

**PENGARUH LAYANAN PRODUK AMANAH DI PT.
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG CURUP TERHADAP
PERSEPSI MASYARAKAT TALANG RIMBO BARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

MILA SEPTA PAULINA

NIM. 16631155

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

2020

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada Yth.
Bapak Rektor IAIN Curup
Di
Curup

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara, **Mila Septa Paulina** dengan Judul "**Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru**" Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

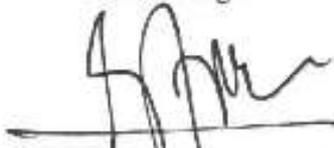
Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 10 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., MM
NIP. 197502192006041008

Pembimbing II



Harianto Wjiava, M. M.E

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mila Septa Paulina
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 16631023
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis sebagai bahan rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini penulis tulis dengan sebenar-benarnya, semoga pernyataan ini dapat dipergunakan dengan semestinya.

Curup, 11 Agustus 2020

Penulis


Mila Septa Paulina
NIM. 16631155



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kode pos 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup. Email: fakultas syariah@ekonomiislam@inaf.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 632 /An.34/FS/PP.00.9/10/2020

Nama : **Mila Septa Paulina**
Nim : **16631155**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero)
Cabang Curup Terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru**

telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

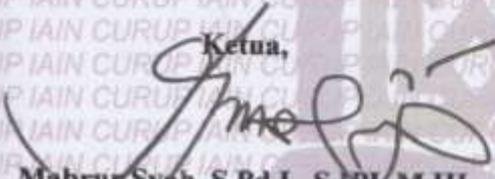
Hari/ Tanggal : **Kamis, 27 Agustus 2020**

Waktu : **14.00 – 15.30 WIB.**

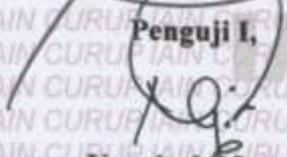
Tempat : **Ruang 2 Gedung Munaqasah Fakultas Syariah IAIN Curup**

dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

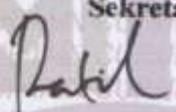
Ketua,


Mabrus Syah, S.Pd.I., S.IPI, M.HI
NIP. 19800818 200212 1 003

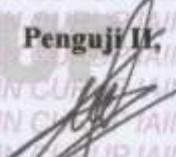
Penguji I,


Noprizal, M. Ag
NIP. 19771105 200901 1 007

Curup, 30 September 2020
Sekretaris,


Ratih Komala Dewi, S.Si.,MM
NIP. 19900619 201801 2 001

Penguji II,


Lendrawati, S.Ag., S.Pd., MA
NIDN. 2007 03 7703

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Yuse Tri, M. Ag.
NIP. 19700202 199803 1 007

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya bagi seluruh umat manusia, serta shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang telah menghantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang pada saat ini.

Alhamdulillah dengan segala rasa syukur yang menyertai, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan diberi judul **Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup Terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian prasyarat guna memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Syaria'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan kepenulisan skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya kekurangan, baik itu menyangkut waktu, pengumpulan data, pengetahuan, dan lain sebagainya. Sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala dukungan baik itu dukungan moril maupun dukungan materil kepada pihak-pihak yang juga terlibat dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yaitu teruma kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah.

4. Ibu Busra Febriyarni, M. Ag selaku Pembimbing Akademik (PA) yang selalu bersedia meluangkan waktu dan arahannya selama masa perkuliahan berlangsung.
5. Bapak Dr. Muhammad Istan, S.E, M.Pd, M.M selaku Pembimbing I dan Bapak Harianto Wijaya, M.E selaku Pembimbing II yang telah ikhlas dan sabar mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Noprizal, M.Ag selaku Dewan Penguji I dan Ibu Lendrawati, S.Ag, S.Pd, MA yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang telah mengajarkan banyak ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
8. Seluruh jajaran Pengurus PT. PEGADAIAN (Persero) Cabang Curup yang telah menyempatkan waktu dan memberi izin sehingga penelitian skripsi ini dapat terlaksana.
9. Seluruh Responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam membagi informasi menyagkut kuesioner penelitian skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat peulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan mendukung kepenulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan selama penyusunan skripsi ini, penulis pun menyadari masih begitu banyak kekurangan dalam kepenulisan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan kontribusi positif dalam mendorong penelitian selanjutnya.

Curup, 11 Agustus 2020

Penulis



MILA SEPTA PAULINA
NIM. 16631155

MOTTO

”MAN JADDAWA JADDA”

Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil

BERJUANGLAH DARI SEKARANG DAN
BERANJAKLAH DARI ZONA NYAMANMU
MAKA AKAN KAU TEMUKAN
KEBERHASILAN
YANG LEBIH BESAR.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsiku untuk

1. Teristimewa kepada Bakku (Tirmidzi) dan umakku (Umiryati) yang telah memberikan banyak dukungan, materi maupun motivasi serta untaian Do'a di setiap langkahku. Bekerja siang dan malam demi membahagiakan anaknya dan selalu mendukungku untuk selalu menjadi lebih baik kedepannya, kalian yang telah membesarkan dan mendidik ku dengan cinta kasihnya, yang selalu mendoakan penulis dalam menempuh kehidupan ini, atas segala pengorbanan yang tak terbalaskan, semoga Allah SWT membalasnya dengan nilai kebaikan pahala serta mengampuni dosa keduanya, mengangkat derajatnya, senantiasa memberikan kebahagiaan didunia dan akhirat Amiin..
2. Saudara-saudaraku tersayang (Tri Oktarium Am.keb, Angga Janata S.Si, Sela Beli Am.keb, Seli Pertiwi S.tr, Giz, Yuna S.Pd dan Putri Wulandari) yang terus memberikan motivasi dan membakar semangatku, serta terus menguatkan aku untuk terus melangkah.
3. Bapak Dr. Muhammad istan S.E, M.Pd, M.M selaku Pembimbing 1, dan Bapak Harianto Wijaya M.E selaku pembimbing 2, yang telah meluangkan waktu ditegah kesibukannya dalam membimbing skripsi ini
4. Keluarga besar Ma'had Al-Jami'ah IAIN CURUP, Dr. Yusefri M.Ag, Ummi Sri whidayati, Ustad Budi Birahmat, Umi Fitri Hayani, Bunda Rafiah Arcanita, Ustad Bukhari serta seluruh Murabbi-murabbiah yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.
5. Seluruh Anggota Keluarga yang memberi masukan dan inovasi.
6. Teman-temanku (Devi anjaswari, Devi darma islam, intan karimah, Fajariah, Leni andriyani, Maratun soleha, Intan Karimah, Meta Mutmainnah, Lena susanti, Dini marlita kamar 19 mashyito dll) Adik-adiku(Dwi hartanti, Wilis indriyani, Friska intan, Diana, IAIN CURUP)
7. Seluruh Mahasiswa Perbankan Syariah Terkhusus PS A
8. Almamaterku IAIN CURUP.

**PENGARUH LAYANAN PRODUK AMANAH DI PT.PEGADAIAN
(PERSERO) CABANG CURUP TERHADAP PERSEPSI MASYARAKAT
KELURAHAN TALANG RIMBO BARU**

Oleh: Mila Septa Paulina

ABSTRAK

Pegadaian merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkontribusi pada sektor keuangan di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaan, baik dalam bentuk penyaluran dana maupun memberikan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan ketentuan dasar hukum gadai.

Penelitian ini mengguakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang diolah dengan bantuan software SPSS 16.0. Teknik Pengumpulan data diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan penyebaran angket kepada masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, uji Validitas, Reabilitas dan Normalitas, lalu dianalisis dengan uji T (Persial), regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa:1) Bagaimana pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru, didapatkan bahwa layanan produk Amanah di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara signifikan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru dibuktikan dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 3.804 > t_{tabel} 1.676$. 2) Faktor apa yang dominan dalam mempengaruhi pilihan masyarakat Talang Rimbo Baru Terhadap Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang curup, melalui kedua indikator yang digunakan yaitu indikator internal dan eksternal dapat diketahui bahwa faktor internal lebih dominan dalam mempengaruhi pilihan masyarakat dibuktikan dengan nilai constanta sebesar 0.892 dan sedangkan pada indikator eksternal sebesar 0.166 yang juga bernilai positif. Dimana indikator faktor Internal yang digunakan terdiri dari Kebutuhan Psikologi, Perhatian, Minat, Kebutuhan yang searah, Pengalaman dan Ingatan, dan suasana hati.

Kata kunci: Persepsi, Produk Amanah, Pegadaian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional	9
G. Kajian Kepustakaan.....	12
H. Hipotesis Penelitian	16
I. Metodologi Penelitian.....	16
J. Sistematika Penulisan	29
BAB II TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	33
A. Persepsi.....	33
B. Pegadaian.....	40
C. Produk Amanah	44
D. Kerangka Berfikir	56

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	57
A. Kelurahan Talang Rimbo Baru	57
a. Sejarah Singkat Kelurahan Talang Rimbo Baru.....	57
b. Letak Giografis Kelurahan Talang Rimbo Baru.....	57
c. Stuktur Organisasi Kantor Kelurahan Talang Rimbo Baru.....	62
B. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup	64
a. Sejarah Kantor PT.Pegadaian (Persero) Caban Curup	64
b. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup	66
c. Stuktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Deskripsi Data	83
B. Karakteristik Responden.....	84
C. Pembahasan	106
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran-saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Jumlah Populasi	19
1.2 Tabel Arternative Jawaban Skala Likert	23
3.1 Tabel Daftar Nama- nama Pegawai di PT. Pegadaian (Perseo) Cabang Curup	68
3.2 Tabel Keunggulan Kreasi Ultra Mikro	76
3.3 Tabel Keunggulan Kreasi Multi Guna	77
4.1 Tabel Daftar Kuesioner yang disebarakan	84
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/ Usia	86
4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	87
4.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	88
4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Layanan Produk Amanah (X) dengan Indikator Produk Amanah	89
4.7 Tabel Katagori/Kreteria (X) Layanan Produk Amanah dengan Indikator Produk Amanah	90
4.8 Tabel Distribusi Frekuensi (X) Layanan Produk Amanah dengan Indikator Kualitas Pelayanan	91
4.9 Tabel Katagori/Kreteria (X) Layanan Produk Amanah dengan Indikator Kualitas Pelayanan	93
4.10 Tabel Distribusi Frekuensi (Y) Pesepsi Masyarakat dengan Indikator Faktor Internal	94

4.11	Tabel Katagori/ Kreteria (Y) Persepsi masyarakat dengan Indikator Produk Internal	95
4.12	Tabel Distribusi Frekuensi (Y) Persepsi Masyarakat Dengan Indikator Faktor Eksternal	96
4.13	Tabel Katagori/Kreteria (Y) Persepsi Masyarakat dengan Indikator Faktor Eksternal	98
4.14	Tabel Uji Validitas (X) Layanan Produk Amanah dan (Y) Persepsi Masyarakat	100
4.15	Tabel Uji Reabilitas Variabel X dan Y	101
4.16	Tabel Uji Normalitas Shapiro Wilk	102
4.17	Tabel Uji Regresi Linier Sederhana	104
4.17	Tabel Uji T (Parsial)	104
4.18	Tabel Uji Koefesien Determinasi.....	106

DAFTAR GAMBAR

Halaman

3.1 Gambar Peta Talang Rimbo Baru	60
---	----

DAFTAR BAGAN

Halaman

2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	56
3.2 Bagan Stuktur Kelurahan Talang Rimbo Baru	62
3.3 Bagan Stuktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan bank adalah lembaga yang kegiatan utamanya menyediakan jasa-jasa perbankan seperti jasa pembiayaan atau dalam lembaga keuangan yang berfungsi sebagai pengumpul dan penyalur dana, yang terdiri dari bank-bank umum lainnya. Sedangkan lembaga keuangan bukan bank disebut dengan jasa perkreditan yang terdiri dari pegadaian, asuransi, dana pensiun, reksadana, bursa efek dan lain-lain. Pengertian lembaga keuangan adalah kegiatan suatu usahanya adalah untuk menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.¹

Saat ini lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan lalu lintas pembayaran dan pengalihan dana dalam roda perekonomian dan juga berperan sebagai lembaga intermediasi yang menghubungkan antara unit defisit dengan unit surplus.² Seiring perkembangan keuangan baik di bidang, lembaga keuangan bank dan non bank mengeluarkan berbagai produk-produk yang tujuannya untuk membantu dan memudahkan masyarakat dengan seiring perkembangan zaman.

¹ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), h. 67

² Nur Lailah, Dkk., *Lembaga Keuangan Islam Non Bank*, (Sidoarjo: IAIN Sunan Ampel Press, 2013), h. 8

Salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia adalah Pegadaian, Pegadaian adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkontribusi pada sektor keuangan Indonesia dan bergerak. Pegadaian merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa dan pada saat ini tumbuh dengan cepat menjadi bagian dari kehidupan keuangan didunia Islam. Pegadaian adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum Gadai.³ Gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong.⁴ Sebagaimana hanya institusi yang berlabel Islam, maka landasan konsep Pegadaian Islam juga mengacu kepada Islam yang yang bersumber di dalam Al-Quran Surah Al- Baqarah ayat 283 menyebutkan bahwa :⁵

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya:

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 berpiutangkan). 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

³ *Ibid.*, h. 39

⁴ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta:Salemba Diniyah,2003), h. 2

⁵ Al-Quran Terjemahan Ar-Rahim Surat Al-Baqarah ayat 283, (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 49

adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Menurut ayat yang tertera di atas bahwasanya Al-Quran memperbolehkan adanya hukum akad gadai, dengan pengecualian jika ada unsur riba yang terdapat didalamnya. Ayat tersebut menyebutkan “barang tanggungan yang dapat dijadikan sebagai pegangan (oleh yang memberikan utang)”. Dalam dunia keuangan barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan atau objek gadai. Ibnu Katsir berpendapat bahwa ayat di atas memberi petunjuk maksudnya seseorang boleh memegang Jaminan sebagai catatan; jaminan tersebut dipegang oleh pemilik hak. Transaksi gadai masih belum jadi kecuali bila barang jaminan telah dipegang, seperti yang dikatakan oleh mahzab Syafi’I dan jumhur ulama⁶.

Kegiatan pembiayaan yang di berikan oleh PT. Pegadaian (Persero) *murtahin* kepada nasabahnya sebagai *rahin* diikat dengan akad yang sah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Akad secara estimologis berarti ikatan antara dua perkara.⁷

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang yang bergerak.⁸ Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di

⁶ Isma’il ibn Katsir al-Qurasyi al-Dimasyqi, Tafsir al-Qur’an al-Azim, jus 3, terj. Bahrum Abu Bakar, (Bandung: Sinar baru Algensindo, 2003), h. 205

⁷ Rahmat Syafei, Fiqih Muamalah untuk UIN, STAIN, PTAIS dan Umum, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), h. 80

⁸ *Ibid.*, h. 40

Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan usaha seperti yang ada dalam Kitab Undang-Undang Perdata Pasal 1150.⁹

Sekarang ini Pegadaian memiliki beberapa produk yang berguna untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam masyarakat salah satu produk tersebut adalah produk Amanah yang dapat membantu kebutuhan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup melakukan sosialisasi dan menawarkan produk Amanah kepada masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru untuk melakukan Pembiayaan Amanah di Pegadaian.

Pembiayaan Amanah ini adalah pembiayaan bagi pengusaha mikro dan nasabah yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Tetap Swasta, yang sudah terakui kualitasnya untuk melakukan pembiayaan berkendaraan seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuan yang berlaku. Namun masih banyak masyarakat di kelurahan talang rimbo baru ini, masih melakukan pembiayaan di tempat lain seperti *leasing* sedangkan ada produk amanah yang ada di PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Selain itu produk Amanah menawarkan pembiayaan dengan suku bunga lebih rendah di bandingkan dengan pembiayaan yang lain, seperti *leasing* dan lain-lainnya, uang muka yang terjangkau, prosedur pengajuan cepat dan mudah, transaksi sesuai dengan syariah. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliannya di lakukan dengan angsuran. Pembiayaan Amanah termasuk dalam golongan pembiayaan *murabahah*. Pembiayaan ini

⁹ H Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah edisi ketiga*, (yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), h. 35

sangat unik sekali di mana pembiayaan yang hanya di sediakan bagi pegawai dan pengusaha mikro di produksi dengan syarat yang mudah dan ketentuan yang terjangkau.¹⁰

Produk Amanah mempunyai keunggulan dari layanan pembiayaan produk Amanah dari PT. Pegadaian (Persero):

- a. Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai Fatwa MUI 92/SDN-MUI/IV/2014
- b. Pelayanan di lebih dari 1000 outlet pegadaian di seluruh Indonesia.
- c. Uang muka terjangkau
- d. Prosedur pelayanan sederhana,cepat dan mudah
- e. Biaya administrasi murah dan angsuran tetap

Produk Amanah yang ditawarkan oleh pegadaian PT. Pegadaian (Persero) memberikan dampak positif terhadap masyarakat yang berpenghasilan sedang atau rendah. Produk pembiayaan Amanah memiliki banyak keunggulan namun di masyarakat masih banyak yang melakukan pembiayaan di *leasing* yang mana bunganya lebih besar dibandingkan produk Amanah di PT. Pegadaiaan (Persero).

Salah satu permasalahan ini penulis ingin mencari tahu bagaimana persepsi masyarakat tentang produk Amanah di PT. Pegadaian, sehingga masih banyak masyarakat memilih produk pembiayaan di *leasing* sedangkan di pegadaian sudah ada produk Amanah atau poduk kendaraan dengan banyak

¹⁰ Riska Nusantia (Karyawan), *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, 22 Oktober 2019

keunggulan. Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih lanjut bagaimana persepsi masyarakat terhadap Produk Amanah dan penulis mengambil lokasi penelitian atau objek penelitian di Kelurahan Talang Rimbo Baru, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini yang dilakukan ini lebih terarah dan tidak terlalu luas, sehingga lebih sistematis dengan prosedur ilmiah dan tidak terjadi kesalahpahaman terhadap masalah yang terkandung didalam penelitian ini.

1. Masyarakat Talang Rimbo Baru ,yang terdiri dari 10 RT, masing-masing RT 5 orang
2. Produk yang di jelaskan hanya produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang curup

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini

1. Bagaimana pengaruh layanan produk Amanah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru?
2. Faktor apa yang dominan dalam mempengaruhi pilihan masyarakat Talang Rimbo Baru terhadap Produk Amanah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas maka dapat diketahui tujuan masalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan pengaruh layanan produk Amanah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru
2. Untuk menjelaskan faktor yang dominan dalam mempengaruhi pilihan masyarakat terhadap Produk Amanah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

E. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dapat dikatakan berhasil apabila memberi manfaat yang berarti, baik bagi penulis, masyarakat secara umum, maupun lembaga yang terkait. Adapun manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa informasi mengenai pemahaman masyarakat yang ada di kelurahan Talang Rimbo Baru terhadap produk Amanah yang ada di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk proses perkuliahan di IAIN Curup, khususnya Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam.
 - c. Bagi Civitas Akademik, penelitian ini sebagai tambahan literatur pustaka guna pengembangan ilmu perbankan syariah dan lembaga keuangan khususnya dalam produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang

Curup dan sebagai literatur guna penelitian lanjutan dengan domain penelitian yang sama.

- d. Bagi peneliti baru, diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk penelitian topik-topik yang berkaitan baik yang bersifat melengkapi ataupun lanjutan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan berguna dan memberikan wawasan mengenai pemahaman atau persepsi masyarakat yang ada di Kelurahan Talang Rimbo Baru untuk mengetahui produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi pihak-pihak yang terkait, yakni sebagai berikut:

a. Mahasiswa

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang luas dalam meningkatkan kompetensi diri, intelektualitas serta emosional dalam dalam bidang lembaga keuangan non bank khususnya mengenai persepsi masyarakat terhadap produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

b. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan Persepsi masyarakat terhadap produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

c. Bagi penulis

Penelitian yang dilakukan memberikan informasi baru atas hasil penelitian disamping mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh diperguruan tinggi, juga menambah wawasan dalam mengembangkan kemampuan dalam mencari tahu Persepsi masyarakat tentang produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

d. Bagi lembaga keuangan

Penelitian bermanfaat sebagai informasi tambahan serta saran dan masukan khususnya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup dalam rangka mengembangkan lembaga tersebut sebagai upaya menjalankan produk Amanah tersebut.

e. Bagi masyarakat

Sebagai acuan dalam mengajukan pembiayaan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup dengan melihat persepsi masyarakat tentang produk Amanah di PT Pegadaian (Persero) cabang curup.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman, maka sebelum berbicara lebih lanjut penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini *Tentang Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru*. Maka penulis membahas penelitian ini tidak keluar dari jalur penelitian, maka penelitian membatasi pembahasannya dan penafsiran dalam memahami judul penelitian ini, maka

penulis perlu menjelaskan istilah dan maksud judul, ada beberapa istilah yang penting untuk dijelaskan yaitu sebagai berikut:

a. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang mana seseorang yang mengoordinasikan dalam pikiran, menafsirkan, mengalami, dan mengolah pertanda atas segala sesuatu dan tersebut mengetahui seseorang nantinya dan mempengaruhi perilaku-perilaku yang dipilih. Menurut Sarlito Wirawan Sarwono dalam buku *Pengantar Umum Psikologi* mengatakan bahwa persepsi adalah proses kemampuan pencarian informasi untuk dipahami, sehingga dapat dibedakan, mengelompokkan memfokuskan dan sebagainya.¹¹

b. Masyarakat

Secara etimologi kata “Masyarakat” berasal dari bahasa Arab, yaitu “musyarak” yang artinya hubungan atau interaksi.¹² Masyarakat adalah golongan masyarakat kecil terdiri dari beberapa manusia, yang dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh-mempengaruhi satu sama lain Sebagai.¹³

Kehidupan sebuah masyarakat merupakan sebuah sistem sosial di mana bagian-bagian yang ada di dalamnya saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dan menjadikan bagian-bagian tersebut menjadi suatu kesatuan yang terpadu. Manusia akan bertemu dengan manusia lainnya dalam

¹¹Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar umum Psikologi*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2000), h. 39

¹² Bambang Tejkusumo, *Dinamika Masyarakat Sebagai sumber ilmu Pengetahuan Sosial*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2014), h. 39

¹³Yana Dwi Lestari, et al, *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Desa Pungguk Pedaro dalam Bertransaksi di Lembaga Syariah*. Dss.IAIN CURUP, 2019, h. 12

sebuah masyarakat dengan peran yang berbeda-beda. Dapat disimpulkan masyarakat adalah adanya sebuah interaksi antara individu dengan yang lain dalam sebuah sistem sosial atau kebudayaan untuk sebuah kesatuan yang terpadu.

c. Produk

Secara umum definisi produk adalah sesuai yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide.¹⁴ Produk merupakan suatu yang ditawarkan kepada konsumen (nasabah) untuk mendapatkan perhatian, untuk dimiliki, digunakan atau dikonsumsi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.¹⁵ Menurut Philip Kotler produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk dapat digunakan dan dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹⁶

d. Amanah

Pembiayaan Amanah di PT. Pegadaian (Persero) merupakan pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai Negeri Sipil, Karyawan swasta serta pengusaha mikro untuk memilih motor atau mobil dengan cara angsuran. Pembiayaan ini merupakan produk dari PT. Pegadaian (Persero)

¹⁴ Kasmir, *Menejemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h .63

¹⁵ Kasmir, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2012), h. 12

¹⁶ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran: Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga 2008), h. 4

Cabang Curup yang dikhususkan untuk Karyawan tetap dan pengusaha mikro dalam memenuhi kebutuhan berkendara dengan cara angsuran.

e. Pegadaian

Pegadaian adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkontribusi pada sektor keuangan Indonesia dan bergerak ada tiga jenis bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas, dan beberapa bentuk jasa lainnya. Sedangkan pegadaian syariah adalah lembaga keuangan syariah yang menjalankan usahanya dengan menggunakan sistem gadai dan berlandaskan prinsip-prinsip keislaman.¹⁷

Menurut *Imam Ibnu Qudhamah* dalam kitab *al-Mughni* adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk dipenuhi dari harganya, apabila berhutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang.¹⁸ Jadi dari beberapa kesimpulan diatas kita simpulkan pengertian pegadaian adalah menahan harta dari salah satu milik sipeminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang di terimanya.

G. Kajian Kepustakaan

Pada umumnya semua penulis memulai penelitian dengan menggali apa yang sudah dikemukakan atau ditemukan oleh ahli-ahli sebelumnya yang dapat dilakukan dengan mencermati, mempelajari dan mengidentifikasi hal-hal yang sudah ada penulis mengetahui apa yang sudah ada melalui laporan hasil penelitian dalam bentuk jurnal atau karya ilmiah. Berdasarkan penelusuran

¹⁷M. Habiburrahim, Yulia Rahmawati, dkk., *Mengenai Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Penerbit Kuwais, 2012), hal. 217

¹⁸Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), h. 79

kajian kepustakaan yang penulis lakukan, berikut ada beberapa penelitian terkait permasalahan yang ada didalam penelitian ini, diantaranya:

Pertama penelitian dari Riskiyah dengan judul **“Analisis Pembiayaan Dengan Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya”**.¹⁹ Dalam penelitiannya strategi pemasaran yang digunakan pada Pegadaian Syariah cabang blauran Surabaya melalui beberapa tahap yang menggunakan perencanaan strategi pemasaran dalam hal yang mencakup tiga tahap variabel dalam Bauran Promosi:

- a. *Publicity* ialah informasi tentang organisasi bukan iklan bukan medium publikasi berita, kegiatannya bersifat komersial mengenai produk media cetak dan elektronik, maupun hasil wawancara sedangkan yang digunakan pegadaian syariah cabang blauran menggunakan brosur di beberapa baleho untuk pemasarannya.
- b. *Public Relation* ialah hubungan masyarakat yang dianggap sebuah proses atau aktivitas yang bertujuan untuk menjalin komunikasi antara organisasi dan pihak luar organisasi, yang digunakan pegadaian dalam hubungan masyarakatnya ialah menggunakan media sosial yang sangat ini sangat banyak digunakan pada masyarakat.
- c. *Personal selling* merupakan bentuk komunikasi yang dapat dilakukan secara lisan antara penjual dengan calon pembeli bertujuan untuk menjual barang/jasa maupun ide, di pegadaian syariah memberikan pemasaran keliling.

¹⁹ Riskiyah, *Analisis Pembiayaan Dengan Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya*,” Skripsi. (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018), h. 5

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Rahman Yunus, Jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis universitas Negeri Gorontalo 2015, dengan judul “**Pengaruh Kualiatas Pelayanan dan kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto**”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara persial kualitas perlayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 41,7% dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 6,9%. Secara simultan variabel bebas yakni kualitas perlayanan dan kualitas produk berpegaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,4%. Dapat dilihat pula bahwa kemampuan variabel-variabel bebas dan menjelaskan variabel terikat cukup baik dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 61,4%.²⁰

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Lia Ningsih, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup 2013, dengan judul “**Analisis Perbandingan Produk Pada Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah**”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam lembaga keuangan bukan bank ini banyak produk-produk yang di keluarkan oleh pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Sehingga lembaga bukan bank ini mengeluarkan produk Amanah yang mana produk ini mempermudah dalam pembiayaan Amanah atau disebut dengan pembiayaan

²⁰ Rahman Yunus, *Pengaruh Kualiatas Pelayanan dan kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto*,” Skripsi.(Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, 2015), h. 10

kendaraan yang ada diperusahaan, pembiayaan Amanah ini menggunakan kaidah kaidah islam.²¹

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Desiyani Rachmadani Pertiwi, judul **”Pengetahuan dan Interes Masyarakat Dalam Memilih Produk Amanah di PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Bengkulu (Studi kasus Kelurahan Nusa Indah Kota Bengkulu)**. Hasil penelitian ditemukan bahwa pengetahuan masyarakat Kelurahan Nusa Indah kota Bengkulu masih banyak yang tidak mengetahui Produk Amanah di PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Bengkulu sehingga tingkat pengetahuannya belum mencapai tahu (*know*) yang merupakan tingkatan terendah, dan Interes Masyarakat Kelurahan Nusa Indah Kota Bengkulu sebagian besar mengatakan berminat dalam memilih produk Amanah di PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Bengkulu.²²

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, jika pada penelitian ini penulis ingin mengetahui pemahaman masyarakat Talang Rimbo Baru apakah sudah mengetahui apa itu produk Amanah yang ada di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, karena masih banyak ditemukan masyarakat melakukan pembiayaan pada lembaga kredit lain seperti *Leasing* dan sebagainya. Sedangkan pada penelitian sebelumnya mereka ingin mengetahui implementasi produk, perbandingan produk pada pegadaian konvensional dengan syariah, dan pengetahuan masyarakat memilih produk. Dengan demikian dapat dilihat

²¹ Lia Ningsih, *Analisis Perbandingan Produk Pada Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah*,” Skripsi. (Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, STAIN Curup, 2013), h. 10

²² Desiyani Rachmadani Pertiwi, *Pengetahuan dan Interes Masyarakat Dalam Memilih Produk Amanah di PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Bengkulu. (Studi kasus Nusa Indah Kota Bengkulu)*,” Skripsi. (Fakultas Syariah dan ekonomi Islam, IAIN Bengkulu, 2019), h. 8

perbedaannya terletak pada latar belakang masalah, studi kasus dilakukannya penelitian, dan metode penelitian yang digunakan.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. dikatakan sementara, karena yang diberikan hanya berbentuk teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data. Jenis hipotesis ini adalah *hipotesis Asosiatif* adalah dugaan atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang mempertanyakan hubungan anantara dua variabel dalam penelitian. Dengan memiliki ketentuan sebagai berikut:

Hipotesis Nol (H_0) = Pengaruh Layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara parsial tidak berpengaruh terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.

Hipotesis Alternatif (H_a) = Pengaruh Layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara parsial berpengaruh terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian langkah-langkah yang akan dilalui secara sistematis atau cara yang ditempuh oleh seseorang dalam melakukan penelitian yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan jawaban atas

pertanyaan tertentu.²³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Pendekatan kuantitatif deskriptif, dimana menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode kuantitatif statistika.²⁴ Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti. Pada umumnya penelitian kuantitatif adalah metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antara variabel.²⁵

Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrument penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan proses statistiknya. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data dan berakhir pada penerimaan dan penolakan terhadap teori yang digunakan.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, sehingga teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 2

²⁴ Saifuddin Azwar, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 5

²⁵ Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya ilmiah*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2011), h. 38

instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah di tetapkan.²⁶

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.²⁷

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Talang Rimbo Baru Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generaliasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek.²⁸ Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru, yang terdiri dari 10 RT, masing-masing RT

²⁶ Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 137

²⁷ Jusmawati, *Efektivitas Terhadap Modal berbasis masalah Setting Kooperatif dengan pendekatan Saintifikan Dalam Pelajaran Matematika Di kelas X SMA NEGERI 11 Makassar*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2015), h. 36

²⁸ Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 80

diambil sampelnya 5 orang, sehingga responden yang dijadikan sampel 50 orang.

Tabel 1.1
Jumlah Populasi Masyarakat Talang Rimbo Baru

Keterangan	Jumlah
RT 1	644
RT 2	576
RT 3	663
RT 4	687
RT 5	584
RT 6	728
RT 7	569
RT 8	658
RT 9	737
RT 10	587
Jumlah	6.433

Sumber: Data dari Kelurahan Talang Rimbo Baru Februari 2020

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya pendapatan masyarakat menengah dan atas, masyarakat yang sudah menikah, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu.²⁹

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Teknik Cluster Sampling* (Area Sampling) yang mana adalah teknik

²⁹ *Ibid.*, h. 83

sampling yang daerah digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti atau sumber data yang luas, untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data. Kemudian menentukan pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan. Dikarenakan di daerah Talang Rimbo Baru merupakan daerah yang luas dan memiliki total 10 RT, maka peneliti mengambil sampel 5 orang/RT. Jadi, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 50 orang Masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru.

4. Data/Sumber Data

Yang di maksud dengan sumber data dalam penelitian ini, menurut Suharsimi adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yaitu data pokok yang diperoleh dari lapangan secara langsung. Dalam penelitian ini sumber data primernya yakni data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari informasi masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong.³⁰

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 308

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data Sekunder adalah Sumber data yang tidak langsung memberikan kepada mengumpulkan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Serta berbagai literatur lain yang relevan dengan pembahasan. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan hasil dari kajian pustaka dari literatur yang relevan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.³¹ Untuk memperoleh data yang lebih akurat dalam penelitian, maka peneliti menggunakan alat pengumpul data berupa observasi, wawancara dokumentasi, dan kepustakaan sebagai pendukung dari penelitiannya. Agar lebih jelas tentang alat pengumpulan data yang digunakan peneliti, akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah Metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek dengan subjek penelitian dengan seksama dengan menggunakan seluruh alat indra.³²

Observasi ini adalah dasar semua pengetahuan. Para ilmuwan hanya

³¹ Juliansyah Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2014), h. 15

³² Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 14

dapat bekerja merdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang di peroleh melalui observasi.³³

Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai fakta atau kenyataan dan kondidi di lapangan yang terdapat di objek penelitian, selanjutnya membuat catatan-catatan hasil pengamatan dari peneliti.

b. Kuesioner (Angket)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menjabarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu *alternative* jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Adapun Instrumen daftar pertanyaan dan berupa pertanyaan (berupa isian yang akan diisi oleh responden), *checklist* (berupa pilihan dengan cara memberi tanda pada kolom yang disediakan), dan skala (berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom berdasarkan tingkat ketentuan).³⁴

Untuk kuesioner tingkat pemahaman *alternative* jawaban berupa, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Tipe skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap,

³³ Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 310

³⁴ Juliansyah, *Op. Cit.*, h. 139

pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penulis, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dan untuk menskor jawaban dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Alternatif dengan Skala Likert

Alternative Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

c. Dokumentasi

Cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, yang berbentuk arsip-arsip dan termasuk juga buku tentang pemahaman dan pengetahuan, teori, dalil, atau hukum-hukum yang berhubungan dengan masalah penelitian.³⁵ Dokumen yang digunakan dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

³⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 175

6. Teknik Analisis data

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yakni dalam menganalisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana (*Simpel Regression*). Disebut regresi linier sederhana apabila hanya ada satu variabel bebas (*Independent*). Dan juga di bantu dengan program komputer yaitu SPSS.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa tahap dan pendekatan teknik analisis data kuantitatif, yakni dengan mengukur gambaran per indikator, diantaranya:

1) Mencari mean³⁶

$$M = \frac{\sum fx}{N}$$

M = Mean/Rata-rata yang dicari

$\sum fx$ = Jumlah dari hasil perkalian antara midpoint dari masing-masing interval dengan frekuensi.

N = *Number of cases* (banyaknya subjek yang diteliti)

2) Mencari Standar Deviasi³⁷

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N}}$$

h.43

³⁶ Anas Sudhono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persda, 2004),

³⁷ *Ibid.*, h. 149

$\sum fx$ = Jumlah hasil perkalian antara frekuensi masing
masing interval

N = *Number of cases* (banyaknya subjek yang diteliti)

Berdasarkan perhitungan standar deviasi ini maka dapat disusun kriteria persepsi masyarakat terhadap produk Amanah di PT. Pegadaian, khususnya masyarakat Talang Rimbo Baru Curup, yaitu sebagai berikut:

$M + 1.SD$	= Sangat Berminat / Sangat Setuju
$M + 0,5.SD$	= Berminat / Setuju
$M - 0.SD$	= Cukup Berminat / Ragu-ragu
$M - 0,1.SD$	= Kurang Berminat / Tidak Setuju
$M - 1.SD$	= Tidak Berminat / Sangat Tidak Setuju

7. Tahap Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Menurut Riduwan uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.³⁸ Adapun alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner. Suatu instrumen yang valid atau sah yang mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validasi rendah. Dalam upaya mengukur validitas dari alat ukur yang digunakan dalam

³⁸ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal (untuk mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 73

penelitian ini yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan yang digunakan sebesar 5% dengan jumlah responden sebanyak 50 responden. Alat ukur dikatakan valid jika dalam pengujian mendapatkan nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Riduwan uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan instrument yang digunakan.³⁹ Alat yang digunakan untuk uji reliable dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji reliable dilakukan secara internal consistency yaitu dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Hasil pengujian dikatakan reliable apa bila $\alpha > 0.60$ dimana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan program SPSS.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah melakukan pengujian terhadap normal atau tidaknya sebaran data yang dianalisis.⁴⁰ Uji ini bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ketika memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji statistik *Shapiro wilk*, apabila data dikatakan berdistribusi normal jika nilai sig. > 0.05 , namun jika nilai sig. < 0.05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

³⁹ *Ibid.*, h.74

⁴⁰ *Ibid.*, h. 113

d. Tahap *Coding*

Coding merupakan proses pengkodean pada kuesioner yang berupa data kualitatif maka akan dikuantitatifkan (dijadikan angka) sehingga data riset dapat diproses dengan menggunakan bantuan SPSS.⁴¹

e. Tahap Reduksi

Mereduksi data yang sesuai dan mampu mendukung atau menjawab permasalahan penelitian dari hasil observasi dan kuesioner

8. Alat Analisis data

a. Analisis regresi Linier Sederhana

Analisis regresi adalah suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan sistematis antara variabel respons dengan dengan variabel-variabel penjelas.⁴² Untuk satu variabel, hubungan liniernya dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan linier, yaitu:

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Pengaruh Layanan Produk Amanah Terhadap Persepsi Masyarakat

a = Kostanta

b = Koefesien egressi

X = Layanan Produk Aamanah di PT. Pegadaian (Variabel Bebas)

⁴¹ Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam, Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2013), h. 206

⁴² Setiawan, dan Dwi Endah Kusri, *Ekonomatrika*, (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 61

Regresi yang berarti peramalan, penaksiran, atau pendugaan. Adapun untuk persamaan garis regresi linier sederhana yang menggunakan data sampel, bentuk persamaannya adalah:

$$\hat{Y} = a + bX + \varepsilon$$

Dimana:

\hat{Y} = Variabel Terikat (variabel yang diduga)

X = Variabel Bebas (variabel yang diketahui)

a b = Koefisien Regresi Sampel

a = intersep (nilai Y , bila $X = 0$)

b = Slop (kemiringan garis regresi)

b. Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) dengan menggunakan Uji T. Dasar dalam pengambilan keputusan untuk uji T berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebagai berikut:

- a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output spss:

- a) Jika $sig < 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

b) Jika $\text{sig} > 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

c. Koefisien Determinasi (R^2 atau *R-square*)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, semakin besar R^2 semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati nol maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.⁴³

c. **Sistematik Penulisan**

Agar menghasilkan sistematika penulisan yang baik dan bermakna, peneliti menyusun sistematika proposal ini berdasarkan bab-bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan di dalamnya penulis mengemukakan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari sebuah penelitian, serta kajian kepustakaan yang mendukung penelitian ini. Kemudian definisi operasional yang menjelaskan judul dari penelitian, metode penelitian, dan kemudian dilanjutkan dengan sistematika penelitian.

⁴³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 158

Bab II merupakan landasan teori, pada bab ini penulis akan memaparkan beberapa hal yang berkaitan dengan judul penelitian, di dalamnya penulis membahas tentang pengertian persepsi, pegadaian, produk Amanah.

Bab III merupakan gambaran umum dari demografi wilayah penelitian yang bertempat di Kelurahan Talang Rimbo Baru dan Instansi tempat dilakukannya penelitian yaitu PT. Pegadaian Persero, serta demografi responden dengan objek penelitian masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru.

Bab IV merupakan laporan penelitian, didalamnya penulis membahas persepsi masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru tentang produk Amanah yang berada di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Bab V merupakan penutup yang berisikan kesimpulan berupa pembahasan penelitian, serta saran-saran pada lembaga yang berhubungan dengan lokasi dan tujuan penelitian yang dilakukan.

Daftar pustaka

Lampiran

BAB II

TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Secara etimologi, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa latin *perceptio*: dari *percipere*, yang artinya menerima mengambil. Pengertian persepsi dapat dilihat dari beberapa definisi berikut ini⁴⁴. Persepsi dalam arti sempit ialah pengelihatannya, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Menurut Pareek dalam buku karangan Sobur definisi yang lebih luas, persepsi ini bisa dikatakan, “Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, dan memberikan reaksi kepada rangsangan atau data.

Dari buku karangan Jalaluddin menyebutkan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada *stimulus* inderawi (*sensory stimuli*).⁴⁵ Individu atau Seseorang dapat melakukan persepsi karena pada dirinya terdapat alat indra yang mulai berfungsi dengan baik. Hal itu disebabkan adanya ragsangan atau *stimulus* yang diterimanya dari lingkungan disekitarnya. Dalam perkembangannya kemudian seseorang individu atau manusia mulai dapat mengenali keadaan

⁴⁴ Alex Sobur, *Psikologi Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h. 445-446

⁴⁵ Jalaluddin Rakhman, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009),

dirinya sendiri dan juga lingkungan disekitarnya Kemampuan mengenali dirinya sendiri dan juga lingkungan disekitarnya karena adanya *stimulus* atau rangsangan sangat berkaitan dengan persepsi.⁴⁶

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya *stimulus* oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan *stimulus* tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.⁴⁷ Dengan demikian, proses penginderaan tidak dapat dilepaskan dari persepsi. Sebelum terjadinya persepsi didahului adanya proses penginderaan. Proses penginderaan pada individu selalu dilakukan saat individu yang bersangkutan menerima *stimulus*.⁴⁸

2. Proses terbentuknya persepsi

Persepsi tidak terjadi begitu saja melainkan melalui suatu proses, proses persepsi terjadi dalam 3 tahap yaitu:

a. Adanya objek yang dipersepsi

Objek yang menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

⁴⁶ Purwa Atmaja Prawira, *Psikologi Umum Dengan Prespektif Baru*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h. 62-63

⁴⁷ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi kelompok*, (Yogyakarta: Andi offset, 2010), h. 25-26

⁴⁸ Purwa, *Op. Cit.*, h. 63

b. Alat Indra, saraf, dan pusat susunan saraf

Alat indra atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan saraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan saraf motoris.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekelompok objek.

Dari hal-hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk mengadakan persepsi adanya proses atau bentuk, yang terjadinya persepsi yaitu, (1) Objek atau stimulus yang dipersepsi; (2) alat indra dan saraf-saraf, yang merupakan saraf fisiologis; dan (3) perhatian, yang merupakan psikologis.⁴⁹

3. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan eksternal:⁵⁰

1. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat didalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

⁴⁹ Bimo, *Op.Cit.*, h. 100-101

⁵⁰ Faizal Oktarian, *Persepsi Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) Rejang Lebong Terhadap Perbankan Syariah*,” Skripsi. (Sekolah tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup, 2012), h.20

- 1) Psikologis. Informasi masuk melalui alat indra, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indra untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- 2) Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap objek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu objek.
- 3) Minat. Persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.
- 4) Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari objek-objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
- 5) Pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.
- 6) Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat

mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi, dan mengingat.

2. Faktor Eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat didalamnya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah :⁵¹

- 1) Ukuran dan penepatan dari objek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan objek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dengan melihat bentuk ukuran suatu objek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
- 2) Warna dari objek-objek. Objek-objek yang memiliki cahaya lebih banyak, akan lebih mudah untuk di pahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit.
- 3) Keunikan dan kekontraksan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latarbelakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- 4) Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberikan makna lebih bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu objek yang bisa mempengaruhi persepsi

⁵¹ Tristiadi Ardi Ardani, *Psikiantri Islam*, (Yogyakarta: UIN-MALANG PRESS, 2008), h.

- 5) Motion atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap objek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan objek yg diam.

4. Sifat-Sifat Persepsi

a. Sifat-Sifat Umum Persepsi

- 1) Dunia persepsi mempunyai *sifat-sifat ruang*. Objek-objek yang dipersepsi itu “meruang” berdimensi ruang. Kita mengenal rerlasi-rerlasi serta penentuan-penentuan yang berhubungan dengan ruang atas, bawah, kiri, kanan, depan, belakang, dekat, jauh.⁵²
- 2) Dunia persepsi mempunyai *dimensi waktu*. Dalam hal ini, terdapat kestabilan yang luas. Objek-objek persepsi kurang lebih bersifat tetap. Namun, kita juga harus mempersepsi adanya perubahan yang terjadi dalam waktu.
- 3) Dunia persepsi *berstuktur menurut berbagai objek persepsi*. Disitu berbagai keseluruhan yang kurang lebih berdiri sendiri menampakan diri.
- 4) Dunia persepsi adalah suatu dunia yang *penuh dengan arti*. Mempersepsi tidaklah sama dengan kejadian tanpa makna. Yang kita persepsi sebagian merupakan tanda-tanda, ekspresi-ekspresi, benda-benda dengan fungsi, rerlasi-rerlasi yang penuh makna, serta dengan kejadian-kejadian. Semua itu “mengatakan sesuatu” kepada kita.

⁵² *Ibid.*, h. 470

b. Sifat-Sifat yang Khusus Bagi Masing- Masing Indra Tersendiri

Diantara sifat-sifat, terhadap berbagai kelompok yang khusus bagi indra-indra. Sehingga suatu keseluruhan sifat sensoris yang khas bagi suatu indra tertentu disebut modalitas, dalam suatu modalitas tertentu dapat dibedakan kualitas-kualitas indra.

Jadi, sesuai dengan modalitas dapat juga dibedakan sejumlah indra. Anggapan klasik membedakan lima macam indra; penglihatan; pendegaran; pembau; mengecap; dan rasa atau peraba. Namun, apa yang disebut indra kelima ini tidak mencakup keseluruhan yang homogeny dari kualitas-kualitas.⁵³

5. Macam-macam Persepsi

Adapun macam-macam persepsi terdiri dari:

a. Persepsi Melalui Indra Penglihatan⁵⁴

Alat indra merupakan alat utama dalam individu mengadakan persepsi. Seseorang dapat melihat dengan matanya tetapi mata bukan satu-satunya sebagian sehingga individu dapat mempersepsi apa yang dilihatnya. Mata hanyalah merupakan salah satu alat atau bagian yang menerima *stimulus*, dan stimulus ini dilagsungkan oleh saraf sensoris ke otak hingga akhirnya individu dapat menyadari apa yang dilihat.

⁵³*Ibid.*, h. 471

⁵⁴Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, (Jakarta: Kecana, 2004), h. 100-103

b. Persepsi Melalui Indra Pendegaran⁵⁵

Alat indra untuk pendegaran adalah telinga dengan segala perlengkapannya di dalamnya, terutama gendang telinga (*membrane timpani*) dengan saraf-saraf reseptor getaran di telinga bagian dalam (*cochlea*).

c. Persepsi Melalui Indra Penciuman⁵⁶

Alat indra untuk penciuman adalah hidung dan saraf-saraf reseptornya. Rangsang yang sesuai untuk indra ini adalah zat-zat kimiawi yang berbentuk gas. Penciuman merupakan proses yang kompleks. Para ahli sampai sekarang belum dapat menjelaskan bagaimana gas itu merangsang saraf-saraf reseptor dalam hidung sehingga timbul bau yang beraneka ragam.

d. Persepsi Melalui Indra Pengecap⁵⁷

Alat indra untuk pengecap adalah lidah dengan saraf-saraf reseptor pada papil-papil rasa di atas dan di sekeliling lidah. Rangsang yang sesuai dengan indra ini adalah cairan kimiawi. Indra ini erat hubungannya dengan indra penciuman. Orang yang indra penciumannya tidak berfungsi (*anosmia*), sering kali merasakan masakan yang ia makan hambar.

B. Pegadaian

1. Pengertian Pegadaian

Pegadaian adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan atau perkreditan dalam bentuk penyaluran dana kepada

⁵⁵ Alex, *Op. Cit.*, h. 103-105

⁵⁶ *Ibid.*, h. 106

⁵⁷ *Ibid.*, h. 107

masyarakat atas dasar hukum gadai. Sifat usaha Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu, PT Pegadaian bertujuan sebagai berikut:⁵⁸

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui pada penyaluran uang pembiayaan/pinjaman atas hukum dasar gadai
- b. Pencegahan praktik tidak jelas seperti, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- c. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada pegadaian memiliki efek jaringan pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman / pembiayaan berbasis bunga.
- d. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah.

2. Manfaat Pegadaian

Adapun manfaat pegadaian antara lain:

- 1) Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan di lembaga lainnya. Disamping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara professional.

⁵⁸ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 407-408

Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya

- 2) Bagi perusahaan Pegadaian:
 - a. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana atau penghasilan yang bersumber dari sewa tempat penyimpanan barang gadai.
 - b. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu.
 - c. Pelaksanaan misi PT Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

PT Pegadaian merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum yang dibolehkan melakukan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit atas hukum gadai. Dalam istilah bahasa arab, *Gadai* diistilahkan dengan *Rahn*, secara etimologi berarti *atssubuutu dawamu* artinya tetap dan kekal atau *al-habsu wa luzumu* artinya pengekangan dan keharusan dan juga bisa berarti jaminan. *Rahn* adalah menjadikan suatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayaran hak (piutang) itu, baik keseluruhannya maupun sebagiannya.⁵⁹

Pegadaian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan “Gadai adalah Suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang

⁵⁹ Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), h. 112

berutang, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya.⁶⁰

3) Dasar Hukum *Rahn* (Gadai)

Hukum meminta jaminan itu adalah mubah berdasarkan petunjuk Allah dalam al-Quran dan hadis Nabi.

a. Landasan hukum *rahn* terdapat dalam QS. Al-Baqarah(2): 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْكُمْ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا مِنَ الشَّاهِدَةِ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ
(٢٨٣)

Artinya:

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). 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.⁶¹

b. Hadis Nabi SAW, Riwayat HR. Ahmad, Bukhari, Nasa'i dan Ibnu Majah

عَنْ أَنَسٍ قَالَ : رَهْنٌ رَسُولُ اللَّهِ دِرْعًا لَهُ عِنْدَ يَهُودِيٍّ بِالْمَدِينَةِ وَ أَخَذَ مِنْهُ شَعِيرًا لِأَهْلِهِ (رواه احمد د و البخاري و النسائي و ابن ماجه)

⁶⁰ Andri, *Op. Cit.*, h. 400

⁶¹ Al-Quran Terjemahan Ar-Rahim Surat Al-Baqarah ayat 283, (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 49

Artinya:

Dari Anas ia berkata, Nabi SAW pernah menggadaikan sebuah baju besi kepada seorang Yahudi di Madinah dan Nabi SAW mengambil gandum dari si Yahudi itu untuk keluarganya. (HR. Ahmad, Bukhari, Nasa'i dan Ibnu Majah).⁶²

c. Rukun dan Syarat *Rahn*

1) Rukun *Rahn*

- a) Orang yang berakad (*ar-rahin dan al-murtahin*)
- b) Sighat (*lafadz ijab dan qabul*)
- c) Utang (*al-marhun bih*)
- d) Harta yang dijadikan jaminan (*al-marhun*)

2) Syarat *Rahn*

- a) Orang yang berakad hendaklah orang yang cakap bertindak untuk melakukan suatu perbuatan hukum sesuai dengan ketentuan syariat Islam
- b) Dalam melakukan *sighat*, akad *ar-Rahn* tidak boleh dikaitkan oleh syarat tertentu
- c) Syarat terkait utang yaitu merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada yang memberi utang, utang itu boleh dilunasi dengan jaminan, dan utang itu jelas dan tertentu
- d) Adanya barang yang digadaikan, barang yang digadaikan harus ada pada saat dilakukan perjanjian gadai dan barang itu

⁶² Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2010), h. 277

adalah milik si pemberi gadai, barang gadaian itu kemudian berada di bawah pengawasan penerima gadai

- e) Syarat terkait barang yang dijadikan jaminan yaitu barang jaminan itu boleh dijual dan nilainya seimbang dengan utang, berharga dan boleh dimanfaatkan, jelas dan tertentu, milik sah orang yang berhutang, tidak terkait dengan hak orang lain, merupakan harta utuh dan boleh diserahkan baik materinya maupun manfaatnya.⁶³

C. Produk Amanah

1. Pengertian Produk Amanah

Produk Amanah dapat didefinisikan sebagai suatu pembiayaan berfrinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan Karyawan tetap yang berpenghasilan dengan kepemilikan kendaraan bermotor. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliannya dilakukan secara angsuran.⁶⁴

Produk Amanah merupakan pelayanan yang diberikan oleh Lembaga keuangan bukan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan mengeluarkan pembiayaan atau perkreditan bagi karyawan dan pengusaha mikro untuk dapat memiliki kendaraan bermotor ataupun mobil dengan metode angsuran dan jangka waktu yang fleksibel bisa dipilih dari awal akad. Dengan adanya layanan pembiayaan kendaraan bermotor ataupun mobil untuk karyawan yang ditawarkan oleh lembaga Pegadaian, maka

⁶³ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 71

⁶⁴ Andri, *Op. Cit.*, h. 414

kemungkinan setiap orang dapat melakukan pembiayaan bermotor. Produk Amanah merupakan solusi yang tepat bagi masyarakat khususnya karyawan dan pengusaha mikro untuk memenuhi kebutuhannya dalam kepemilikan kendaraan secara angsuran. Adapun keunggulan dari produk Amanah yaitu:

- a. Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan mensejahterakan sesuai Fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014.⁶⁵
- b. Pelayanan lebih 1000 dari outlet Pegadaian diseluruh Indonesia.
- c. Pembiayaan dengan uang muka terjangkau.
- d. Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 24, 36, 48, dan 60 bulan.
- e. Pegadaian konvensional mengenakan biaya pemeliharaan (*Mu'nah*) yang kompetitif terhadap taksiran.
- f. Prosedur pelayanan sederhana, cepat, dan mudah.⁶⁶

2. Prosedur dan Persyaratan Nasabah

Adapun Prosedur dan syarat yang berlaku adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur
 - 1) Calon nasabah mengajukan kredit melalui bendaharawan gaji pada instansi/perusahaan tempat bekerja.
 - 2) Mengisi formulir yang telah disediakan dengan menyerahkan persyaratan yang ditentukan.
 - 3) Pembiayaan mulai Rp 5.000.000 hingga Rp 150.000.000

⁶⁵Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Nomor: 92/DSN-MUI/IV/2014 Tentang Pembiayaan Disertai *Rahn*

⁶⁶ Riska Nusantia (Karyawan), *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, 22 Oktober 2019.

4) Jangka waktu kredit 12 bulan, 24 bulan, dan 36 bulan sampai 60 bulan.

b. Persyaratan

Produk Amanah merupakan produk pembiayaan yang ada di PT Pegadaian yang dimana inti dari produk Amanah ini adalah memberikan pinjaman guna kepemilikan kendaraan bermotor kepada para pegawai tetap pada instansi atau perusahaan tertentu atas dasar besarnya penghasilan (gaji) dalam jangka waktu tertentu dengan pengembalian dilakukan secara angsuran. Adapun syarat-syarat untuk menjadi nasabah di produk Amanah yaitu:⁶⁷

- 1) Pegawai tetap dalam suatu instansi dengan masa kerja minimal 2 tahun dan khusus untuk pegadaian minimal 1 tahun
- 2) Minimal usia 21 tahun, pada dasarnya instansi dapat diberikan pinjaman atau pembiayaan Amanah namun khusus pada pegawai instansi berikut, pemberian Amanah harus lebih selektif dan cermat mengingat turn over (mutasi yang cukup tinggi) seperti pegawai anggota kepolisian, anggota TNI, anggota lembaga yudikatif dan anggota lembaga legislatif.
- 3) Melampirkan kelengkapan administrasi yaitu:
 - a) Foto copy KTP (suami/istri jika telah berkeluarga), jika alamat tempat tinggal berbeda dengan KTP maka harus

⁶⁷ Brosur Produk PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup

menyertakan surat keterangan domisili dari kelurahan/desa.

- b) Foto copy kartu keluarga (KK), bila pasangan suami istri belum mempunyai kartu keluarga, boleh menggunakan Kartu Keluarga (KK) induk.
- c) Foto copy surat nikah.
- d) Foto copy kartu tanda pengenal di perusahaan yang bersangkutan dan kartu anggota bagi TNI/POLRI.
- e) Foto copy surat keputusan pengangkatan sebagai pegawai tetap
- f) Daftar slip gaji selama 2 bulan terakhir yang disahkan pejabat berwenang
- g) Surat persetujuan suami istri
- h) Mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada prinsipnya, defenisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sedangkan menurut supranto, “Kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan orang yng bersifat dinamis, yaitu kondidi yang

berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah”⁶⁸.

Dari definisi diatas memberikan indikasi bahwa tiap perusahaan, harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* yaitu adalah sebagai berikut:⁶⁹

a. *Tangible* (Bukti langsung)

Tangible yaitu kemampuan perusahaan dalam mewujudkan aksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, misalnya fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, tempat parker), perlengkapan, peralatannya yang digunakan serta para pegawai.

b. *Realibility* (Kehandalan)

Realibility yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada pelanggan.

⁶⁸ Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cet.1., (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2001), h. 2

⁶⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk memberi pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas atau tidak memberikan pelanggan terlalu lama tanpa adanya kejelasan dan memberikan penyelesaian terhadap masalah pelanggan dengan cepat sesuai apa yang dijanjikan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Emphaty* (Perhatian)

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya berusaha memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara sfesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

4. Perjanjian antara nasabah dan Pegadaian

Mengenai perjanjian yang terjadi antara pihak nasabah dengan Pegadaian mengenai produk Amanah ini yaitu:

- a. *Rahin* menyerahkan bukti kepemilikan barang kepada *murtahin*.
- b. Penyimpanan barang jaminan dalam bentuk bukti kepemilikan yang sah atau sertifikat tersebut tidak memindahkan kepemilikan barang dari *rahin* ke *murtahin*.
- c. Pemanfaatan barang *marhun* oleh *rahin* harus dalam batas kewajaran sesuai kesepakatan
- d. *Rahin* memberikan wewenang kepada *murtahin* untuk mengeksekusi barang tersebut apabila terjadi wanprestasi atau tidak dapat melunasi utangnya.
- e. Apabila terjadi wanprestasi atau *rahin* tidak dapat melunasi utangnya, maka *murtahin* dapat menjual *marhun* secara paksa (eksekusi langsung), baik melalui lelang atau dijual ke pihak lain sesuai prinsip syariah.
- f. *Murtahin* dapat mengenakan biaya kepada *rahin* atas pemeliharaan dan penyimpanan barang *marhun* (berupa bukti kepemilikan sah atau sertifikat).
- g. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang *marhun* tersebut tidak boleh dikaitkan dengan jumlah pinjaman yang diberikan.
- h. Besaran biaya sebagaimana huruf (g) tersebut didasarkan pada pengeluaran yang ada atau real.
- i. Biaya asuransi atas *marhun* ditanggung oleh *rahin*

Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah atau Pengadilan Agama setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.⁷⁰

Dari penjelasan di atas mengenai perjanjian antara nasabah dan pihak Pegadaian itu memuat tentang bagaimana hak dan kewajiban antara kedua pihak, penulis dapat menyimpulkan ternyata untuk hak dan kewajiban antara nasabah dan pihak pegadaian ternyata tidak terlalu menyulitkan nasabah karena hanya memasukan beberapa surat-surat atau dokumen seperti surat bukti kepemilikan barang kepada *murtahin*, penyimpanan barang jaminan dalam bentuk bukti kepemilikan yang sah atau sertifikat tersebut tidak memindahkan kepemilikan barang dari *rahin* ke *murtahin*, *rahin* memberikan wewenang kepada *murtahin* untuk mengeksekusi barang tersebut apabila terjadi wanprestasi atau tidak dapat melunasi utangnya.

5. Pembagian risiko dalam pembiayaan produk Amanah

Jika terdapat kerusakan pada objek pembiayaan maka hukumnya dibagi tiga, pertama jika kerusakan tersebut terjadi saat objek pembiayaan berada di pihak penjual maka pembiayaan dinyatakan berakhir. Kedua jika kerusakan tersebut terjadi saat objek pembiayaan berada di tangan nasabah maka tidak dinyatakan berakhir dan tetap lanjut dengan biaya kerusakan ditanggung oleh nasabah atau

⁷⁰ Riska Nusantia (Karyawan), *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, 22 Oktober 2019

asuransi yang bekerja sama. Ketiga jika dalam pembiayaan berupa kredit macet, penipuan dan lain-lain, maka upaya penyelesaian masalah dalam melakukan pembiayaan kendaraan bermotor atau produk Amanah yang ditawarkan oleh pegadaian, ada masalah berupa dengan standar operasional prosedur, produk Amanah tentang pengelolaan pembiayaan bermasalah.

Dalam standar operasional prosedur tersebut dijelaskan langkah-langkah penyelesaian masalah dengan 3 tahapan yaitu upaya persuasif, pemberian surat peringatan (somasi) sebanyak 3 kali dan terakhir dilakukan prosedur eksekusi marhun dan jika nasabah yang bersangkutan meninggal maka yang menjadi kewajiban untuk melanjutkan pembayaran adalah keluarga atau asuransi.⁷¹

Risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam pembiayaan produk amanah antara lain:⁷²

a. Risiko terkait dengan barang

Pegadaian membeli barang-barang yang diminta oleh nasabahnya dan secara teoritis menanggung risiko kehilangan atau kerusakan pada barang-barang tersebut dari saat pembelian sampai diserahkan kepada nasabah, sehingga PT. Pegadaian dengan nasabah melakukan kesepakatan dua belah

⁷¹ Riska Nusantia (Karyawan), *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, 22 Oktober 2019

⁷² Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 127

pihak, dengan diwajibkan untuk menyerahkan barang kepada nasabah dalam kondisi baik.

b. Risiko terkait dengan nasabah

Janji nasabah untuk membeli barang yang dipesan dalam suatu transaksi pembiayaan tidaklah mengikat. Nasabah berhak menolak membeli barang ketika Pegadaian menawarkan mereka untuk berjualan.

c. Risiko terkait dengan pembayaran

Risiko tidak terbayar penuh atau sebagian dari pembiayaan, seperti yang dijadwalkan dalam akad, memicu pada potensi kerugian yang dihadapi oleh pihak yang bersangkutan.

6. Pandangan Ekonomi Islam dalam Produk Amanah

Produk Amanah adalah pemberian pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor kepada para pegawai tetap pada instansi/perusahaan tertentu atas dasar besarnya penghasilan (gaji) dalam waktu tertentu dengan pengembalian dilakukan secara angsuran.⁷³

Adapun maksud dan tujuannya adalah melayani kebutuhan masyarakat, khusus untuk pegawai tetap atas dasar kepemilikan kendaraan bermotor atau mobil. Berdirinya produk Amanah ini tentu berdasarkan satu kebijakan operasional yang tentunya berdasarkan

⁷³ Riska Nusantia (Karyawan), *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, 22 Oktober 2019

hukum Islam, seperti yang dijelaskan dalam landasan syariah yang bersumber dari Al-Quran dan hadis serta pendapat para ulama yang menjadi pegangan umat Islam dalam kehidupan di berbagai bidang termasuk dibidang ekonomi. Kebijakan operasional ini sendiri berasal dari beberapa potongan ayat AlQuran seperti dalam firman Allah dalam AlQuran:

a. Q.S. An-nisa (4): 29⁷⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

b. Q.S. Al-Maidah (5): 1⁷⁵

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحْدِثْ لَكُمْ بِهِيْمَةً الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُدْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ (١)

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

⁷⁴ Al-Quran Terjemahan Ar-Rahim Surat Al-Maidah ayat 29, (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 83

⁷⁵ *Ibid.*, Surat Al-Maidah ayat 1, h. 106

c. Q.S. Al-Baqarah (2): 280⁷⁶

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ
تَعْلَمُونَ (هـ)

Terjemahnya:

Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.

Ilmu ekonomi Islam merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam. Dengan ini tidaklah hendak dikatakan bahwa kaum muslimin dicegah untuk mempelajari masalah-masalah ekonomi yang non-muslim. Sebaliknya, mereka yang diilhami oleh nilai-nilai Islam di perintahkan syariat untuk mempelajari masalah minoritas non-muslim dalam sebuah negara Islam khususnya, dan mengenai kemanusiaan pada umumnya.⁷⁷

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam transaksi pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor atau mobil ada di Pegadaian (Persero) sudah sesuai dengan konsep ekonomi Islam dan masyarakat tertarik dalam melakukan pembiayaan. Kemudian Pegadaian konvensional mengadopsikan atau melakukan kerjasama untuk memasarkan atau menawarkan produk Amanah tersebut. Karena produk Amanah mampu

⁷⁶ *Ibid.*, Surat Al-Baqarah ayat 280, h. 47

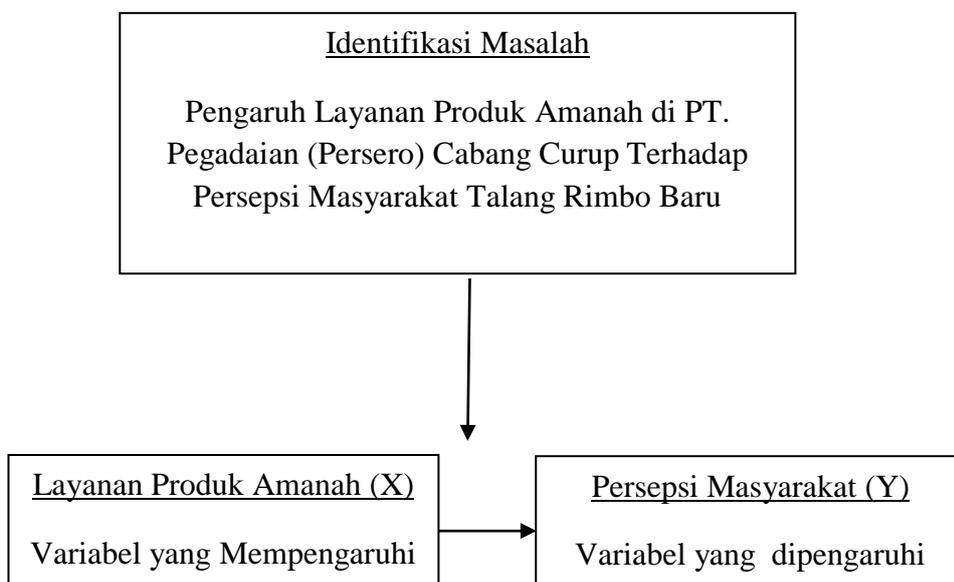
⁷⁷ Manan, M.A, *Ekonomi Islam teori dan Praktek: dasar-dasar Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Intermedia, 1992), h. 19

untuk memberikan salah satu solusi penting dalam menyelesaikan masalah ekonomi rakyat berdasarkan nilai-nilai Islam yang tentunya lebih memberi kenyamanan bagi setiap nasabah yang ingin beraktifitas ekonomi yang sesuai dengan syariat Islam. Tetapi juga tetap terbuka bagi nasabah non-muslim karena pada dasarnya syariat ekonomi Islam juga mempelajari masalah minoritas non-muslim dalam sebuah negara Islam dan mengenai kemanusiaan pada umumnya.

D. Kerangka Berfikir

Bagan 2.1

Kerangka Berpikir



BAB III

GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

A. Keadaan Umum Kantor PT. Pegadaian Cabang Curup

Kantor PT. Pegadaian Cabang Curup berlokasi di Jalan Merdeka No.277 Curup Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, Kode Pos 39116. Lokasi ini dipilih dan dipertimbangkan sebagai kantor Pegadaian karena alasan terletak di daerah yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat karena terletak dipusat kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan.

Dengan keadaan umum yang telah tergambarkan, PT. Pegadaian Cabang Curup diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkannya dan mampu meningkatkan kualitas pembiayaan dan jasa lembaga keuangan yang sekaligus bergerak dalam bidang Pegadaian.

B. Sejarah Talang Rimbo Baru Curup

Talang Rimbo Baru merupakan Kelurahan yang terdapat di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. Berdasarkan keterangan dari Bapak Alwasik, yaitu salah satu Staf KASI pelayanan umum dari kantor kelurahan Talang Rimbo Baru, Kecamatan Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, menerangkan bahwasannya daerah Talang Rimbo Baru mulai di resmikan oleh perangkat dan pemerintah menjadi kelurahan sejak tahun 1953, tersebut. Sebelum diresmikan menjadi Kelurahan, daerah Talang Bimbo Baru masih bersatu daerah dengan Talang Rimbo Lama, yaitu dengan nama daerah desa Talang Rimbo. Tetapi setelah dipertimbangkan untuk beberapa urusan dan kepentingan pemerintahan pada masa itu, maka daerah Talang Rimbo Baru dan Talang Rimbo

Lama dibagi menjadi dua daerah, yaitu Desa Talang Rimbo Baru dan Desa Talang Rimbo Lama.

Pada tahun 1954 barulah desa Talang Rimbo Baru diresmikan menjadi Kelurahan Talang Rimbo Baru A. Rohim. Dia menjabat sebagai ketua lurah selama 12 tahun, yaitu dari tahun 1954 sampai dengan tahun 1968. Pada tahun 1968 Bapak A. Rohim digantikan dengan Bapak A. Kosim Ali yang menjabat sebagai ketua lurah selama dua periode. Periode pertama selama 12 tahun, yaitu dari tahun 1968 sampai dengan tahun 1980, dan periode kedua selama 6 tahun, yaitu pada tahun 1980 sampai dengan tahun 1986. Kemudian digantikan oleh Bapak Zakaria yang menjabat selama 2 tahun, yaitu pada tahun 1986 sampai dengan 1988. Setelah itu digantikan oleh Bapak Alman B. A yang menjabat sebagai ketua lurah selama 2 tahun, yaitu dari tahun 1988 sampai dengan 1990.

Kemudian digantikan oleh Bapak Lukman Ali yang menjabat sebagai ketua lurah selama 12 tahun, yaitu pada tahun 1990 sampai dengan 2002. Kemudian pada tahun 2002, digantikan oleh Bapak Drs, Z Arifin Bukhari, yang menjabat selama 3 tahun, yaitu dari tahun 2002 sampai dengan 2005. Kemudian digantikan oleh Bapak Hastari yang menjabat selama 4 tahun, yaitu dari tahun 2005 sampai dengan 2009. Kemudian digantikan dengan Bapak Ibnu Sakti yang menjabat selama 5 tahun, yaitu dari tahun 2009 sampai dengan 2014. Kemudian digantikan oleh Bapak EI Yuzman Am.kep menjabat selama 4 tahun sejak tanggal 9 september 2014 sampai dengan 2018. Kemudian digantikan dengan Bapak Tarmuji S.sos hingga sekarang.

C. Gambaran Umum Talang Rimbo Baru

Kelurahan Talang Rimbo Baru merupakan salah satu kelurahan yang terdapat di Kabupaten Rejang Lebong. Sedangkan Kabupaten Rejang Lebong adalah sebuah kabupaten di provinsi Bengkulu, Indonesia. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.515,76 km dan populasi 246.878 jiwa Ibu kota ialah Curup. Kabupaten ini terletak di lereng pengunungan Bukit Barisan dan berjarak 85 km dari kota Bengkulu yang merupakan provinsi. Penduduk asli terdiri dari dua suku utama yaitu suku Rejang dan suku Lembak.

Suku rejang mendiami tanah atas yaitu kecamatan Curup, Curup Utara, Curup Timur, Curup Selatan, Curup Tengah, Bermani Ulu, Bermaini Ulu Raya, dan bagian Selupu Rejang. Suku Lembak, mendiami tanah bawah yaitu kecamatan kota padang, Padang Ulak Tanding, Binduriang, Sindang Beliti Ulu, Sindang Beliti Ilir, dan Sindang Kelingi. Kabupaten Rejang Lebong dengan terletak posisi $102^{\circ}19'-102^{\circ}57'$ Bujur Timur dan $2^{\circ}22'07''-3^{\circ}31'$ Lintang Selatan.⁷⁸

Kelurahan Talang Rimbo Baru sendiri memilki luas wilayah 40,3 Hektar dengan 3 Rukun Warga (Rw) dan 10 Rukun Tetangga (Rt). Yang memiliki batas-batas wilayah, yaitu pada wilayah Barat berbatasan dengan Kelurahan pelabuhan Baru, Kelurahan Air Rambai dan Kelurahan Pasar Baru, wilayah sebelah Utara berbatasa dengan Kelurahan Sukaraja, wilayah sebelah Selatan, berbatasan dengan Kelurahan Tempel Rejo, wilayah sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Talang Rimbo Lama, Banyumas dan Sidorejo. Dengan jumlah

⁷⁸ Wikipedia Bahasa Indonesia, Kabupaten Rejang Lebong, di akses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Rejang_Lebong di Unduh pada tanggal 10/ Februari 2020

penduduk 6812⁷⁹, Kelurahan Talang Rimbo Baru memiliki persentase pemeluk agama yaitu 96% beragama Islam, 3% beragama Kristen dan Protestan, dan 1% beragama Budha. Mayoritas penduduk Kelurahan Talang Rimbo Baru memiliki pekerjaan sebagai petani, yaitu sebanyak 60% , 25% pedagang, 10% pegawai negeri dan swasta dan 5% sebagai pengusaha.

Gambar 3.1
Peta Kelurahan Talang Rimbo Baru



Sumber: Data Kelurahan Talang Rimbo Baru Februari 2020

D. Stuktur Kantor Lurah Talang Rimbo Baru⁸⁰

Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat dengan desa, perbedaannya pada kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya

⁷⁹ Laporan bulana data kependudukan Kelurahan Talang Rimbo Baru Bulan Februari 2020, Arsip Kantor Kelurahan Talang Rimbo Baru Curup Tengah

⁸⁰ Stuktur Jabatan Pegawai Kelurahan Talang Rimbo Baru, Arsip Kantor Kelurahan Talang Rimbo Baru

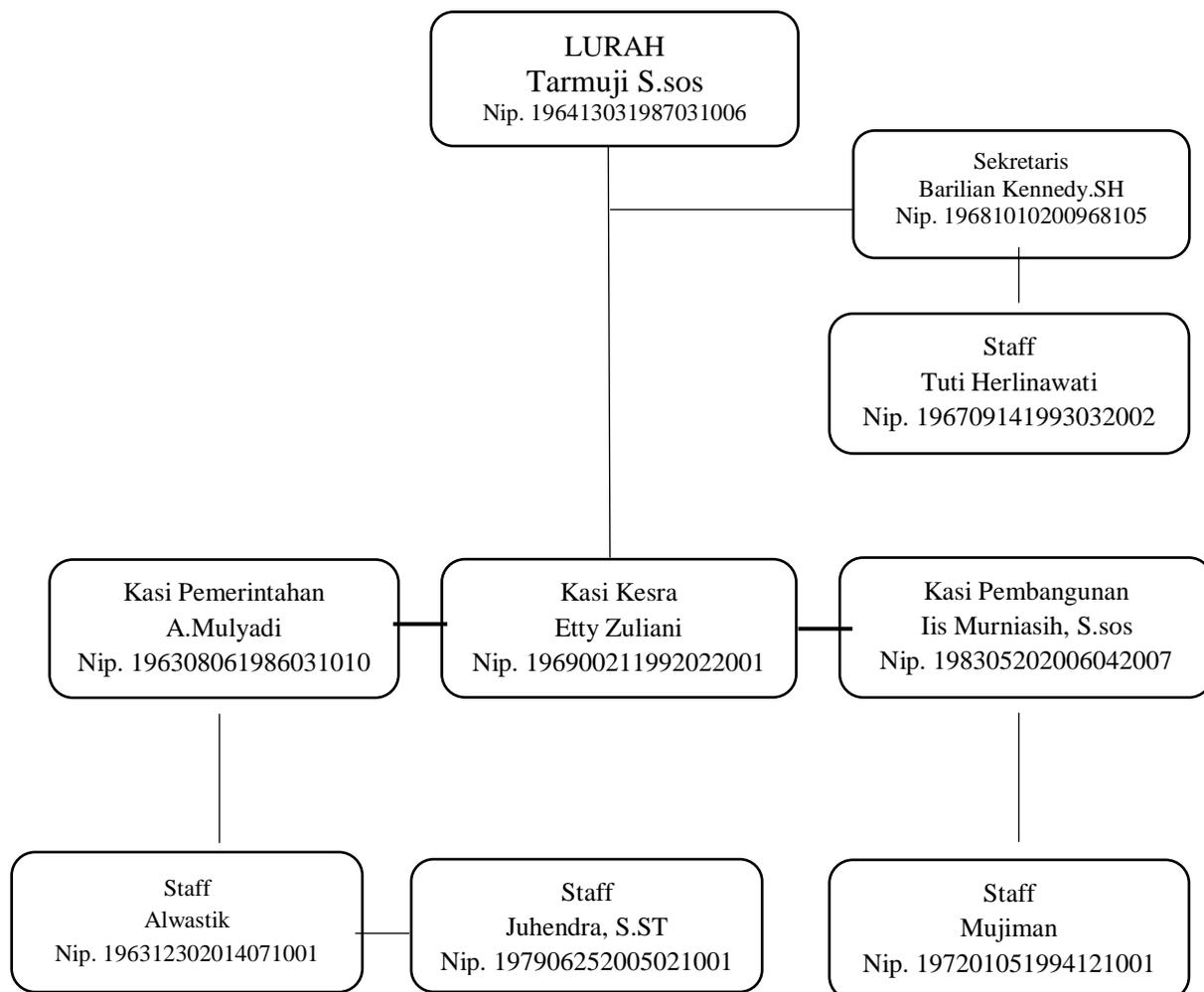
lebih terbatas. Berdasarkan PERMENDAGRI 28/16 tentang terbentuknya, penghapusan, dan penggabungan kelurahan maka syarat-syarat pembentukan suatu kelurahan adalah:

1. Wilayah Jawa dan Bali paling sedikit 4.500 jiwa atau 900 KK, dengan luas paling sedikit 5 KM².
2. Wilayah Sumatra dan Sulawesi paling sedikit 2.000 jiwa atau 180 KK, dengan luas paling sedikit 5 KM².
3. Wilayah Kalimantan, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua paling sedikit 900 jiwa atau 180 KK, dengan luas paling sedikit 7 KM².

Selain itu harus memiliki kantor pemerintahan, memiliki jaringan perhubungan yang lancar, sarana komunikasi yang memadai, jika tidak memiliki syarat tersebut diatas status kelurahan dapat dihapuskan atau digabungkan dengan kelurahan yang lain berdasarkan hasil penelitian dan pengkajian yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota. Sedangkan pemekaran kelurahan dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit lima tahun penyelenggaraan pemerintah di kelurahan tersebut. Dari keterangan tersebut diatas maka kelayakan Talang Rimbo Baru menjadi suatu kelurahan sudah sesuai, drngan stuktur kelurahan sebagai berikut:

Bagan 3.2

Struktur Kelurahan Talang Rimbo Baru



Keterangan:

1. Lurah Talang Rimbo Baru Curup memiliki tugas yaitu:
 - a. Mengawasi Seluruh kegiatan dikantor kelurahan dan wilayah kelurahan Talang Rimbo Baru Curup

- b. Menandatangani berkas-berkas terkait dengan kegiatan Kelurahan Talang Rimbo Baru
 - c. Membantu pelaksanaan kegiatan yang ada pada kegiatan kelurahan
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pemerintah daerah terutama tugas dari camat atau bupati atau walikota.
2. Sekretaris Lurah Talang Rimbo Baru Curup dijabat oleh Berlian kenedy.SH memiliki tugas yaitu:
- a. Melakukan tugas pokok pengelolaan administrasi umum
 - b. Penyusunan program ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.
3. KASI (Kepala Seksi) Pemerintahan dijabat oleh A. Mulyadi, memiliki tugas yaitu:
- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan Talang Rimbo Baru Curup.
 - b. Penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah Talang Rimbo Baru Curup.
 - c. Pemerdayaan masyarakat Talang Rimbo Baru.
4. KASI (Kepala Seksi) Kesejahteraan Rakyat dijabat oleh Etty Zuliani memiliki tugas yaitu:
- a. Meningkatkan kesejahteraan rakyat daerah Talang Rimbo Baru Curup.
 - b. Melaksanakan tugas pokok sebagian urusan otonomi daerah Talang Rimbo Baru Curup.

5. KASI (Kepala Seksi) Pembangunan dijabat oleh I'is Murniasih, S.Sos, memiliki tugas yaitu:
 - a. Membantu mengawasi dan melaksanakan kegiatan pembangunan di kelurahan Talang Rimbo Baru.
 - b. Melaksanakan tugas pokok sebagian urusan otonomi daerah Talang Rimbo Baru.
6. Staf Lurah Kelurahan Talang Rimbo Baru Curup dijabat oleh Tuti Herlinawati, Alwastik, Mujiman, Juhendra.S.ST, memiliki tugas yaitu:
 - a. Membantu seluruh kegiatan perangkat kelurahan Talang Rimbo Baru Curup.
 - b. Membantu meningkatkan kinerja dari perangkat kelurahan Talang Rimbo Baru Curup.
 - c. Memudahkan pelaksanaan pelayanan masyarakat Talang Rimbo Baru Curup.

E. Sejarah Kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Perusahaan Pegadaian (Persero) didirikan yaitu untuk mencegah praktek ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Kemudian juga untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil serta untuk mendukung program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

Secara Nasional, perusahaan pegadaian didirikan pada tahun 1746 dimana sejarah pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, kepada

masyarakat diberi keleluasaan mendirikan usaha Pegadaian. Pada tahun 1901 didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 1 April 1901. Pada tahun 1905 Pegadaian berbentuk lembaga resmi Jawatan. Pada tahun 1961 bentuk badan hukum berubah daari Jawatan ke PN. Pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari PN ke PERJAN. Pada tahun 1990 Bentuk badan hukum berubah dari PERJAN ke PERUM. Pada tahun 2012 bentuk badan hukum berubah dari PERUM ke PERSERO pada tanggal 1 April 2012.

PT. Pegadaian (Presero) Cabang Curup berdiri pada tanggal 1 juni 1994 yang melatarbelakangi berdirinya yaitu karena masyarakat bingung ingin meminjam uang dimana sehingga berdirilah kantor tersebut yang beralamat di Jalan Merdeka No.293 Curup. Adapun pimpinan yang pertama kali memimpin yaitu bapak Syaiful dan dilanjutkan oleh pimpinan kedua yaitu bapak Ruyadi. Setelah itu kantor pegadaian pindah ke gedung didepan kantor yang lama tersebut dikarenakan masih mengontrak.

Namun kantor pegadaian pun pindah lagi ke kantor yang baru dimana status kantor yang baru milik sendiri yang beralamat di Jalan Merdeka No.277 Curup. Sekitar tahun 2011 kantor tersebut mengalami kebakaran sehingga kantor pegadaian pindah alamat ke Talang Rimbo Curup dan setelah kantor lama selesai di renovasi maka pindah lagi ke kantor lama di Jalan Merdeka No.277 Curup sampailah saat ini yang saat ini dipimpin oleh bapak Yasrizal.⁸¹

⁸¹ *Arsip*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

F. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

1. Visi

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

2. Misi

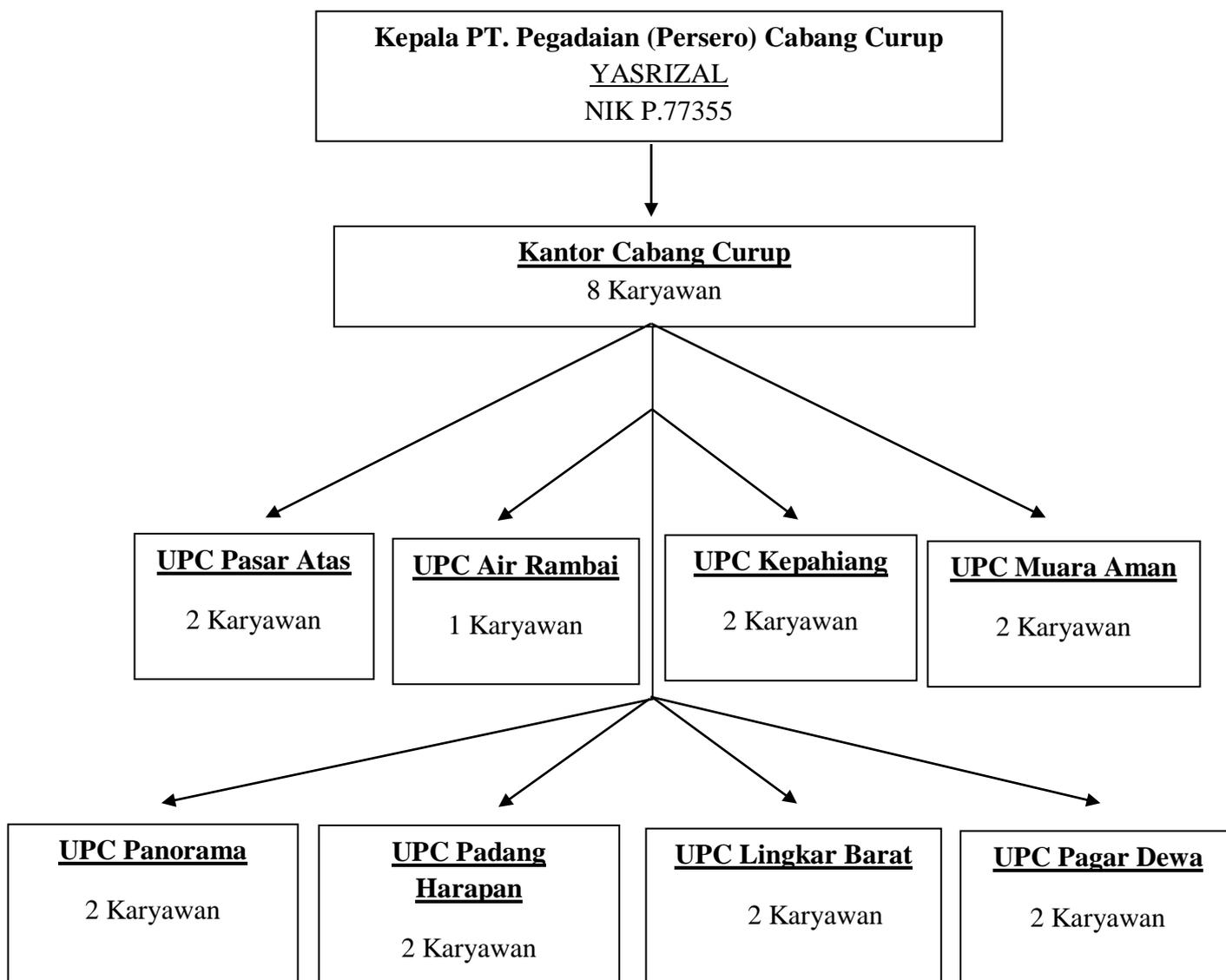
- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan si seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁸²

⁸² <http://SahabatPegadaian.com>

G. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Bagan 3.3

Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup⁸³



⁸³ *Arsip*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Tabel 3.1**Nama-nama Pegawai Kantor PT. Pegadaian (Persero) Provinsi Bengkulu**

Nama	Nik	Jabatan	Unit/Cabang
Yasrizal	P.77355	Pimpinan Cabang	Cabang Curup
Felyta Samely Putri	P.91488	Penaksir Cabang	Cabang Curup
Tomi Aprianto	P.86736	Kasir Cabang	Cabang Curup
Rolisiade Roya	P.90577	Pengelola Agunan	Cabang Curup
Jufrizal	P.82695	Pengelola UPC	UPC Pasar Atas
Shinta Dea Waroka	P.88115	Kasir UPC	UPC Pasar Atas
			UPC Air Rambai
			UPC Air Rambai
Zulkarnaini	P.78796	Pengelola UPC	UPC Kepahiang
Yosep Prasetyawan	P.88113	Kasir UPC	UPC Kepahiang
Jimmy Sangi	P.86375	Pengelola UPC	UPC Muara Aman
Rizal Azribul	P.90607	Kasir UPC	UPC Muara Aman
Renoka Seprin Roya	P.84616	Pengelola UPC	UPC Panorama
Elga Putri Fajar	P.84551	Penaksir Muda	UPC Panorama
Irfan Dinata, SE	P.84129	Pengelola UPC	UPC Padang Harapan
Berlian Efendi	P.88013	Kasir Madya UPC	UPC Padang Harapan
Nanda Rezki	P.90557	Penaksir Muda	UPC Lingkar Barat
Febrio	P.88067	Kasir UPC	UPC Lingkar Barat
Mustafa,S.Kom			

Rifki Nazmi, S.Pd	P.83202	Pengelola UPC	UPC Pagar Dewa
Darwandi, S.Sos.I	P.87968	Kasir UPC	UPC Pagar Dewa
Solikin		Team Mikro	Cabang Curup
Sutomo	P.86676	Team Mikro	Cabang Curup

Keterangan:

1. Tugas PT. Pegadaian (Persero) pada umumnya yaitu menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai dan usaha-usaha lain yang berhubungan dengan tujuan pegadaian atas dasar materi yaitu melakukan kegiatan baik itu gadai, pembiayaan yang disertai gadai, tabungan ataupun investasi emas yang bisa diakhiri dengan jual beli. Tugas tersebut dijalankan atas perintah dewan direksi dengan pencapaian target tertentu yang harus diperoleh. Adapun fungsi dari PT. Pegadaian (Persero) secara umum yaitu:
 - a. Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman, dan hemat.
 - b. Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha mikro yang menguntungkan bagi pegadaian maupun masyarakat.
 - c. Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.
 - d. Mengelola organisasi, tata kerja dan tata laksana pegadaian.
 - e. Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian.

2. Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup memiliki beberapa bagian bidang pekerjaan. Berikut adalah bagian bidang pekerjaan beserta tugas dan fungsinya:
 - a. Penaksir Madya, Muda Cabang, serta UPC memiliki fungsi dalam kegiatan operasional yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tugasnya yaitu menerima barang jaminan, menentukan taksiran barang jaminan berdasarkan ketentuan yang berlaku sampai dengan proses penyerahan barang jaminan yang telah ditaksir kepada penyimpan/pemegang gudang.
 - b. Pengelola Agunan memiliki fungsi dalam kegiatan operasional yaitu memberikan perlindungan terhadap barang agunan nasabah. Tugasnya yaitu mengelola agunan yang diterima dari penaksir dan menyimpannya di brankas penyimpanan serta pengelola agunan inilah yang bertanggung jawab atas agunan nasabah yang di simpan di brankas penyimpanan.
 - c. Kasir Cabang, Madya, dan UPC memiliki fungsi dalam kegiatan operasional yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tugasnya yaitu tempat menerima pembayaran cicilan dan perpanjangan gadai ataupun tempat pembayaran jasa seperti telepon, pulsa dan listrik kemudian juga tugasnya mengelola dan melaporkan pemasukan dan pengeluaran dana.
 - d. Team Mikro memiliki fungsi dalam kegiatan operasional yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Tugasnya yaitu mencari nasabah, melakukan pemasaran, memberikan pelayanan terhadap nasabah yang ingin menggadaikan kendaraan, menerima berkas, mensurvei, analisis kredit,

dan menagih cicilan angssuran pabila ada nasabah yang mengalami kredit macet.

3. Wilayah kerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup meliputi empat kabupaten yaitu Rejang Lebong, Kepahiang, Lebong dan Bengkulu, yaitu:
 - a. Rejang Lebong, memiliki luas wilayah 4.109,8 km² dan populasi sekitar 500.000 jiwa dengan Ibu Kota Curup. Kabupaten ini terletak di lereng pegunungan Bukit Barisan dan berjarak 85 km dari kota Bengkulu yang merupakan ibukota provinsi. Kantor ataupun unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terdiri dari tiga yaitu:
 - 1) PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, Jl. Merdeka No. 277, Curup (Depan KODIM Garuda Mas).
 - 2) Pegadaian UPC Air Rambai, Jl. M. Husni Thamrin No.117, Air Putih Lama, Rejang Lebong.
 - 3) Pegadaian UPC Pasar Atas, Jl. KH. Hasyim Azhari No. 10, Sidorejo, Curup.
 - b. Kepahiang, merupakan kabupaten pemekaran dari kabupaten Rejang Lebong. Ibukota kabupaten Kepahiang adalah Kepahiang. Secara administratif, daerah ini terbagi menjadi 8 kecamatan dan 91 desa. Unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang berada di Kepahiang yaitu: Jl. Merdeka No. 25, Kepahiang.
 - c. Lebong, juga merupakan pemekaran dari kabupaten Rejang Lebong dengan Ibukota Muara Aman. Secara Administratif kabupaten Lebong terdiri atas 13 Kecamatan dengan 11 kelurahan dan 100 desa. Luas

wilayah keseluruhan 192.424 Ha. Unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang berada di Lebong yaitu: Pasar Muara Aman, Lebong Utara, Kabupaten Lebong.

d. Bengkulu, Ibu kotanya berada di Kota Bengkulu. Provinsi ini terletak di bagian barat daya Pulau Sumatera, Luas wilayah 7.691 mi², jumlah penduduk 1,828 juta, terdiri dari 10 kabupaten. Unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang berada di Unit PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang berada di Bengkulu yaitu:

- 1) Pegadaian UPC Pasar Panorama, Pasar Panorama Blok LL No.5, Gading Cempaka, Bengkulu.
- 2) Pegadaian UPC Pagar Dewa, Jl. R.E. Martadinata No.65, Pagar Dewa, Bengkulu.
- 3) Pegadaian UPC Lingkar Barat, Jl. Mahakam No.20, Lingkar Barat, Gading Cempaka, Bengkulu.
- 4) Pegadaian UPC Padang Harapan, Jl. Kapuas Raya No.24, Padang Harapan, Bengkulu.

C. Produk-produk PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

1. Produk Pembiayaan

- a. Kredit Cepat Aman (KCA)⁸⁴

Adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman

⁸⁴ <http://SahabatPegadaian.com/ProdukPegadaian>

secara mudah, cepat, dan aman. Untuk mendapatkan kredit, nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya.

Keunggulan KCA:

- 1) Plafon pinjaman: Rp50 ribu hingga Rp500 ribu.
- 2) Tenor pinjaman: 1 hingga 60 hari dan dapat diperpanjang.
- 3) Suku bunga pinjaman: 0%.
- 4) Biaya administrasi ringan.
- 5) Proses pinjaman cepat, hanya butuh 15 menit.
- 6) Pelunasan dapat dilakukan kapan saja.
- 7) Pinjaman diberikan dalam bentuk tunai.

Persyaratan KCA:

- 1) Fotocopy KTP atau Identitas resminya
- 2) Menyerahkan barang jaminan
- 3) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK Asli
- 4) Nasabah menandatangani Surat Bukti Kredit (SBK)

b. KCA Bisnis

Adalah fitur layanan kredit cepat dan aman yang tepat untuk pendanaan bisnis dengan proses mudah, cepat dan aman.

Keunggulan:

- 1) Prosedur Pinjaman mulai dari Rp. 100.000.000,- sampai lebih dari Rp 1 Milyar.

- 2) Dapat diperpanjang berulang kali.
- 3) Sewa modal mulai dari 0,65% per 15 hari.
- 4) Layanan mudah, cepat dan aman.
- 5) Tanpa perlu buka rekening.
- 6) Uang Pinjaman dapat ditransfer ke rekening nasabah.
- 7) Nilai Taksiran yang lebih besar.
- 8) Dilayani di lebih dari 4400 outlet Pegadaian.

Persyaratan:

- 1) Biaya Administrasi sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah)
- 2) Barang Jaminan emas perhiasan dan emas batangan/lantakan.
- 3) Dapat diulang gadai dan dicicil.
- 4) Plafon uang pinjaman adalah sebesar 86,5% dari Nilai Taksiran
- 5) Uang Pinjaman mulai dari Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah)

c. Krasida

Adalah kredit angsuran bulanan untuk keperluan konsumtif dan produktif dengan jaminan emas yang menjadi solusi tepat mendapatkan fasilitas kredit dengan cara cepat, mudah dan murah.

Keunggulan:

- 1) Pelayanan di lebih dari 4400 outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.
- 2) Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp.250.000.000,-
- 3) Proses mudah dan cepat.

- 4) Pinjaman maksimal 95% dari nilai transaksi agunan.
- 5) Pinjaman dengan sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap per bulan.
- 6) Pinjaman berjangka waktu fleksibel dengan pilihan 6, 12, 24 dan 36 bulan.
- 7) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal.

Persyaratan:

- 1) Fotokopi KTP dan kartu keluarga.
- 2) Memiliki barang jaminan emas.

d. Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI)

Adalah kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada usaha kecil dan menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia. Sistem fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. KREASI merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah, dan murah.

Keunggulan:

- 1) Prosedur pengajuan kredit mudah dengan Jaminan BPKB.
- 2) Pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000,- hingga Rp. 400.000.000,-.
- 3) Proses pengajuan kredit cepat.
- 4) Bunga murah dengan angsuran tetap per bulan.

- 5) Pinjaman berjangka waktu fleksibel dengan pilihan 12, 18, 24, 36 dan 48 bulan.
- 6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.
- 7) Pelayanan Kredit Mikro di seluruh outlet Pegadaian di Indonesia.

Persyaratan:

- 1) Memiliki usaha UMKM.
- 2) Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.
- 3) Memiliki agunan kendaraan bermotor (BPKB asli, Fotocopy STNK dan Faktur Pembelian) atau Bukti Pemilik Hak Tempak Berjualan (BPHTB).

e. Kreasi Ultra Mikro

Adalah kredit dengan angsuran bulanan/berjangka untuk pengembangan usaha ultra mikro sampai dengan 10 juta rupiah dan disertai pendampingan. Kemudian Kreasi Ultra Mikro memiliki Keunggulan:

Tabel 3.2
Keunggulan Kreasi Ultra Mikro

Fitur	Bulanan	Sekali Bayar	Berjangka
Barang Jaminan	BPKB Kendaraan Bermotor		
Plafon Pinjaman	Rp 1.000.000,- s.d. Rp 10.000.000,-		
Biaya Administrasi	1%		
Sewa Modal (Flat)	1,12% per bulan	1 Tenor 3 bulan: 6% 2 Tenor 4 bulan:	1 Angsuran 3 bulanan: 3,86% 2 Angsuran 4 bulanan:

		8% 3 Tenor 6 bulan: 12%	5,47% 3 Angsuran 6 bulanan: 9,17%
Tenor	12, 18, 24, 36 (bulan)	3, 4, 6 (bulan)	1 Angsuran 3 bulanan: 12, 18, 24, 36 (bulan) 2 Angsuran 4 bulanan: 12, 24, 36 (bulan) 3 Angsuran 6 bulanan: 12, 18, 24, 36 (bulan)
Pelayanan Kredit Ultra Mikro	Seluruh Outlet Pegadaian di Indonesia		

Persyaratan:

- 1) Menyerahkan dokumen, meliputi:
- 2) Foto Nasabah
- 3) Foto KTP Nasabah dan Pasangan/Keluarga dalam Satu Kartu
Keluarga
- 4) Foto Kartu Keluarga
- 5) Foto Jaminan
- 6) Foto Usaha
- 7) Foto Tempat Tinggal
- 8) Memiliki pendamping Kreasi Ultra Mikro.
- 9) Pembayaran angsuran dapat melalui aplikasi Pegadaian Digital, Agen Pegadaian dan outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.

f. Kreasi Multi Guna

Pegadaian Kreasi Multi Guna adalah fitur Pegadaian Kreasi Online yang memberikan kemudahan layanan kredit sampai dengan Rp100 juta dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor untuk keperluan konsumtif.

Tabel 3.3
Keunggulan Kreasi Multi Guna

Fitur	Keterangan
Barang Jaminan	BPKB Kendaraan Bermotor (Mobil atau Motor)
Plafon Pinjaman	Rp1.000.000,- s.d. Rp100.000.000,-
Sewa Modal (Flat)	1 1,5% per bulan : Rp1.000.000,- s.d. Rp10.000.000,- 2 1,25% per bulan : Rp10.100.000,- s.d. Rp50.000.000,- 3 1,15% per bulan : Rp50.100.000,- s.d. Rp100.000.000,-
Tenor	12, 18, 24, atau 36 bulan
Penyaluran Pinjaman	Karyawan (Tetap, Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, dan Honorer) dan Non Karyawan (Profesional dan Non Formal)
Pelayanan Kredit Multi Guna	Proses layanan Cepat dan dilakukan di seluruh outlet Pegadaian

Persyaratan:

- 1) WNI
- 2) Berusia min. 21 tahun dan maks. 60 tahun.

- 3) Untuk karyawan atau non karyawan dengan masa kerja minimal 1 tahun.
- 4) Menyerahkan dokumen, meliputi:
 - a) Foto Nasabah
 - b) Fotokopi KTP Nasabah dan Pasangan/Keluarga dalam Satu Kartu Keluarga
 - c) Fotokopi Kartu Keluarga
 - d) Foto Barang Jaminan (Fisik Kendaraan dan Dokumen Kepemilikan)
 - e) Foto Tempat Kerja
 - f) Fotokopi Izin Praktek Kerja/Usaha atau Surat Keterangan Kerja/Sejenisnya
 - g) Fotokopi Bukti Kepemilikan Tempat Tinggal (khusus pekerja sektor non formal)
 - h) Fotokopi Pajak Bumi dan Bangunan dan/atau Rekening Listrik/Telepon/Air (khusus pekerja sektor non formal)

g. Amanah

Adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

Keunggulan:

- 1) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menenteramkan sesuai fatwa DSN-MUI.

- 2) Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 4400 outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.
- 3) Uang muka pembelian sepeda motor mulai 10%.
- 4) Uang muka pembelian mobil mulai 20%.
- 5) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, 36, 48 dan 60 bulan.
- 6) Pegadaian memberikan tarif (Mu'nah) menarik dan kompetitif.
- 7) Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan baru maupun second.
- 8) Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah.

Persyaratan:

- 1) Karyawan tetap suatu instansi pemerintah atau swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun.
- 2) Melampirkan Kelengkapan:
 - a) Fotokopi KTP dan KK
 - b) Fotokopi SK Pengangkatan
 - c) Fotokopi Kartu Pengenal Karyawan/Karpeg
 - d) Fotokopi Surat Nikah (jika ada)
 - e) Slip Gaji 2 bulan terakhir
 - f) Mengisi dan menandatangani formulir.

h. Arrum Haji

Adalah layanan yang memberikan kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji. Jaminan emas minimal Rp. 7.000.000 juta dan uang pinjaman Rp. 25.000.000 juta dalam bentuk tabungan haji.

Keunggulan:

- 1) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- 2) Emas dan Dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian.
- 3) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau.
- 4) Jaminan emas dapat dipergunakan untuk peluasan biaya haji pada saat lunas.

Persyaratan:

- 1) Memenuhi syarat sebagai pendaftar haji.
- 2) Foto copy KTP.

2. Produk Emas

a. Mulia

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

b. Tabungan Emas

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

c. Konsinyasi Emas

Adalah layanan titip jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena sdi simpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada Nasabah,oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

3. Aneka Jasa

a. Multi Pembayaran Online (MPO)

Yaitu melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaan cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam traansaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.

b. Safe Deposit Box

Yaitu jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang khusus. Keamanan barang dan surat-surat terjamin ditempatkan di ruangan khusus yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api.

c. Jasa Taksiran

Yaitu layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau. Layanan jasa taksiran ini memudahkan masyarakat mengetahui tentang karatase dan kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami kebimbangan aatas nilai pasti perhiasan yang dimilikinya.

d. Jasa Titipan

Yaitu layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga, maupun kendaraan bermotor.

e. Pegadaian Digital Service

Yaitu aplikasi smartphone untuk berbagai macam transaksi pegadaian online sehigga menjadi lebih praktis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

Untuk memperoleh data mengenai judul skripsi tentang pengaruh layanan produk Amanah di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru, maka penulis melakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada masyarakat Talang Rimbo Baru yang belum mengetahui produk Amanah tersebut. Kuesioner atau angket yang disebar sebanyak 50 orang , masing-masing RT, diambil 5 orang responden yang kemudian disebar secara langsung kepada masyarakat Talang Bimbo Baru yang berada di Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong.

Dari 50 data yang disebar tersebut, jumlah kuesioner yang kembali adalah 50. Hal ini terjadi karena pengisian dilakukan secara langsung tanpa dibawa pulang oleh responden. Hal ini dimaksudkan agar responden dapat menanyakan secara langsung apabila terjadi ketidakpahaman dalam mengisi kuesioner. Serta dengan cara ini kuesioner yang kembali dapat dipastikan.

Sebagaimana telah di jelaskan di awal bahwa pengertian persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian, terhadap stimulus yang dapat di terima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktifitas yang terintegrasi dalam diri individu.

B. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan responden masyarakat yang berdomisili di Rejang Lebong Curup, dengan kriteria mengetahui bagaimana pengetahuan masyarakat tentang produk Amanah yang di tawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero). Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dan melalui media dalam bentuk tulisan. Hasil pengumpulan data penelitian disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.1
Kuesioner yang disebar

Jumlah kusioner disebar	50
Jumlah kuesioner tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	50
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	50
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data diolah 2020

Berdasarkan table 4.1 diatas diketahui terdapat 50 kuesioner kembali dan yang digunakan sebanyak 50 kuesioner. Sehingga dalam tingkat pengembaliannya tetap 5 kuesioner. Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, gambaran umum responden disajikan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Gambaran umum reponden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah	Frekuensi	Persentase (%)
Wanita	19	38%
Laki-Laki	31	62%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang (62%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang (38%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi reponden berjenis kelamin Laki-laki.

b. Usia

Gambaran umum reponden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase(%)
21-30	11	22%
31-40	17	34%
41-50	19	38%
>50	3	6%
Jumlah	50	100

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden berusia 21-30 tahun sebanyak 11 orang (22%), responden berusia 31-40 tahun sebanyak 17 orang (34%), responden 41-50 tahun 19 orang (38%) dan responden > 50 tahun sebanyak 3 orang (6%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berusia 41-50 tahun

c. Pendidikan Terakhir

Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4**Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMP	4	8%
SMA	24	48%
D3	6	12%
S1	16	32%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden berpendidikan terakhir SMP sebanyak 4 orang (8%), SMA sebanyak 24 orang (48%), D3 sebanyak 6 orang (12%) dan S1 sebanyak 16 orang (32%) Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi reponden adalah berpendidikan akhir SMA.

d. Pekerjaan

Gambaran umum reponden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pedagang	10	20%
Wiraswasta	30	60%
Lainnya	6	12%
PNS	4	8%
Jumlah	50	100

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden berstatus sebagai Pedagang sebanyak 10 orang (20%), Wiraswasta sebanyak 30 orang (60%), Lainnya sebanyak 6 orang (12%) dan PNS sebanyak 4 orang (8%) Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi reponden adalah berstatus sebagai wiraswasta.

1. Gambaran Per Indikator

a. Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup (X)

1) Indikator Produk Amanah

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 50 responden yang penelitiannya dilakukan di Kelurahan Talang Timbo Baru menggunakan angket yang diolah dengan menggunakan uji statistik dan menggunakan skor penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Layanan Produk Amanah Indikator Produk Amanah

NO	x	f	fx	x^2	fx^2
1	13	1	13	169	169
2	14	1	14	196	196
3	15	2	30	225	450
4	16	2	32	208	416
5	17	7	119	238	1666
6	18	2	36	270	540
7	19	4	76	247	988
8	20	9	180	280	2520
9	21	19	399	315	5985
10	22	1	22	286	286
11	23	1	23	322	322
12	24	1	24	360	360
Jumlah		50	968	3116	13898

Dari data tersebut selanjutnya untuk mengetahui tingkatannya, maka dicari dengan langkah sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum fx}{N}$$

$$= \frac{968}{50} = 19,36$$

$$D = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N}}$$

$$= \sqrt{\frac{13,898}{50}}$$

$$= 6,67$$

Setelah diketahui Mean = 15,26 dan Standar Deviasi = 15,36 maka selanjutnya adalah menentukan persepsi masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Sangat Setuju} &= M + 1 \text{ SD} = 19,36 + 1 (6,67) = 26,03 \\ \text{Setuju} &= M + 0,5 \text{ SD} = 19,36 + 0,5 (6,67) = 23,65 \\ \text{Ragu-Ragu} &= M - 0 \text{ SD} = 19,36 - 0 (6,67) = 19,36 \\ \text{Tidak Setuju} &= M - 0,5 \text{ SD} = 19,36 - 0,5 (6,67) = 16,025 \\ \text{Sangat Tidak Setuju} &= M - 1 \text{ SD} = 19,35 - 1 (6,67) = 12,69 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil di atas, maka tingkat kriteria untuk mengukur indikator Produk Amanah disusun dalam tabel berikut:

Tabel 4.7
Kategori/Kriteria (X) Layanan Produk Amanah terhadap Produk Amanah

No	Interval Skor	F	%	Kategori
1	$\geq 26,03$	0	0	Sangat Setuju
2	22,70 – 26,03	3	13,6	Setuju
3	19,36 – 22,70	32	64	Ragu-Ragu
4	16,025 – 19,36	11	22	Tidak Setuju
5	$\leq 12,69$	0	0	Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan data di atas, maka dapat diketahui masyarakat yang tidak memilih “**Sangat Setuju**” 3 masyarakat (13,6%) yang memilih “**Setuju**” dan sebanyak 32 orang masyarakat yang memilih (64%) “**Ragu-Ragu**” dan sebanyak 11 orang masyarakat yang memilih (22%) “**Tidak Setuju**” dan

tidak ada masyarakat yang memilih “**Sangat Tidak Setuju**” terhadap persepsi masyarakat terhadap layanan produk Amanah.

Dari presentase yang diperoleh dari data di atas, maka disimpulkan bahwa persepsi atau pengetahuan masyarakat Talang Rimbo Baru terhadap produk Amanah di PT. Pegadaian Cabang Curup “**Ragu-ragu**” dengan pengetahuan terhadap produk Amanah.

2) Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru melalui indikator **kualitas pelayanan**, maka dari data angket dibuat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, sebagai berikut:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Layanan Produk Amanah Indikator Kualitas Pelayanan

NO	x	f	fy	x^2	fx^2
1	13	1	13	169	169
2	14	1	14	196	196
3	15	8	120	225	1800
4	16	6	96	208	1248
5	17	9	153	238	2142
6	18	10	180	270	2700
7	19	8	152	247	1976
8	20	4	80	280	1120
9	21	2	42	315	630
10	28	1	28	364	364
Jumlah		50	878	2512	12345

Dari data di atas, selanjutnya untuk mengetahui tingkatannya, maka dicari dengan langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 M &= \frac{\sum fx}{N} \\
 &= \frac{878}{50} \\
 &= 17,5 \\
 SD &= \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N}} \\
 &= \sqrt{\frac{123,45}{50}} \\
 &= 15,71
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui Mean = 17,5 dan Standar Deviasi = 15,71 maka selanjutnya adalah menentukan tingkat indikator kualitas pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

Sangat Setuju	= M + 1 SD = 17,5 + 1 (15,71) = 33,25
Setuju	= M + 0,5 SD = 17,5 + 0,5 (15,71) = 25,35
Kurang Setuju	= M - 0 SD = 17,5 - 0 (15,71) = 17,5
Tidak Setuju	= M - 0,5 SD = 17,5 - 0,5 (15,71) = 9,5
Sangat Tidak Setuju	= M - 1 SD = 17,5 - 1 (15,71) = 1,79

Berdasarkan dari hasil di atas, maka tingkat kriteria untuk mengukur indikator kualitas pelayanan disusun dalam tabel berikut:

Tabel 4.9
Kategori/Kreteria Tingkat Indikator Kualitas perlayanan

No	Interval Skor	F	%	Kategori
1	$\geq 33,25$	0	0	Sangat Setuju
2	25,35 – 33,25	1	2	Setuju
3	17,5 – 25,35	34	68	Ragu-Ragu
4	9,5 – 17,5	9	18	Tidak Setuju
5	$\leq 1,79$	0	0	Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan data di atas maka dapat diketahui tidak ada masyarakat yang memilih “**Sangat Setuju**” 1 orang masyarakat yang memilih (2%) “**Setuju**” 34 orang masyarakat memilih (68%) “**Ragu-Ragu**” 9 orang masyarakat memilih (18%) “**Tidak Setuju**” dan tidak ada masyarakat yang memilih “**Sangat Tidak Setuju**”.

Dari presentase yang diperoleh dari data di atas maka disimpulkan bahwa mayoritas dari pengetahuan masyarakat terhadap produk Amanah lebih banyak yang menggunakan kategori “**Ragu-Ragu**” untuk indikator kualitas perlayanan. Dari data yang dilihat bahwa sebagian persepsi masyarakat lebih besar memilih kategori “**Ragu-ragu**” untuk indikator kualiat perlayanan dengan jumlah 34 orang masyarakat atau sebesar 68% dibanding dengan kategori “**Tidak Setuju**” dengan jumlah sebanyak 9 orang sebesar 18%.

b. Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru (Y)

1) Indikator Faktor Internal

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Persepsi Masyarakat Indikator Faktor Internal

No	y	f	fy	y ²	fy ²
1	11	1	11	121	121
2	12	3	36	144	432
3	13	2	26	169	338
4	14	9	126	196	1764
5	15	15	225	225	3375
6	16	6	96	256	1536
7	17	11	187	289	3179
8	18	1	18	324	324
9	19	2	38	361	722
Jumlah		50	763	2085	11791

DDari data di atas, selanjutnya untuk mengetahui tingkatannya, maka dicari dengan langkah sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum fy}{N}$$

$$= \frac{763}{50} = 15,26$$

$$D = \sqrt{\frac{\sum y^2}{N}}$$

$$= \sqrt{\frac{11,791}{50}}$$

$$= 15,36$$

Setelah diketahui Mean = 15,26 dan Standar Deviasi = 15,36 maka selanjutnya adalah menentukan persepsi masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Sangat Setuju} &= M + 1 \text{ SD} = 15,26 + 1 (15,36) = 30,62 \\ \text{Setuju} &= M + 0,5 \text{ SD} = 15,26 + 0,5 (15,36) = 22,94 \\ \text{Ragu-Ragu} &= M - 0 \text{ SD} = 15,26 - 0 (15,26) = 15,36 \\ \text{Tidak Setuju} &= M - 0,5 \text{ SD} = 15,26 - 0,5 (15,36) = 7,58 \\ \text{Sangat Tidak Setuju} &= M - 1 \text{ SD} = 15,268 - 1 (15,36) = 0,10 \end{aligned}$$

Tabel 4.11

Kategori/Kriteria (Y) Persepsi Masyarakat terhadap Faktor Internal

No	Interval Skor	F	%	Kategori
1	$\geq 30,62$	0	0	Sangat Setuju
2	22,94 – 30,62	0	0	Setuju
3	15,26 – 22,94	35	70	Ragu-Ragu
4	7,58 – 15,26	15	30	Tidak Setuju
5	$\leq 0,10$	0	0	Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan data di atas, maka dapat diketahui masyarakat yang tidak memilih “**Sangat Setuju**” dan tidak ada pula masyarakat yang memilih “**Setuju**” dan sebanyak 35 orang masyarakat yang memilih 70% “**Ragu-Ragu**” dan sebanyak 15 orang masyarakat yang memilih 30% “**Tidak Setuju**” dan tidak ada masyarakat yang memilih “**Sangat Tidak Setuju**” terhadap persepsi masyarakat terhadap produk Amanah.

Dari presentase yang diperoleh dari data di atas, maka disimpulkan bahwa persepsi atau pengetahuan masyarakat Talang Rimbo Baru terhadap produk Amanah di PT. Pegadaian Cabang Curup “**Ragu-ragu**” dengan pengetahuan terhadap produk Amanah.

b) Indikator Faktor Eksternal

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup Terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru melalui indikator **Faktor Eksternal**, maka dari data angket dibuat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, sebagai berikut:

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Persepsi Masyarakat terhadap Indikator Faktor Eksternal

No	y	f	fy	y ²	fy ²
1	15	1	15	225	225
2	16	1	16	256	256
3	17	1	17	289	289
4	21	6	126	315	1890
5	22	8	176	352	2816
6	23	7	161	391	2737
7	24	8	192	360	2880
8	25	5	125	400	2000
9	26	5	130	442	2210
10	26	4	104	390	1560
11	28	1	28	448	448
12	29	3	87	493	1479
Jumlah		50	1177	4361	18790

Dari data di atas, selanjutnya untuk mengetahui tingkatannya, maka dicari dengan langkah sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum fy}{N}$$

$$= \frac{1177}{50}$$

$$= 23,54$$

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fy^2}{N}}$$

$$= \sqrt{\frac{18,790}{50}}$$

$$= 19,38$$

Setelah diketahui Mean = 23,54 dan Standar Deviasi = 19,38 maka selanjutnya adalah menentukan tingkat indikator faktor Eksternal dengan kriteria sebagai berikut:

$$\text{Sangat Setuju} = M + 1 \text{ SD} = 23,54 + 1 (19,38) = 42,92$$

$$\text{Setuju} = M + 0,5 \text{ SD} = 23,54 + 0,5 (19,38) = 33,23$$

$$\text{Kurang Setuju} = M - 0 \text{ SD} = 23,54 - 0 (19,38) = 23,54$$

$$\text{Tidak Setuju} = M - 0,5 \text{ SD} = 23,54 - 0,5 (19,38) = 13,85$$

$$\text{Sangat Tidak Setuju} = M - 1 \text{ SD} = 23,54 - 1 (19,38) = 4,16$$

Berdasarkan dari hasil di atas, maka tingkat kriteria untuk mengukur indikator faktor eksternal disusun dalam tabel berikut:

Tabel 4.13
Kategori/Kreteria Tingkat Indikator Faktor Eksternal

No	Interval Skor	F	%	Kategori
1	$\geq 42,92$	0	0	Sangat Setuju
2	33,23 – 42,92	0	0	Setuju
3	23,54 – 33,23	33	66	Ragu-ragu
4	13,85 – 23,54	17	34	Tidak Setuju
5	$\leq 4,16$	0	0	Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan data di atas maka dapat diketahui tidak ada masyarakat yang memilih “**Sangat Setuju**” tidak ada masyarakat yang memilih “**Setuju**” dan 33 orang yang masyarakat memilih (66%) “**Ragu-Ragu**” 17 orang masyarakat yang memilih (34%) “**Tidak Setuju**” dan tidak ada masyarakat yang memilih “**Sangat Tidak Setuju**”

Dengan presentase yang diperoleh dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat yang memilih produk Amanah menggunakan kategori “**Ragu-Ragu**” sebanyak 33 orang atau sebesar 66% dibanding dengan kategori “**Tidak Setuju**” hanya berjumlah 17 orang atau sebesar 34% dengan menggunakan indikator faktor eksternal. Jadi dapat dikatakan bahwa faktor eksternal ini merupakan persepsi masyarakat terhadap produk Amanah kategori “**Ragu-Ragu**” lebih besar dibandingkan dengan kategori “**Tidak Setuju**”

2. Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala yang akan diukur. Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner itu sendiri. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item, maka dilakukan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dengan taraf signifikan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel dapat dikatakan valid. Dimana $N=50$, dimana $50 - 2 = 48$ sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini 0,2353. Untuk mengetahui tingkat validitas dari setiap pertanyaan pada kuisisioner, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS 16.0. Adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Layanan Produk Amanah di PT.Pegadaian (X)	Q1	0,648	0,2353	Valid
	Q2	0,378	0,2353	Valid
	Q3	0,650	0,2353	Valid
	Q4	0,352	0,2353	Valid
	Q5	0,527	0,2353	Valid
	Q6	0,373	0,2353	Valid
	Q7	0,522	0,2353	Valid
	Q8	0,709	0,2353	Valid
	Q9	0,563	0,2353	Valid
	Q10	0,324	0,2353	Valid
Persepsi Masyarakat (Y)	Q1	0,658	0,2353	Valid
	Q2	0,519	0,2353	Valid
	Q3	0,713	0,2353	Valid
	Q4	0,237	0,2353	Valid
	Q5	0,469	0,2353	Valid
	Q6	0,541	0,2353	Valid
	Q7	0,736	0,2353	Valid
	Q8	0,611	0,2353	Valid
	Q9	0,622	0,2353	Valid
	Q10	0,715	0,2353	Valid

Sumber : Data prime diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada Variabel layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (X), persepsi

masyarakat Talang Rimbo Baru dapat dinyatakan valid karena secara keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Penelitian ini melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki *Cronbach's Alpha* > 0.60 . tabel berikut menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 16.0.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (X)	0,618	Reliabel
Persepsi Masyarakat (Y)	0,773	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji reliabilitas variabel X dan Y dapat dilihat hasil Output diatas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan data yang telah terkumpul dengan berdistribusi normal atau tidak

normal.⁸⁵ Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah dengan uji statistik *Shapir Wilk*, dengan standar deviasi 5% atau 0.05, dengan dasar pengambilan keputusan ialah jika nilai signifikansi > 0.05 maka dapat dikatakan berdistribusi normal, namun apabila jika nilai signifikansi < 0.05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal. Berikut hasil dari uji *Shapiro Wilk*:

Tabel 4.16

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X	.134	50	.025	.956	50	.062

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y	.075	50	.200*	.968	50	.189

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 yang menunjukkan hasil uji *Shapiro Wilk* sebagai berikut, pada variabel pengaruh layanan produk Amanah nilai sig. (two tailed) $0.62 > 0.05$ maka data pada variabel (X) Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian berdistribusi normal. Sedangkan pada variabel (Y) persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru memiliki nilai sig.

⁸⁵ Agus Tri Basuki, *Electronic data processing (SPSS 15 dan eviews 7)*, (Yogyakarta: Danisa Media, 2014), h. 96

0.189 > 0.05 juga menunjukkan bahwa data pada variabel (Y) Persepsi Masyarakat Talang berdistribusi normal.

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan sistematis antara variabel respons dengan dengan variabel-variabel penjelas.⁸⁶ Untuk satu variabel, hubungan liniernya dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan linier, yaitu:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian

a = Kostanta

b = Koefesien regresi

X = Persepsi (Variabel Bebas)

Regresi yang berarti peramalan, penaksiran, atau pendugaan. Adapun untuk persamaan garis regresi linier sederhana yang menggunakan data sampel, bentuk persamaan linier.

⁸⁶ Setiawan, dan Dwi Endah Kusri, *Ekonomatika*, (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 61

Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel 4.17. Persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17
Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	18.444	5.407				3.411
X	.558	.147	.481	3.804	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber data Primer diolah, 2020

$$Y = 18,444 + 0,558 X + \varepsilon$$

Dimana persamaan regresi dapat diartikan dan diambil kesimpulan sebaga berikut:

- 1) Konstanta sebesar 18,444 menyatakan bahwa jika variabel independen nilainya 0, maka pengaruh layanan produk amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup dalah sebesar 0,558.
- 2) Koefisien regresi X (Layanan Produk Amanah) sebesar 0,558. Artinya jika layanan produk Amanah mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Variabel persepsi masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,558. Koefisien bernilai positif antara peparuh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru yang menyatakan bahwa variabel layanan produk Amanah

di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Crup mempunyai pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.

b. Uji T (Parsial)

Uji T (parsial) ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel variabel bebas (layanan produk Amanah) terhadap variabel terikat yaitu Persepsi masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$)

Berdasarkan output data yang ditampilkan pada tabel 4.18 dapat diketahui hasil pengujian pada uji parsial dalam penelitian ini yaitu, variabel layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup berpengaruh secara signifikan terhadap variabel persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan dengan nilai $t_{hitung} 3,804 > t_{tabel} 1.676$

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (layanan produk Amanah) terhadap variabel dependen (Persepsi masyarakat) dengan melihat R Square. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.481 ^a	.232	.216	3.58238	1.040

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 4.18 di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan R yaitu sebesar 0,481 dan dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 23.0% ($0,232 \times 100\%$). Artinya, bahwa variabel layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup dan persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru mampu menjelaskan varian pada sebesar 23%. Sedangkan sisanya 77.0% ($100\% - 23.0\%$) dipengaruhi oleh variabel yang lain.

E. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah mempunyai tanggapan dan pandangan seseorang tersebut sesuai dengan pengalaman yang dimiliki masing-masing individu. Sebagian orang ada setuju dengan hadirnya produk Amanah di PT Pegadaian dan sebagianya lagi ada yang tidak setuju sebagaimana penulis akan menjelaskan, berdasarkan rumusan masalah pertama yaitu bagaimana pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang

Rimbo Baru, pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan menggunakan uji T (parsial) untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, dalam rumusan pertama uji T (parsial) dilakukan terhadap variabel (X) layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap variabel (Y) persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.

Hasil uji regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa variabel (X) layanan produk Amanah memiliki koefisien yang positif yakni dengan nilai koefisien 0,558 yang menunjukkan bahwa koefisien bernilai positif, Artinya jika layanan produk Amanah mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Variabel persepsi masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,558. Koefisien bernilai positif antara pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa variabel layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup mempunyai pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.⁸⁷

Demikian pula dalam uji parsial layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup dilakukan oleh penulis dalam menjelaskan pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru. Dibantu dengan data yang diolah menggunakan software SPSS v.16.0.⁸⁸ menunjukkan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian yang diuji dengan

⁸⁷ Setiawan, dan Dwi Endah Kusri, *Ekonomatrika* (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 61

⁸⁸ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal (untuk mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 73

menggunakan uji validasi dan reabilitas data terhadap semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh data yang digunakan dan didapatkan dalam penelitian ini valid dan reliabel dibuktikan pada setiap nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan juga dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . demikian pula hasil yang didapatkan untuk menjawab hipotesis dan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru

Persepsi menurut buku karangan Jalaluddin menyebutkan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan.⁸⁹ Secara etimologi, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa latin *perception*, yang artinya menerima atau mengambil. Sehingga Persepsi dapat dikatakan sebagai suatu proses penafsirkan seseorang dalam memandang atau mengatikan sesuatu melalui alat indra atau disebut juga disebut proses sensoris. Persepsi juga dapat timbul dari pengalaman yang diperolehnya baik yang dilakukan sendiri maupun kesan dari orang lain.⁹⁰

⁸⁹ Jalaluddin Rakhman, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), h.

⁹⁰ Alex Sobur, *Psikologi Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h. 445- 446

Setiap masyarakat mempunyai tanggapan dan pandangan seseorang tersebut sesuai dengan pengalaman yang dimiliki masing-masing individu. Sebagian orang ada setuju dengan hadirnya produk Amanah di PT Pegadaian dan sebagian lagi ada yang tidak setuju sebagaimana penulis akan menjelaskan, berdasarkan rumusan masalah pertama yaitu bagaimana pengaruh layanan produk Amanah di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru, penguji hipotesis pertama dilakukan dengan menggunakan uji T (parsial) untuk mengetahui pengaruh dari variabel indenpenden terhadap variabel dependen, dalam rumusan pertama uji T (parsial) dilakukan terhadap variabel (X) persepsi masyarakat terhadap (Y) produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Hasil uji regresi liner sederhana yang menunjukkan bahwa variabel (X) layanan produk Amanah memiliki koefesien yang positif yakni dengan nilai koefesien 0,558 yang menunjukkan bahwa koefesien bernilai positif, Artinya jika layanan produk Amanah mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Variabel Persepsi masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,558. Koefisien bernilai positif antara layanan produk Amanah terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru yang menyatakan bahwa variabel layanan produk Amanah mempunyai pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.⁹¹

⁹¹ Setiawan,dan Di Endah Kusriani, *Ekonomatrika* (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 61

Demikian pula dalam uji T (parsial) diperoleh nilai sig. sebesar 0.000 dengan tarap signifikan 0.05, menunjukkan bahwa nilai sig. $0.000 < 0.05$, dan dengan nilai t_{hitung} yakni 3.804 dengan nilai t_{tabel} 1.676 yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} $3.804 > 1.676$. Sehingga dapat diketahui adanya pengaruh positif dari variabel (X) layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap variabel (Y) persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru yang menunjukkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a di terima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup berpengaruh dengan persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.

2. Faktor Yang Paling dominan Masyarakat Dalam Memilih Produk Amanah Di PT Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Berdasarkan beberapa faktor yang telah dijelaskan sebelumnya terdapat faktor internal, eksternal, Pada nilai koefisien internal mempunyai nilai sebesar 0,892, dan bernilai positif. Sedangkan eksternal nilai koefisien sebesar 0.166 yang juga bernilai positif. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan yang mempengaruhi Persepsi masyarakat memilih produk Amanah di Pegadaian (Persero) Cabang Curup adalah faktor Internal (Psikologi, perhatian, minat, kebutuhan yang searah, pengalaman dan ingatan, dan suasana hati⁹². Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien yang paling besar dengan nilai 0,892 yang beregresi positif.

⁹² Faizal Oktarian, *Persepsi Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) Rejang Lebong Terhadap Perbankan Syariah,* Skripsi. (Sekolah tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup, 2012), h.20



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengaruh layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru adalah sebagai berikut:

1. Pegadaian merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkontribusi pada sektor keuangan di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaan, baik dalam bentuk penyaluran dana maupun memberikan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan ketentuan dasar hukum gadai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang diolah dengan bantuan software SPSS 16.0. Teknik pengumpulan data yang di peroleh dari observasi, dokumentasi, serta penyebaran angket kepada masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, uji validitas, Reabilitas dan Normalitas, lalu dianalisis dengan uji Parsial, regresi linier sederhana dan uji hipotesis.
2. Berdasarkan uji t (parsial) pada variable (X) layanan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup terhadap variable (Y) persepsi masyarakat diperoleh hasil bahwa, nilai $t_{hitung} 3.804 > t_{tabel} 1.676$ dan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat diketahui layanan produk Amanah di PT.

Pegadaian (Persero) Cabang Curup berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi masyarakat Talang Rimbo Baru.

3. Berdasarkan uji regresi sederhana yang dilakukan terhadap variable (X) persepsi masyarakat dalam menentukan faktor yang paling dominan dalam memilih produk Amanah di PT. Pegadaian Persero, diperoleh hasil bahwa nilai koefisien indikator faktor internal sebesar 0.892 yang bernilai positif, sedangkan indikator faktor eksternal memiliki nilai koefisien 0.166 yang juga bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan yang mempengaruhi persepsi masyarakat memilih produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup adalah faktor Internal yang terdiri dari faktor psikologi, perhatian, minat, kebutuhan yang searah, pengalaman dan ingatan, suasana hati.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran dalam penelitian, yaitu:

1. Bagi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Curup harus sering melakukan sosialisasi mengenai produk Amanah dan pegadaian itu terdiri kepada masyarakat khususnya di Kelurahan Talang Rimbo Baru agar masyarakat khususnya mengetahui apa itu produk Amanah dan lembaga pegadaian itu sendiri. Karena, hasil penelitian masyarakat Kelurahan Talang Rimbo Baru belum mengetahui produk Amanah dan ketika megetahuinya

ternyata masyarakat tersebut tertarik untuk menggunakan produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

2. Bagi masyarakat haru lebih sering mencari informasi mengenai lembaga keuangan non bank seperti PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. Karena semakin berkembangnya zaman maka akan berkembang pula lembaga-lembaga keuangan non bank seperti produknya yaitu dengan adanya produk Amanah. Dan masyarakat bisa mengundang pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup untuk memberikan edukasi mengenai lembaga keuangan non bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Rulam, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014).
- Al-Quran Terjemahan Ar-Rahim Surat Al-Baqarah ayat 283, (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2014).
- Arsip, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup
- Atmaja Prawira Purwa, *Psikologi Umum Dengan Prespektif Baru*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012)
- Brosur Produk PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup*
- Dwi Lestari Yana, et al, *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Desa Pungguk Pedaro dalam Bertransaksi di Lembaga Syariah*. Dss.IAIN CURUP, 2019
- Faizal Oktarian, *Persepsi Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) Rejang Lebong Terhadap Perbankan Syariah,*” Skripsi. (Sekolah tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup, 2012)
- Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Nomor: 92/DSN-MUI/IV/2014 Tentang Pembiayaan Disertai *Rahn*
- Ghofur Anshori Abdul, *Gadai Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011).
- Habiburrahim M, Yulia Rahmawati, dkk., *Mengenai Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Penerbit Kuwais, 2012)
- Huda Nurul, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2010)
- Imam Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)
- Isma’il ibn Katsir al-Qurasyi al-Dimasyqi, *Tafsir al-Qur’an al-Azim*, jus 3, terj. Bahrum Abu Bakar, (Bandung: Sinar baru algensindo, 2003)
- Jusmawati, *Efektivitas Terhadap Modal berbasis masalah Setting Kooperatif dengan pendekatan Sainifikan Dalam Pelajaran Matematika Di kelas X SMA NEGERI 11 Makassar*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2015)
- Kamsir, *Menejemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005)
-, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2012)
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga 2008)

- Lailah Nur, Dkk., *Lembaga Keuangan Islam Non Bank*, (Sidoarjo: IAIN Sunan Ampel Press, 2013)
- Laporan bulana data kependudukan Kelurahan Talang Rimbo Baru Bulan Februari 2020, Arsip Kantor Kelurahan Talang Rimbo Baru Curup Tengah
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Manan, M.A, *Ekonomi Islam teori dan Praktek: dasar-dasar Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Intermasa, 1992)
- Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)
-, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam, Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2013)
-, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2000)
- Ningsih Lia, *Analisis Perbandingan Produk Pada Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah*,” Skripsi. (Jurusan Syariah dan Ekonomi islam, STAIN Curup, 2013)
- Noor Juliansyah, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2014)
-, *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya ilmiah*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2011)
- Rachmadani Pertiwi Desiyani, *Pengetahuan dan Interes Masyarakat Dalam Memilih Produk Amanah di PT. Pegadaian Syariah Kantor Cabang Bengkulu.(Studi kasus Nusa Intah Kota Bengkulu)*,” Skripsi. (Fakultas Syariah dan ekonomi islam, IAIN Bengkulu, 2019)
- Rahman Shaleh Abdul, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, (Jakarta: Kecana, 2004).
- Rahman Yunus,, *Pengaruh Kualiatas Pelayanan dan kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto*,” Skripsi. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, 2015)
- Rakhman Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009)
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal (untuk mahasiswa S-1, S-2, dan S-3*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Riska Nusantia (Karyawan), *Wawancara*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, 22 Oktober 2019

- Riskiyah, *Analisis Pembiayaan Dengan Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya,* Skripsi. (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018)
- Saifuddin Azwar, *Metodelogi Penelitian,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011)
- Setiawan, dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonomatrika,* (Yogyakarta: Andi, 2013)
- Sholikul Hadi Muhammad, *Pegadaian Syariah,* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003)
- Sobur Alex, *Psikologi Umum,* (Bandung: Pustaka Setia, 2003)
- Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah,* (Jakarta: Kencana, 2009)
- Stuktur Jabatan Pegawai Kelurahan Talang Rimbo Baru, Arsip Kantor Kelurahan Talang Rimbo Baru
- Sudarsono H, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah edisi ketiga,* (yogyakarta: Penerbit Andi, 2008)
- Sudhono Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan,* (Jakarta: Raja Grafindo Persda, 2004)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D,* (Bandung: Alfabeta, 2014)
-, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sumitro Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait,* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004)
- Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cet.1.,* (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2001)
- Syafei Rahmat Fiqih Muamalah untuk UIN, STAIN, PTAIS dan Umum, (Bandung: Pustaka Setia, 2006).
- Tejokusumo Bambang, *Dinamika Masyarakat Sebagai sumber ilmu Pengetahuan Sosial,* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2014), h. 39
- Tri Basuki Agus, *Electronic data processing (SPSS 15 dan eviws 7,* (Yogyakarta: Danisa Media, 2014)
- Tristiadi Ardi Ardani, *Psikiantri Islam,* (Yogyakarta: UIN-MALANG PRESS, 2008)
- Walgito Bimo, *Pengantar Psikologi kelompok,* (Yogyakarta: Andi offset, 2010)

Wirawan Sarwono Sarlito, *Pengantar Umum Psikologi*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2000)

Wikipedia Bahasa Indonesia, Kabupaten Rejang Lebong, di akses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Rejang_Lebong di Unduh pada tanggal 10/ Februari 2020

L

A

M

P

I

R

A

N



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. A.K. Gani, No. 01 Kode Pos 108 Telp (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Hp. 082186121778 Curup 35119
Website / Fakultas Syaria'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, fakultas syaria'ah dan ekonomi islam stain curup.blogspot.com

PFORMULIR PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL SKRIPSI

Nama : *MILA SEPTA PAULINA*
NIM : *16691155*

1. Judul yang Diusulkan

No	Judul Proposal Skripsi	Keterangan
1	<i>Prosesi Masyarakat dalam Rimbo Baru terhadap Produk "Ammani" di Pegadaian Syariah (Persero) KCP Curup</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Faktor - Faktor yg Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk "Ammani" di Pegadaian (Persero) KCP Curup</i>	

2. Usulan Dosen Pembimbing

Pembimbing I	<i>Dr. MOHAMMAD ISTAN S.E.MPd</i>
Pembimbing II	<i>Heru D. S. M.S</i>



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 168/In.34/FS/PP.00.9/02/2020

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B/112/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0050/In.34/2/KP.07.6/3/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Menunjuk saudara:
Penama : 1. Dr. Muhammad Isnan, SE., M.Pd., MM NIP. 197502192006041008
2. Harianto Wijaya, ME NIP. -



IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotah Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39118
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

Nomor : ~~300~~/In.34/FS/PP.00.9/04/2020
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

9 April 2020

Kepada Yth,
Lurah Talang Rimbo Baru
Kecamatan Curup tengah
Di -
Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi SI pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Mila Septa Paulina
NIM : 16631155
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul : *Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup Terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru*
Waktu penelitian : 9 April sampai dengan 9 Juni 2020
Tempat Penelitian : Kelurahan Talang Rimbo Baru Kecamatan Curup Tengah

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
KECAMATAN CURUP TENGAH
KELURAHAN TALANG RIMBO BARU

Jl. Letjend Suprpto Kelurahan Talang Rimbo Baru - Curup

Curup, 03 Agustus 2020

Nomor : 300/603/TRA/2020
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal Telah Selesai Melakukan Penelitian

Kepada,
Yth. Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam
Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Yang Bertanda tanga dbawah ini :

Nama : Tarmuji S.sos
Jabatan : Lurah

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Mila Septa Paulina
NIM : 16631155
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Berdasarkan surat rekomendasi dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Nomor : 300/In.34/FS/PP.00.9/04/2020 tanggal 09 April 2020, Mahasiswa bersangkutan telah selesai melakukan Penelitian Kelurahan Talang Rimbo Baru, Kecamatan Curup Tengah dari tanggal 09 April 2020 sampai dengan tanggal 09 Juni 2020 dengan judul "Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup Terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru"



IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor: /In.34/FS.02/PP.00.9/01/2020

Pada hari ini Rabu Tanggal 22 Bulan 01 Tahun 2020 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas:

Nama : Mita Septa Paulina / 16631151
Prodi/Jurusan : perbankan / Syaria'ah & Ekonomi Islam
Judul : persepsi masyarakat Kelurahan Talang Rimba baru terhadap produk asuransi di PT Populasi Prasarana Cabang Curup

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Mira Maharani
Calon Pmbb I : Pr. M. Ihsan, M.Pd - MM
Calon Pmbb II : Harianto wijaya, ME

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. tidak perlu studi kasus
masukkan masalah diluar kelurahan siapa yang diteliti / sampai harus kelas
2. penelitian ini lebih baik di datangkan dg pendekatan kuantitatif (jelas urutannya)
menyajikan produk asuransi referensi gunakan yang 10 tahun terakhir, dapatkan
3. lebih disarankan di jurnal, bebaskan asing skripsi dan buku
inti masalah / dicer masalah lebih di perjelas
4. banyak pustaka tidak boleh copy paste, penulisan footnote harus benar
5.

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 27.01 bulan Januari tahun 2020

**“Pengaruh Layanan Produk Amanah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup
terhadap Persepsi Masyarakat Talang Rimbo Baru”**

A. Karakteristik Responden

Petunjuk : Isilah kolom nama dan alamat berikut dan berilah tanda (\checkmark) pada pilihan karakteristik responden berdasarkan keadaan yang sebenarnya.

Nama :

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : < 20 21-30 31-40 41-50 > 50

Pendidikan : SD SMP SMA DIPLOMA S1 S2/S3

Pekerjaan : Buruh Petani Pedagang PNS Swasta

Lainnya

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Jawablah pertanyaan berikut dengan diawali membaca basmallah dan mengakhiri dengan hamdallah
2. Jawablah tiap pertanyaan dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya
3. Berilah tanda (\checkmark) pada pilihan jawaban yang telah disediakan berikut, yang menurut bapak/ibu/sdr/I paling sesuai. Dengan keterangan sebagai berikut

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

R : Ragu-ragu

C. Pertanyaan

Variabel	Pertanyaan / Indikator		SS	S	Ragu	TS	STS
PERSEPSI MASYARAKAT (Y)	Faktor Internal						
	1	Saya mengetahui salah satu produk PT.Pegadaian (Persero) adalah produk pembiayaan kendaraan atau disebut produk amanah					
	2	Persyaratan administrasi pengajuan pembiayaan kredit kendaraan atau produk amanah tidak dipersulit dan mudah dipahami					
	3	Saya sangat puas telah melakukan pembiayaan kendaraan bermotor menggunakan produk Amanah di PT.Pegadaian (Persero) Curup					
	4	Saya Mengetahui produk-produk yang ada di PT. Pegadaian (Persero)					
	Faktor Eksternal						
	5	PT. Pegadaian (Persero) cabang curup tidak hanya menerima pegadaian barang tetapi juga menawarkan produk pembiayaan lain.Seperti Produk amanah					
	6	PT. Pegadaian (Persero) cabang curup memberikan penjelasan terhadap produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah					
	7	Proses dan langkah-langkah serta peraturan dalam melakukan pembiayaan kendaraan bermotor atau produk Amanah di PT.Pegadaian dengan mudah					

	8	Biaya administrasi sesuai standar sehingga tidak memberatkan nasabah						
	9	Proses pembayaran di PT. Pegadaian Curup fleksibel dan tidak membebankan nasabah						
	10	Bentuk produk Amanah dalam melakukan pembiayaan kendaraan di PT.Pegadaian Curup sangat berkualitas						
	Produk Amanah		SS	S	Ragu	ST	STS	
Layanan Produk	1	Proses dan peraturan dalam melakukan pembiayaan kendaraan atau produk Amanah cukup mudah dan tidak berbelit-belit						
	2	Kesepakatan dalam pembayaran yang fleksibel dan tidak membebankan nasabah						
	3	Produk Amanah yang ditawarkan PT. Pegadaian (Persero) Curup sesuai dengan harapan nasabah						
	4	Barang jaminan yang di simpan dalam keadaan bagus sehingga saya percaya						
	5	Waktu yang diberikan untuk pelunasan barang sesuai dan wajar						
		Kualitas Pelayanan						

Amanah di PT. Pegadaian (X)	6	PT. Pegadaian bersedia membantu bila nasabah dalam kesulitan					
	7	Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah					
	8	PT. Pegadaian (Persero) memberikan Kemudahan dalam mengakses produk Amanah					
	9	Persyaratan dalam penganjuran pembiayaan kendaraan bermotor atau produk Amanah tidak di persulit dan mudah di mengerti					
	10	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Pegadaian sangat baik					

					LAYANAN PRODUK AMANAH (X)											PERSEPSI MASYARAKAT (Y)										
NO	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	TOTAL	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	TOTAL
1	LK	51	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	37
2	PR	41-50	DIPLOMA	PEDAGANG	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	44	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	40
3	PR	51	SMA	LAINNYA	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	35	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	37
4	LK	41-50	SMA	SWASTA	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	39
5	LK	51	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
6	PR	21-30	S1	LAINNYA	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
7	PR	41-50	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	34	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	35
8	PR	41-50	SMA	PEDAGANG	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	39	4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	36
9	PR	31-40	SMA	PEDAGANG	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	39	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
10	LK	41-45	SMA	SWASTA	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
11	PR	31-40	SMP	SWASTA	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	39
12	PR	31-40	SMA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	36	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
13	PR	31-40	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	35	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	46
14	PR	41-50	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	45
15	PR	31-40	SMA	PEDAGANG	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	43
16	PR	31-40	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	46
17	LK	31-40	S1	SWASTA	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	37	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
18	LK	31-40	SMA	PEDAGANG	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
19	LK	41-50	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	38	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	37
20	LK	41-50	S1	LAINNYA	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	39	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	41
21	LK	41-50	S1	PNS	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	38	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
22	LK	21-30	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	5	2	2	4	36	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	38
23	LK	31-40	S1	SWASTA	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	39	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	40
24	PR	41-50	SMP	SWASTA	3	4	3	5	4	2	3	3	3	4	34	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	34

25	LK	31-40	SMA	PEDAGANG	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	
26	LK	41-50	SMA	SWASTA	3	4	5	5	5	4	2	4	3	2	37	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45	
27	LK	31-40	SMA	SWASTA	5	5	3	4	4	3	4	4	5	2	39	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	44
28	LK	21-30	S1	SWASTA	3	4	5	4	4	2	3	4	3	2	34	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	43
29	LK	41-50	SMP	SWASTA	4	4	1	4	4	2	2	4	3	2	30	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	41
30	LK	21-30	S1	SWASTA	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	34	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	39
31	PR	21-30	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	35	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
32	LK	31-40	S1	SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	37
33	LK	21-30	SI	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	34	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	36
34	LK	31-40	SMA	SWASTA	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	40	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	46
35	LK	31-40	S1	PNS	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	32	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	36
36	PR	21-30	S1	PEDAGANG	5	5	5	5	4	3	3	4	5	2	41	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44
37	LK	41-50	SMA	SWASTA	1	4	4	1	4	4	3	3	4	1	29	5	1	5	4	5	5	4	5	4	4	42
38	LK	31-40	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
39	LK	41-50	SMA	LAINNYA	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	28	4	2	2	3	4	3	2	2	2	2	26
40	LK	21-30	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	32	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	34
41	LK	41-50	SMA	PEDAGANG	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	33	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	36
42	PR	41-50	SMA	SWASTA	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	40	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
43	PR	31-40	S1	PNS	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	37	4	4	4	3	4	5	3	4	1	4	36
44	PR	41-50	SMA	SWASTA	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	37	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	37
45	LK	31-40	DIPLOMA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	39
46	PR	21-30	S1	SWASTA	2	4	4	4	4	3	2	5	5	2	35	5	2	4	4	4	4	4	3	5	3	38
47	LK	21-30	SMA	PEDAGANG	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	32	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	33
48	LK	41-50	SMA	PEDAGANG	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	30	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	31
49	LK	41-50	SMP	SWASTA	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	40	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
50	LK	21-30	SMA	SWASTA	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	36	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Mila Septa Paulina
 NIM : 16631155
 FAKULTAS/JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
 PEMBIMBING I : Dr. M. Istian M.Pd. M.M.
 PEMBIMBING II : HARIANTO M.E
 JUDUL SKRIPSI : Persepsi Masyarakat tentang Rambu Lany
 terhadap Produk Amanah di Pt. PONDANIR
 PABERU CABANG (UEW)

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2;

* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing I minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sedikan;

* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Mila Septa Paulina
 NIM : 16631155
 FAKULTAS/JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
 PEMBIMBING I : Dr. M. Istian M.Pd. M.M.
 PEMBIMBING II : HARIANTO M.E
 JUDUL SKRIPSI : Persepsi Masyarakat tentang Rambu Lany
 terhadap Produk Amanah di
 PT. PONDANIR (PABERU) CABANG CURUP

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I.

Dr. M. Istian M.Pd. M.M.

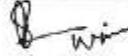
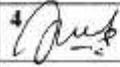
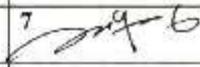
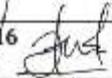
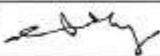
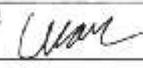
NIP. 197502132152006041008

Pembimbing II.

Harianto M.E

NIP.

DAFTAR NAMA RESPONDEN

No.	Nama	Paraf
1	WIN	1 
2	IDES	2 
3	ZULIANA	3 
4	ARIES WIYATUNDEO	4 
5	PETRUS EDI SUSANTO	5 
6	SAPATI AYU MELISA	6 
7	YUNATHAN AS	7 
8	NURHIDAYATI	8 
9	NURHASANAH	9 
10	YULES ROZALI	10 
11	WAHYUNI	11 
12	AZNI	12 
13	MEHA WULANDARI	13 
14	ROMLAH ROBYANTI	14 
15	RENA ACURRINI	15 
16	JESI AFRIANTI	16 
17	ERWANTO	17 
18	XESIO ASTI	18 
19	ERBANTO	19 
20	WELY YANTO	20 
21	AKHMAD YALHALI	21 
22	WARDIANSYAH	22 

DOKUMENTASI











BIOGRAFI PENULIS



Nama Mila Septa Paulina tempat tanggal lahir, Muara Megang 26 September 1998, anak dari Ayah bernama Tarmizi dan I bu bernama Umiryati. Ia merupakan anak Ke Empat dari Enam bersaudra Kakak Angga Janata, Ayuk Sela Beli dan Tri Oktarium, serta Adik Seli Pertiwi dan Putri Wulan Dari.

Menempuh pendidikannya dari Sekolah Dasar (SD) di SDN 01 Muara Megang melanjutkan Sekolah Menegah Pertama (SMP) di SMPN 01 Muara Megang, kemudian melanjutkan Sekolah Menegah Atas (SMA) MUHAMMADIYAH 01 KOTA BENGKULU jurusan IPS. Selanjutnya ia melanjutkan di Perguruan Tinggi (PT) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan mengambil Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah.