini adalah untuk memfasilitasi masyarakat agar dapat berinvestasi dengan modal seminimal mungkin dan harga yang terjangkau, sesuai dengan tabungan yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan program pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan daya tarik investasi pada generasi milenial dan kalangan menengah kebawah.

Strategi pemasaran yang lebih tepat dalam menarik minat nasabah yaitu menggunakan metode teknologi digital. Teknologi digital yang dimaksud dengan menggunakan sosial media dan situs website yang bertujuan sebagai media pemasaran ataupun promosi dapat dengan mudah untuk menjangkau semua kalangan masyarakat dimanapun berada, sehingga menarik minat masyarakat untuk membuka dan memilih produk tabungan emas. Selain hal tersebut media sosial juga dapat digunakann untuk memberikan informasi mengenai produk, events, webinar, ataupun hal lainnya. Dengan menggunakan sosial media maka akan lebih mudah dalam memberikan informasi mengenai produk tabungan emas.

Inovasi yang dilakukan oleh Pegadaian seperti inovasi kualitas produk Tabungan Emas dapat menarik Generasi Milenial terlebih dengan adanya aplikasi *Pegadaian Digital Service* yang dapat memudahkan para nasabah

untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun selama terdapat jaringan internet. Dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah dan juga transaksi pada *Pegadaian Digital Service* setiap tahun.

Hasil dari penelitian ini adalah, inovasi kualitas produk yang dilakukan oleh pihak Pegadaian dapat meningkatkan minat generasi milenial untuk berinvestasi melalui produk-produk yang ditawarkan, terutama produk Tabungan Emas. Lebih lanjut lagi, peran *Pegadaian Digital Service* (PDS) juga sangat penting dalam peningkatan nasabah generasi milenial karna berbagai kemudahan yang ditawarkan sehingga masyarakat lebih mudah untuk menyisihkan pendapatan atau tabungannya untuk berinvestasi. Dibuktikan dengan peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2021 sebesar 49,2% dan pada tahun 2022 sebesar 18%, dimana 65%nya didominasi oleh Generasi Milenial.

Sebagai institusi yang telah berpengalaman bertahun-tahun dalam bisnis emas, Pegadaian berkomitmen untuk membantu masyarakat agar semakin kuat dalam ketahanan ekonominya dengan berinvestasi atau menabung emas. Pegadaian terus berupaya mengembangkan fitur layanan digital dengan tujuan untuk mendorong masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* untuk bertransaksi secara mudah, cepat dan aman.

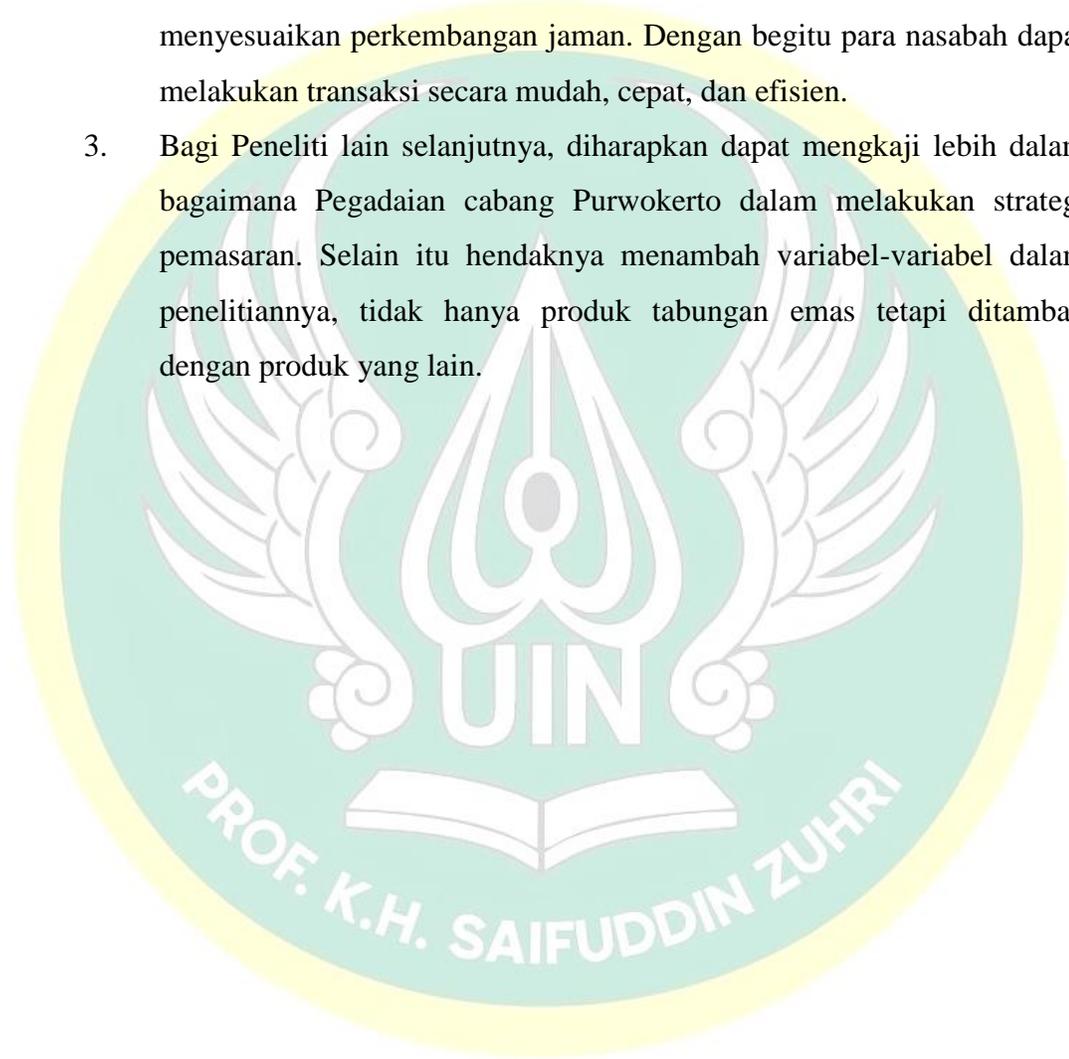
B. Saran

Setelah penelitian data didapatkan beberapa fakta, maka peneliti memiliki beberapa saran yaitu :

1. Bagi Pegadaian Cabang Purwokerto harus lebih giat dalam melakukan promosi pada produk tabungan emas dan produk lainnya. Pegadaian secara keseluruhan harus senantiasa mengembangkan kualitas produk dan kualitas pelayanan penjualan yang baik terhadap nasabah, selain itu Pegadaian harus tetap mempertahankan dengan terus meningkatkan layanan tabungan emas dan memperhatikan produk lainnya. Program-

program pengembangan kepada masyarakat yang semakin hari semakin meningkatkan agar lebih banyak nasabah yang tertarik menggunakan produk tabungan emas.

2. Bagi Nasabah untuk menambah literasi keuangan dan pengetahuan investasi serta belajar tentang kemajuan teknologi agar dapat menyesuaikan perkembangan jaman. Dengan begitu para nasabah dapat melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan efisien.
3. Bagi Peneliti lain selanjutnya, diharapkan dapat mengkaji lebih dalam bagaimana Pegadaian cabang Purwokerto dalam melakukan strategi pemasaran. Selain itu hendaknya menambah variabel-variabel dalam penelitiannya, tidak hanya produk tabungan emas tetapi ditambah dengan produk yang lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'arif. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2014.
- Aisyah. "Inovasi Dalam Perspektif Hadis." *TAHDIS*, 2017: 92.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Amaliyah, dan Ria Triwastuti. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Airlangga University Press, 2023.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Apriyanti, Hani Werdi. "Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia." *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 2018: 83-104.
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Research*. Bandung: Tarsoto, 1995.
- Arinawati, Ely, dan Badrus Suryadi. *Penataan Produk SMK/MAK Kelas XII*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2021.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Burhanudin, Siti Aisyah Hidayati, dan Sri Bintang Mandala Putra. "Pengaruh Pengetahuan Investasi, Manfaat Investasi, Motivasi Investasi, Modal Minimal Investasi dan Return Investasi Terhadap Minat Investasi di Pasar Modal." *Jurnal Distribusi*, 2021: 16.
- Daymon, Christine, dan Immy Holloway. *Qualitative Research Methods in Public Relation and Marketing Communications*. Yogyakarta: Benteng Pustaka, 2002.
- Dimiyati, Johni. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Diningrat, Mohammad Santosa Mulyo, Bambang Soedjiono, dan Henderi. "Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT (Studi Kasus: BNI Cabang UGM)." *INFORMA*, 2019: 9-13.
- Elitan, Lena, dan Lina Anatan. *Manajemen Inovasi*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Ernawati, Diah. "Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Kepurusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung." *Wawasan Manajemen*, 2019: 17.
- Firmansyah, Farid. *Budaya Kerja IKM Batik Inovatif & Kreatif*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019.
- Firmansyah, Muhammad Anang. *Pemasaran Produk dan Merk: Planning dan Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Qiara Media, 2019.
- Fitrah, dan Luthfiyah. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak, 2017.

- Fitria, Rahmi. "Strategi Pemasaran Tabungan Emas pada PT Pegadaian (Persero) Unit Syariah Simpang Benteng Payakumbuh." 2019: 69-70.
- Furywardhana, Firdaus. *Akuntansi Syariah di Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Guepedia, 2009.
- Gunawan, Andrew. "Aplikasi Technology Acceptance Model pada Minat Nasabah untuk Menggunakan Internet Banking." *NOMINAL*, 2014: 55-74.
- Hamid, Abd Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Makassar: Sah Media, 2017.
- Hartini, Sri. "Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2012: 82-88.
- Hartini, Sri. "Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis." *Manajemen dan Kewirausahaan*, 2012: 82-88.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisni - Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Huda, Nurul, dan Mohamad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis*. Jakarta: Prenadamedia Grup, 2010.
- Irma, Sari. *Lembaga Keuangan*. Klaten: PT Intan Sejati, 2010.
- Kotler, Philip. *Marketing for Competitiveness*. Yogyakarta: Benteng Pustaka, 2017.
- . *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Jersey, USA: Prentice Hall, 1995.
- Marthauli, R. Elly Mirati, dan Rahmanita Vidyasari. "Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan BCA Mobile di Wilayah Jabodetabek." *Account; Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 2021: 1463-1471.
- Maryati, Kun, Juju Suryawati, dan Ricky Genggor. *Sosiologi: -jilid 3*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Mukhtazar. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media, 2020.
- Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)." *JUHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 2021: 56-72.
- Pegadaian*. 1 September 2020. <https://www.pegadaian.co.id> (diakses Desember 2, 2020).
- Pegadaian*. 22 Mei 2018. <https://www.pegadaian.co.id/produk/tabungan-emas> (diakses November 19, 2019).
- Pegadaian*. t.thn. <https://www.pegadaian.co.id/> (diakses Oktober 17, 2021).
- Pegadaian*. *Pegadaian*. 2023. <https://www.pegadaian.co.id/produk/tabungan-emas> (diakses Juni 09, 2023).
- . *Pegadaian*. 10 Februari 2023. <https://www.pegadaian.co.id> (diakses Juni 9, 2023).
- Poernomo, Djoko. *Usaha Mikro Batik Madura*. Jakarta: Padviva Buku, 2015.
- Prayitno, Dwi Hari, et al. *Penerapan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor*. Jakarta: Media Sains Indonesia, 2021.

- Ramdhani, Dadan, Anna Sofia Atichasari, Srie Nuning Mulatsih, dan Muh Rays. *Ekonomi Islam Akuntansi dan Perbankan Syariah (Filosofis dan Praktis di Indonesia dan Dunia)*. Boyolali: CV Markumi, 2019.
- Rusli, Syahrul. *Tantangan adalah Peluang*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2021.
- Rusli, Syarul. *Tantangan adalah Peluang*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2021.
- Saefullah, H. E. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Salim, Joko. *Jangan Investasi Emas Sebelum Baca Buku Ini*. Jakarta: Visimedia, 2011.
- Sangadi, Etta Mamang, dan Sopiah. *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Setiadi, Nugroho. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Predana Media, 2003.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Adhya Bakti, 2010.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*. Jakarta: Jayakarta Agung, 2010.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Grup, 2009.
- Subiyanto, Ibnu, dan Abdul Halim. *Analisis Investasi: Belanja Modal : Sektor Publik-Pemerintah Daerah*. Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- Sudarsono, Heri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Suharyono. "Strategi Pegadaian Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah." *Jurnal Aghinya STIESNU Bengkulu*, 2020: 41-50.
- Sukmadi. *Inovasi dan Kewirausahaan: Edisi Paradigma dan Kewirausahaan*. Bandung: Humaniora Utama Press, 2016.
- Sulistiyawan, Budi. *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. 22 Juli 2020. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13270/Generasi-Millennial-Sumber-Ide.html> (diakses Juni 09, 2023).
- Tan, Ingrid. *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*. Yogyakarta: Yogyakarta :Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Utoyo, Indra. *Hybrid Company Model : Cara Menang di Era Digital yang Disruptif*. Jakarta: PT. Rayyana Komunikasindo, 2020.
- Wibisono, Dermawan. *Riset Bisnis Panduan bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Wijaya, Hengky. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018.
- Wiroso. *Jual Beli Murabahah*. Yogyakarta: UII Pess, 2005.

- Yani, Evi, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, dan Ari Puspita. "Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi dengan Technology Acceptance Model." *Jurnal Informatika*, 2018: 34-42.
- Yozika, Ferlangga Al, dan Nurul Khalifah. "Pengembangan Inovasi Produk Keuangan dan Perbankan Syariah dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Kepuasan Nasabah." *Edunomika*, 2017: 100-107.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA, 2014.
- Zulfikar. *Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Zulfiyanda. *Tinjauan Hukum Pembiayaan Murabahah Dalam Perbankan Syariah*. Purwokerto: Pena Persada, 2020.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Observasi



Lampiran 2: Flyer Tabungan Emas



BUMN
BANK UMAT MALAYSIA

Pegadaian

Available on Pegadaian Digital

TABUNGAN EMAS Banyak Emas Tua Tak Cemas

- Menabung emas mulai dari Rp. 6.000,-
- Jaminan karatase 24 karat.
- Dapat di cetak fisik, buyback, dan gadai.

Tabungan Emas Pegadaian
Cara cerdas punya emas

Tabungan Emas Pegadaian adalah layanan penjualan dan pembelian emas dengan fasilitas titipan. Persiapkan masa depan Anda mulai dari sekarang dengan berbagai fitur layanan Tabungan Emas.

Keunggulan

- Mudah**
 - Dilayani diseluruh outlet Pegadaian, Agen Pegadaian serta aplikasi Pegadaian Digital
 - Pembelian emas mulai dari 0,01 Gr
 - Order cetak emas dan buyback mulai dari 1 Gr
- Murah**
 - Harga jual & buyback kompetitif
 - Biaya administrasi dan biaya pengelolaan rekening ringan
 - Harga beli mulai dari Rp 6.000-on
- Aman**
 - Terdaftar dan diawasi oleh OJK
 - Transparan dalam pengelolaan
 - Tahan terhadap inflasi

Proses Pembukaan Rekening

Melalui Outlet

- Mengisi formulir pengajuan dan membawa kartu identitas (KTP)
- Membayar biaya
 - * Administrasi Rp 10.000
 - * Pengelolaan rekening Rp 30.000
 - * Materai Rp 6.000
- Membeli emas mulai dari 0,01 Gr
- Menandatangani buku rekening

Melalui Pegadaian Digital

- Download aplikasi Pegadaian Digital melalui Playstore atau Appstore
- Lakukan registrasi
- Pilih menu tabungan emas
- Input data diri dan pilih cabang lokasi pembukaan rekening
- Pilih metode pembayaran
- Lakukan pembayaran sesuai petunjuk
- Rekening telah aktif, buku tabungan dapat diambil di cabang pendaftaran

Fitur Layanan

Channel Transaksi	Buka Rekening	Top Up	Buyback	Transfer	Autodebet	Cetak
Outlet Pegadaian	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Agen Pegadaian	✓	✓				
Pegadaian Digital	✓	✓	✓	✓		✓
ATM Bank		✓				
Internet Banking		✓				

Tabungan Emas Pegadaian, semakin mudah berinvestasi emas dengan beragam kemudahan

Download sekarang!

Pegadaian Digital

Available on Google Play and App Store

Pegadaian Call Center
1500 569
atau 011 88181811-11-881811

www.pegadaian.co.id
www.sahabatpegadaian.com

Pegadaian [pegadaian](#) [sahabatpegadaian](#)

Pegadaian Call Center
1500 569
atau 011 88181811-11-881811

www.pegadaian.co.id
www.sahabatpegadaian.com

Pegadaian [pegadaian](#) [sahabatpegadaian](#)

OF. K.H. SAIFUDDIN ZU

Lampiran 3: Sertifikat BTA/PPI

**SERTIFIKAT**

Nomor: In.17/UPT.MAJ/4604/21/2019

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : ZAKKIYATUL VIKRIYAH
NIM : 1617202085

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut.

# Tes Tulis	:	72
# Tartil	:	70
# Imla'	:	70
# Praktek	:	70
# Nilai Tahfidz	:	70



ValidationCode

Purwokerto, 21 Okt 2019
 Mudir Ma'had Al-Jami'ah,

Nasrudin, M.Ag
 NIP: 197002051 99803 1 001

Lampiran 4: Sertifikat KKN



SERTIFIKAT

Nomor: 600/K.LPPM/KKN.46/11/2020

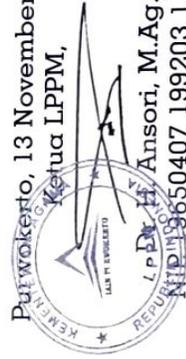
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menyatakan bahwa :

Nama : ZAKKIYATUL VIKRIYAH
NIM : 1617202085
Fakultas / Prodi : FEBI / PS

TELAH MENGIKUTI

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-46 IAIN Purwokerto Tahun 2020
dan dinyatakan LULUS dengan Nilai **94 (A)**.

Purwokerto, 13 November 2020
Ketua LPPM,



Lampiran 5: Sertifikat Bahasa Inggris



 **KEMENTERIAN AGAMA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, Fax : 0281-636553, www.febi.iainpurwokerto.ac.id

Sertifikat

No. : 0911/In.17/D.FEBI/PP.009/VI/2020

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Zakkiyatul Vikriyah
NIM : 1617202085

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Pada Semester Genap 2019/2020 di :

BRI Syari'ah KCP Kebumen

Periode Bulan Desember 2019 sampai dengan Maret 2020 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai A. Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munasqosyah/Skripsi.

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730821 200212 1 004

Purwokerto, 9 Juni 2020
Kepala Laboratorium FEBI


H. Soeklimin, Lc., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

Lampiran 7: Surat Rekomendasi Munaqosah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
 Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.uinsaizu.ac.id

REKOMENDASI MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
 NIP : 19920613 201801 2 001
 Jabatan : Koordinator Prodi Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Zakkiyatul Vikriyah
 NIM : 1617202085
 Semester/ SKS : XIV/ 142 SKS
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Tahun Akademik : 2021/2022

Menerangkan bahwa skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diujikan dan yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik sebagaimana yang telah ditetapkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mendaftar ujian munaqosah dan digunakan sebagaimana mestinya.

Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
 NIP. 19920613 201801 2 001

Dibuat di Purwokerto
 Tanggal 9 Juni 2023
 Dosen Pembimbing



Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.

Lampiran 8: Surat Keterangan Sumbangan Buku



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
Website: <http://lib.uinsaizu.ac.id>, Email: lib@uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN SUMBANGAN BUKU

Nomor : B-1834/Un.19/K.Pus/PP.08.1/6/2023

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : ZAKKIYATUL VIKRIYAH

NIM : 1617202085

Program : SARJANA / S1

Fakultas/Prodi : FEBI / PS

Telah menyumbangkan buku ke Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dengan judul dan penerbit ditentukan oleh perpustakaan. Sumbangan buku tersebut dilakukan secara kolektif atau gabungan dengan menitipkan uang sebesar :

Rp 40.000,00 (Empat Puluh Ribu Rupiah)

Uang terkumpul dibelanjakan buku yang kemudian buku hasil pembeliannya diserahkan secara sukarela sebagai koleksi perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk menjadi maklum dan dapat digunakan seperlunya.

Purwokerto, 6 Juni 2023

Kepala,

Aris Nurohman

Lampiran 9: Surat Keterangan Lulus Seminar



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.ainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR

Nomor : 0566/In.17/FEBI.J.PS/PP.009/II/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto menerangkan bahwa :

N a m a : Zakkiyatul Vikriyah

N I M : 1617202085

Semester : X (sepuluh)

Jurusan : Perbankan Syari'ah

Berdasarkan Surat Rekomendasi Sidang Seminar Proposal Revisi Substansi dan Metodologi Proposal dengan Judul :

"Implikasi Inovasi Produk Pegadaian Syariah Terhadap Peningkatan Pelanggan"

Telah di seminarkan pada tanggal **24 Februari 2021** dan dinyatakan **LULUS**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan Riset penulisan Skripsi program S-1. Terima kasih.

Purwokerto, 26 Februari 2021

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Yoiz Srofwa Shafrani, SP., M.Si

NIP. 19781231 200801 2 027

Lampiran 10: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 2382/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/5/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Zakkijatul Vikriyah
 NIM : 1617202085
 Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 31 Mei 2023 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan LULUS, dengan nilai : **70 / B-**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat mendaftar ujian munaqasyah.

Dibuat di Purwokerto
 Tanggal **31 Mei 2023**
 Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
 NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 11: Blangko/Kartu Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Zakkiyatul Vikriyah
NIM : 1617202085
Prodi/semester : Perbankan Syariah/XIV
Dosen Pembimbing : Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.
Judul Skripsi : Implikasi Inovasi Kualitas Produk Pegadaian Syariah Pada Minat Investasi Generasi Milenial (Studi Kasus Pt Pegadaian Cabang Purwokerto)

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Senin, 4 Mei 2020	Penulisan disesuaikan dengan yang ada di buku panduan		
2	Kamis, 26 November 2020	Penambahan landasan teologis dan kajian pustaka		
3	Selasa, 5 Januari 2021	Penambahan bagian penelitian terdahulu dan tabel persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu		
4	Jum'at, 22 Oktober 2021	Penyesuaian judul dan penambahan landasan teori		
5	Jum'at 26 Mei 2023	Pembahasan metode penelitian		
6	Selasa, 30 Mei 2023	Penyesuaian Rumusan masalah		
7	Kamis, 8 Juni 2023	Pembahasan hasil penelitian dan pengolahan data		
8	Jum'at, 9 Juni 2023	Peninjauan kelengkapan skripsi		

*) diisi pokok-pokok bimbingan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

**) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, 9 Juni 2023
Pembimbing,

Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.
NIP/ NIDN. 2021088901

SERTIFIKAT APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iainpurwokerto.ac.id Purwokerto 53126



IAIN PURWOKERTO

No. IN.17/UPT-TIPD/2634/IV/2023

Diberikan Kepada:

ZAKKIYATUL VIKRIYAH
NIM: 1617202085

Tempat / Tgl. Lahir: Banyumas, 17 Februari 1998



Purwokerto, 14 April 2023
Kepala UPT TIPD



Dr. H. Fajar Hardoyono, S.Si, M.Sc
NIP. 19801215 200501 1 003

SKALA PENILAIAN

SKOR	HURUF
96-100	A
91-95	A-
86-90	B+
81-85	B-
75-80	C

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	95 / A-
Microsoft Excel	75 / C
Microsoft Power Point	80 / C



Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program **Microsoft Office®** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto.

Lampiran 13: Permohonan Izin Observasi Pendahuluan



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Nomor : 0150/In.17/FEBIJ.PS/PP.009/I/2021 Purwokerto, 21 Januari 2021
 Lamp. : -
 Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.
 Pimpinan Pegadaian Syariah Purwokerto
 Di
 Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul Implikasi Inovasi Produk Pegadaian Syariah Pada Peningkatan Pelanggan.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Zakkiyatul Vikriyah
2. NIM : 1617202085
3. Semester / Program Studi : IX / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2020 / 2021
5. Alamat : Jl. Pramuka RT 03/ RW 01, Purwokerto Kulon

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek yang diobservasi : Pengaruh Inovasi Produk
2. Tempat/ Lokasi : Pegadaian Syariah Purwokerto
3. Waktu Observasi : 29 Januari s/d 28 Februari 2021

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Sholihah Shafrani, S.P., M.Si.
 NIP. 19781231 200801 2 027

Tembusan Yth.
 1. Wakil Dekan I
 2. Kasubbag Akademik
 3. Arsip

Lampiran 14: Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Nomor :/In.17/FEBI.J.PS/PP.009/II/2021 Purwokerto 02 Februari 2021
 Lampiran : 1 lembar
 Hal : Usulan menjadi pembimbing skripsi

Kepada:
 Yth. Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.
 Dosen Tetap IAIN Purwokerto
 Di
 Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto pada tanggal 11 Februari 2020 dan konsultasi mahasiswa kepada Kaprodi pada tanggal 20 Desember 2020 kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Zakkiyatul Vikriyah
 NIM : 1617202085
 Semester : IX
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Implikasi Inovasi Produk Pegadaian Syariah pada Peningkatan Pelanggan

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepada Yth. Dosen Perbankan Syariah

Yoz. Sholwa Shafrani, S.P., M.Si.
 NIP. 19781231 200801 2 027

Lampiran 15: Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto No. 0337/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/II/2021 tentang usulan menjadi pembimbing skripsi.

Atas nama : Zakkiyatul Vikriyah NIM 1617202085

Judul Skripsi : Implikasi Inovasi Produk Pegadaian Syariah pada Peningkatan Pelanggan

Saya menyatakan bersedia / ~~tidak bersedia~~ *) menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 02 Februari 2021

Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.
 NIP. 2021088901

Catatan: *Coret yang tidak perlu

Lampiran 16: Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Nomor: 0352/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/II/2021

Purwokerto 09 Februari 2021

Lamp : -

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada:

Yth. Bapak Muhammad Wildan, S.E.Sy., M.Sy.

Dosen Tetap Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Di

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan surat penunjukan pembimbing skripsi yang telah kami sampaikan dan surat pernyataan kesediaan menjadi pembimbing skripsi yang telah Bapak/Ibu tandatangani atas nama:

1. Nama : Zakkiyatul Vikriyah
2. NIM : 1617202085
3. Semester : IX
4. Prodi : Perbankan Syariah
5. Alamat : Jalan Arsadimeja RT 05/ RW 05, Teluk
6. Judul Skripsi : Implikasi Inovasi Produk Pegadaian Syariah Terhadap Peningkatan Pelanggan

Maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut. Mohon kejasama Bapak/Ibu untuk melaksanakan bimbingan skripsi sebaik-baiknya sebagaimana aturan yang berlaku.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ket. Jurusan Perbankan Syariah

Yoz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
 NIP. 19781231 200801 2 027

Lampiran 17: Sertifikat Bahasa Arab


MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
STATE ISLAMIC UNIVERSITY PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT
 Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia | www.uinsaizu.ac.id | +62 (281) 635624

الشهادة
CERTIFICATE
 No. **B-933/Un.19/K.Bhs/PP.0095/2023**

This is to certify that
Name
Place and Date of Birth
Has taken
 with Computer Based Test,
 organized by Language Development Unit on
 with obtained result as follows

ZAKKIYATUL VIKRIYAH
Banyumas, 17 Februari 1998
IQLA
26 Mei 2023

Listening Comprehension: 42 **Structure and Written Expression: 47** **Reading Comprehension: 46**
نهم السموع **نهم العبارات والنراكيب** **نهم المقروءة**
Obtained Score : 450

The test was held in UIN Professor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.




Purwokerto, 26 Mei 2023
The Head of Language Development Unit,
رئيسة الوحدة لتنمية اللغة

Dr. Ade Ruswatie, M. Pd.
NIP. 19860704 201503 2 004

EPTUS
 English Proficiency Test of UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
 IQLA
 Institut al-Qudwah wal al-Lughah al-'Arabiyyah

وزارة الشؤون الدينية جمهورية اندونيسيا
 جامعة الأستاذ كياهي الحاج زين سيف الدين زهري الإسلامية الحكومية بوروروكرتو
 الوحدة لتنمية اللغة
 www.bahasa.uinsaizu.ac.id | +62 (281) 635624

منحت إلى
 الاسم
 محل وتاريخ الميلاد
 وقد شارك/ت الاختبار
 على أساس الكمبيوتر
 التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ
 مع النتيجة التي تم الحصول عليها على النحو التالي
 فهم المقروءة
 المجموع الكلي :
 فهم العبارات والنراكيب
 فهم المقروءة
 فهم السموع
 فهم العبارات والنراكيب
 فهم المقروءة
 فهم السموع

Lampiran 18: Daftar Pertanyaan Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Dalam pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang bertema “**Implikasi Inovasi Kualitas Produk Pegadaian Syariah Pada Minat Investasi Generasi Milenial (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Purwokerto)**”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah :

1. Bagaimana strategi pemasaran produk tabungan emas pada Pegadaian Cabang Purwokerto?
2. Berapakah jumlah nasabah yang bertransaksi langsung di outlet Pegadaian cabang Purwokerto? (perbulan atau pertahun)
3. Melihat masih banyaknya nasabah yang bertransaksi langsung pada outlet Pegadaian, Apakah terdapat strategi pemasaran untuk aplikasi Pegadaian Digital Service?
4. Berapakah jumlah nasabah yang bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service? (perbulan atau pertahun)
5. Apakah terdapat strategi untuk menarik pelanggan dari generasi milenial?
6. Apa saja kendala saat memasarkan produk-produk inovasi pegadaian?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama lengkap :Zakkiyatul Vikriyah
2. NIM :1617202085
3. Tempat/Tgl. Lahir :Banyumas, 17 Februari 1998
4. Alamat Rumah :Jl. Arsadimeja RT/RW :
005/005 Kel. Teluk, Kec.
Purwokerto Selatan, Kab.
Banyumas
5. Nama orang tua
Ayah : Abdul Hamid Rifa'i
Ibu : Sri Mintarti

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK/ PAUD : TK Diponegoro Purwokerto
 - b. SD, tahun lulus : SDN 1 Purwokerto, 2010
 - c. SMP, tahun lulus : SMP Muh 1 Purwokerto, 2013
 - d. SMA, tahun lulus : SMK N 1 Purwokerto, 2016
 - e. S.1 tahun masuk : IAIN Purwokerto, 2016
2. Pendidikan Non-Formal : Pondok Pesantren Al-Hidayah

C. Pengalaman Organisasi

1. SD
 - a. Dokter Kecil
 - b. Pramuka
2. SMP
 - a. PMR Madya SMP Muhammadiyah 1 Purwokerto

- b. English Club
 - c. Panahan
 - d. Tapak Suci
3. SMA
- a. Bahasa Jepang
 - b. PMR Wira SMK Negeri 1 Purwokerto
 - c. Karate
 - d. Duta Lingkungan
4. KULIAH
- a. KSEI UIN SAIZU Purwokerto
 - b. KSR PMI Unit UIN SAIZU Purwokerto

