



Analisis Faktor Penentu Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan Pegadaian (Studi Komparatif UPS Tamallayang dan UPC Rappokaleleng)

Harfianingsih¹, Idris Parakkasi², Muslihati³,

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

E-mail: harfiaaa.n06@gmail.com¹, idris_parakkasi12@yahoo.com²
muslihatimucii@gmail.com³

ABSTRAK- Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan secara ilmiah faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih kedua jenis layanan tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam preferensi nasabah. Nasabah pegadaian syariah lebih mempertimbangkan aspek religius, seperti kepatuhan terhadap prinsip syariah, akad bebas riba, transparansi, dan keadilan. Mereka merasa nilai taksiran barang lebih adil karena dinilai berdasarkan prinsip musyawarah dan mendekati harga pasar. Sebaliknya, nasabah pegadaian konvensional lebih fokus pada kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, dan kenyamanan proses, meskipun nilai taksiran barang sering kali lebih rendah. Kedua jenis pegadaian memiliki kesamaan dalam hal aksesibilitas dan kemudahan proses awal. Namun, pegadaian syariah menekankan nilai-nilai etika dan kejujuran dalam transaksi, sedangkan pegadaian konvensional lebih bersifat praktis. Komparasi ini menunjukkan bahwa perbedaan prinsip dan nilai menjadi pembeda utama dalam keputusan nasabah. Secara ilmiah, hal ini dapat dijelaskan melalui pendekatan sosiologis dan ekonomi perilaku, di mana latar belakang budaya, religiusitas, dan tujuan finansial memengaruhi pilihan layanan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pegadaian perlu menyesuaikan strategi pelayanan mereka agar sesuai dengan preferensi dan kebutuhan masing-masing segmen nasabah.

Kata Kunci: *Pegadaian Syari'ah, Pegadaian Konvensional, Keputusan nasabah*

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap uang tunai dalam kehidupan sehari-hari seringkali muncul secara tiba-tiba dan tidak terduga. Ketika pengeluaran mendesak tidak dapat dipenuhi oleh dana yang tersedia, masyarakat cenderung mencari solusi keuangan yang cepat dan praktis. Salah satu alternatif yang umum dilakukan adalah menggadaikan barang berharga di lembaga pegadaian. Gadai sendiri merupakan perjanjian riil yang memiliki kekuatan hukum, di mana barang jaminan diserahkan kepada kreditor sebagai bentuk kepastian pelunasan utang. Dalam konteks hukum Indonesia, praktik ini diatur dalam Pasal 1152 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sementara dalam Islam, dasar hukum gadai tercantum dalam Surah Al-Baqarah ayat 283, yang mengatur mengenai pentingnya kepercayaan dan penyerahan jaminan dalam transaksi utang-piutang, terutama dalam situasi darurat (Syami Rahmadani, 2024)

Seiring dengan berkembangnya sistem keuangan di Indonesia, lembaga pegadaian hadir dalam dua bentuk utama, yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Pegadaian

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

konvensional beroperasi berdasarkan prinsip ekonomi modern yang menerapkan sistem bunga (interest) dalam transaksi pinjaman. Sementara itu, pegadaian syariah berlandaskan prinsip-prinsip syariat Islam yang melarang riba, gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi) (Rahmadani et al., 2025). Pegadaian syariah menggunakan akad ijarah sebagai pengganti bunga, yaitu sistem sewa atas jasa penyimpanan barang jaminan. Perbedaan mendasar ini tercermin tidak hanya dalam struktur akad dan biaya, tetapi juga dalam tata cara eksekusi barang jaminan serta pengelolaan dana hasil lelang. Dalam pegadaian syariah, kelebihan dana hasil lelang yang tidak diklaim nasabah akan disalurkan kepada lembaga amil zakat, sedangkan pada pegadaian konvensional, dana tersebut menjadi milik PT Pegadaian setelah melewati masa tenggang tertentu (Maengkom, 2023).

Pengalaman empiris penulis selama menjalani magang di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Tamallayang yang berlokasi berdekatan dengan Unit Pegadaian Konvensional (UPC) Rappokaleleng menunjukkan kecenderungan menarik. Di wilayah tersebut, pegadaian syariah terlihat lebih ramai dikunjungi oleh nasabah, terutama pada hari-hari pasar. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mendasar terkait faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan gadai berbasis syariah dibandingkan dengan layanan konvensional. Apakah dominasi pegadaian syariah disebabkan oleh faktor keagamaan, persepsi masyarakat terhadap keadilan dan transparansi, atau karena aspek-aspek lain seperti kualitas layanan dan strategi pemasaran.

Sejumlah studi terdahulu telah membahas perbedaan antara pegadaian syariah dan konvensional dari berbagai aspek, seperti hukum, praktik akuntansi, strategi promosi, serta penerimaan masyarakat terhadap produk gadai. Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus membahas faktor-faktor determinan yang mendorong preferensi nasabah terhadap layanan pegadaian syariah dalam konteks studi komparatif pada dua unit pelayanan yang berada dalam wilayah geografis yang sama (Putra & Wati, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah, termasuk nilai-nilai agama, persepsi terhadap kualitas layanan, tingkat kepercayaan, serta faktor sosial dan ekonomi lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara komprehensif bagaimana mekanisme pelayanan di pegadaian syariah dan konvensional memengaruhi keputusan nasabah. Selain itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menjadi dasar pemilihan layanan oleh nasabah (Amananti, 2024). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai perilaku konsumen dalam sistem keuangan syariah, sekaligus menawarkan rekomendasi praktis bagi lembaga pegadaian untuk meningkatkan mutu layanan dan membangun kepercayaan Masyarakat (Sintia, 2016).

TINJAUAN LITERATUR

Tinjauan literatur merupakan kegiatan penelusuran terhadap buku, artikel ilmiah, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan topik penelitian. Melalui kajian ini, peneliti dapat mempertajam pemahaman dan analisis terhadap bidang kajian, serta menghubungkan

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

teori-teori dan temuan sebelumnya dengan masalah penelitian yang sedang dibahas. Dalam konteks penelitian ini, tinjauan literatur disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai teori-teori pengambilan keputusan serta perbandingan antara pegadaian konvensional dan pegadaian syariah, guna menunjukkan bagaimana penelitian ini berkontribusi dalam memahami perilaku nasabah dalam memilih layanan keuangan (Ronzon et al., 2025).

Salah satu teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pengambilan keputusan. Menurut Gito Sudarmo, keputusan merupakan hasil akhir dari suatu proses yang panjang dan kompleks, yang diawali dengan identifikasi masalah, pencarian informasi, dan evaluasi alternatif. Daniel Bernoulli menjelaskan bahwa pengambilan keputusan melibatkan pemilihan dari berbagai alternatif berdasarkan tujuan, nilai, dan informasi yang tersedia. Dalam ilmu psikologi kognitif, pengambilan keputusan berbeda dengan pemecahan masalah karena fokusnya terletak pada proses memilih satu alternatif dari berbagai pilihan yang tersedia (MBA, *Especialistas en finanzas*, 2020). Tahapan-tahapan pengambilan keputusan umumnya meliputi tiga fase, yaitu fase penyelidikan (*intelligence*), fase perancangan (*design*), dan fase pemilihan (*choice*), seperti yang diungkapkan oleh Simon (1986). Kerangka ini penting dalam memahami proses berpikir nasabah ketika menentukan pilihan antara pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Selanjutnya, konsep pegadaian dalam konteks keuangan Indonesia terbagi ke dalam dua sistem, yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Pegadaian konvensional merujuk pada praktik gadai yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1150, yang menjelaskan bahwa gadai adalah suatu hak yang diperoleh oleh kreditur atas suatu barang bergerak, yang diserahkan oleh debitur sebagai jaminan utang (Puspita, 2019). Dalam praktiknya, Pegadaian Konvensional memberikan pinjaman kepada nasabah dengan bunga tertentu, dengan barang bergerak seperti emas atau kendaraan sebagai jaminan. Produk-produk yang ditawarkan antara lain gadai emas, simpanan emas atau perak, penjualan perhiasan, serta layanan pembayaran tagihan. Layanan ini dikembangkan berdasarkan prinsip komersial, dengan tujuan memperoleh keuntungan (Tarantang et al., 2019)

Sementara itu, pegadaian syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, yang melarang riba dan menekankan pada keadilan serta kemaslahatan umat. Konsep gadai dalam Islam dikenal dengan istilah "*rahn*", yang berarti menahan suatu barang sebagai jaminan utang. Dasar hukum *rahn* dalam Islam dapat ditemukan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 283 dan diperkuat oleh hadis sahih yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim (Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, 2024). Pegadaian syariah menggunakan akad *rahn* dan *ijarah*, di mana nasabah tidak dikenakan bunga, melainkan membayar biaya pemeliharaan barang. Produk-produk pegadaian syariah meliputi *rahn* (gadai syariah), *Mulia* (pembelian emas), *Arrum Haji*, *Arrum BPKB*, *Amanah* (pembiayaan kendaraan), serta *Tabungan Emas*. Pegadaian syariah dikembangkan dengan tujuan tidak hanya komersial, tetapi juga sosial, seperti membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mendesak tanpa terjerat bunga (Yani, 2013).

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

Dalam meninjau literatur secara integratif, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa perbedaan mendasar antara pegadaian konvensional dan syariah, baik dari segi hukum, sistem operasional, maupun nilai-nilai yang mendasarinya. Pegadaian konvensional menggunakan sistem bunga yang diatur oleh ketentuan perundang-undangan, sementara pegadaian syariah menggunakan prinsip bagi hasil dan biaya administrasi tanpa bunga. Barang jaminan pada pegadaian konvensional biasanya terbatas pada barang bergerak, sedangkan pegadaian syariah menerima berbagai barang yang memiliki nilai ekonomi. Dari aspek akad, pegadaian konvensional menggunakan prinsip pinjam-meminjam dengan bunga, sedangkan pegadaian syariah menggunakan akad rahn dan ijarah (Hamid, 2020). Tujuan utama pegadaian konvensional adalah keuntungan finansial, sedangkan pegadaian syariah lebih menekankan pada prinsip keadilan, tolong-menolong, dan keseimbangan sosial.

Tinjauan literatur juga menunjukkan adanya berbagai faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan pegadaian. Faktor-faktor ini meliputi promosi, lokasi, kualitas pelayanan, harga atau nilai taksiran, fasilitas, persyaratan, dan pengetahuan. Promosi, dalam konteks pemasaran, sangat memengaruhi persepsi dan minat nasabah. Komunikasi yang efektif dapat membentuk pemahaman nasabah mengenai manfaat suatu layanan (Sohibi, 2023).

Lokasi yang strategis memberikan kemudahan akses bagi nasabah, sehingga memengaruhi preferensi mereka dalam memilih lembaga keuangan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah. Menurut Tjiptono, pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi konsumen, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Harga dan nilai taksiran juga menjadi faktor penting, di mana nasabah cenderung memilih pegadaian yang memberikan taksiran tinggi dengan biaya yang rendah. Fasilitas fisik, seperti kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan sarana, turut memengaruhi keputusan nasabah karena mencerminkan profesionalisme lembaga tersebut (Olii & Yusuf, 2021). Selain itu, persyaratan administratif yang sederhana dan tidak berbelit-belit menjadi pertimbangan penting bagi nasabah, terutama mereka yang membutuhkan dana secara cepat. Pengetahuan atau literasi keuangan juga menjadi aspek penting, di mana semakin baik pemahaman nasabah terhadap sistem pegadaian, semakin besar kemungkinan mereka memilih layanan yang sesuai dengan prinsip dan kebutuhannya.

Dengan demikian, tinjauan literatur ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan nasabah dalam memilih pegadaian tidak hanya dipengaruhi oleh aspek rasional seperti biaya dan lokasi, tetapi juga oleh nilai-nilai, kepercayaan, dan pemahaman terhadap sistem yang ditawarkan. Pendekatan integratif dan teoretis yang digunakan dalam tinjauan ini memberikan dasar yang kuat untuk menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan, serta menempatkan penelitian ini dalam konteks yang lebih luas dalam kajian perilaku konsumen dan sistem keuangan.

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali dan memahami makna atas fenomena sosial secara mendalam, dengan pendekatan yang lebih menekankan pada aspek deskriptif daripada numerik. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berbentuk kata-kata, pernyataan, atau narasi, bukan angka, dan diperoleh melalui wawancara langsung di lapangan, observasi, serta dokumentasi visual (Fathoni, 2016). Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengungkap fakta-fakta aktual yang berkaitan dengan permasalahan di lapangan secara objektif. Tujuan utamanya adalah untuk membangun pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan pegadaian, melalui studi komparatif antara PT. Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin dan PT. Pegadaian Konvensional CP Limbung, yang keduanya berlokasi di Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan bagian dari metode kualitatif yang berfokus pada analisis mendalam terhadap suatu kasus tertentu dalam konteks kehidupan nyata. Penelitian ini menelaah interaksi antara variabel-variabel dalam situasi spesifik dan mempelajari peristiwa-peristiwa secara sistematis selama kurun waktu tertentu. Studi kasus ini memberikan gambaran latar belakang, dinamika sosial, serta interaksi yang terjadi di lingkungan nasabah pengguna layanan pegadaian syariah dan konvensional, sehingga memungkinkan peneliti menangkap kompleksitas keputusan yang diambil oleh individu dalam konteks sosial dan ekonomi tertentu (Ridlo, 2023)

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui wawancara dan observasi terhadap nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Limbung dan PT. Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin. Data ini merupakan informasi utama yang mencerminkan pengalaman, pendapat, dan pertimbangan nasabah dalam memilih jenis layanan pegadaian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari kajian pustaka, termasuk buku, jurnal ilmiah, skripsi, serta sumber tertulis lain yang relevan (S, Nyangfah Nisa Septiana & Shaleh, 2024) Data sekunder digunakan untuk memperkaya analisis dan memperkuat interpretasi data primer dengan pendekatan teoritis dan kontekstual.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas di lokasi penelitian guna memperoleh pemahaman terhadap proses layanan pegadaian secara nyata. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan terpilih, yaitu nasabah dari masing-masing pegadaian, untuk memperoleh data mengenai motivasi, persepsi, serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan, profil lembaga, serta dokumen-dokumen terkait yang memberikan informasi tambahan mengenai konteks penelitian. Instrumen utama dalam penelitian ini meliputi pedoman observasi, pedoman wawancara, serta format dokumentasi yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan sistematis (Nur & Utami, 2022)

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

Dalam hal pengolahan dan analisis data, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Proses analisis dilakukan secara bertahap, dimulai dengan reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data dari catatan lapangan dan hasil wawancara. Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data, di mana informasi disusun secara sistematis dalam bentuk narasi atau tabel agar dapat dianalisis lebih lanjut. Penyajian data ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola, hubungan antarkategori, serta menemukan temuan yang signifikan (Nugraha, 2024). Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan hasil akhir dari proses analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji kesesuaian temuan dengan teori yang digunakan. Kesimpulan yang dihasilkan diharapkan mampu menunjukkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian, serta dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis terhadap kajian pengambilan keputusan dan layanan pegadaian di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pegadaian Syariah Unit Tamallayang dan Pegadaian Konvensional Unit Rappokaleleng

Pegadaian di Indonesia didirikan sekitar tahun 1901 pada masa penjajahan Belanda untuk membantu masyarakat mendapatkan pinjaman dengan jaminan barang. Setelah kemerdekaan, pada tahun 1970, Pegadaian resmi menjadi BUMN dan terus berkembang menjadi lembaga keuangan modern yang menawarkan berbagai layanan. Kini, pegadaian berperan penting dalam memberikan akses keuangan kepada masyarakat. Pada saat itu, pegadaian memiliki tujuan yaitu untuk membantu masyarakat, terutama masyarakat golongan menengah ke bawah, yang kesulitan untuk mendapatkan akses ke lembaga keuangan formal. Dengan adanya sistem gadai masyarakat bisa mengajukan pinjaman uang dengan jaminan yaitu berupa barang berharga, seperti emas atau perhiasan.

Pegadaian Konvensional didirikan pada tahun 1901, berfungsi untuk memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang berharga. Setelah menjadi BUMN pada tahun 1970, Pegadaian Konvensional terus berkembang dan menawarkan berbagai layanan keuangan. Pegadaian Syari'ah mulai diperkenalkan pada tahun 2003 sebagai respon terhadap kebutuhan layanan keuangan sesuai prinsip syari'ah. Sistemnya menghindari riba dan menerapkan akad sesuai prinsip islamiah, seperti akad murabahah dan akad ijarah. Pegadaian syari'ah memberikan alternatif bagi masyarakat yang ingin meminjam uang tanpa melanggar prinsip islamiah.

Pegadaian Syari'ah Unit Tamallayang merupakan salah satu unit dari Pegadaian Syari'ah Cabang Hasanuddin, yang berdiri sejak 2 Januari 2010. Pegadaian syari'ah ini didirikan untuk menyediakan layanan gadai yang sesuai dengan hukum islam yaitu transaksi yang dilakukan secara adil dan transparan serta tidak membebani nasabah dengan adanya bunga.

Mekanisme Pelayanan yang Diterapkan kepada Nasabah Dalam Memilih Layanan Pegadaian

Berdasarkan hasil wawancara, lokasi terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan pegadaian, baik konvensional maupun syariah. Nasabah cenderung memilih pegadaian yang dekat dengan tempat tinggal atau tempat

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

mereka beraktivitas sehari-hari karena memberikan kemudahan akses dan menghemat waktu. Selain jarak, aspek lain seperti kemudahan transportasi menuju lokasi, keamanan lingkungan sekitar, serta kenyamanan saat berada di tempat tersebut juga menjadi pertimbangan penting. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi yang strategis tidak hanya memudahkan, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah dalam melakukan transaksi.

Lebih jauh, fasilitas pendukung seperti tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, serta pelayanan yang efisien turut memperkuat daya tarik sebuah lokasi pegadaian. Nasabah cenderung memilih tempat yang dapat memberikan kemudahan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi layanan, tetapi juga dari sisi fisik dan lingkungan. Dengan demikian, lokasi yang strategis dan didukung fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat kepercayaan, serta mendorong loyalitas dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pemilihan lokasi menjadi salah satu elemen penting dalam strategi pengembangan layanan pegadaian.

1. Prosedur pendaftaran dan Verifikasi
2. Nasabah harus melalui proses registrasi dan verifikasi untuk memastikan bahwa mereka memenuhi syarat untuk menggunakan layanan tertentu di Pegadaian.
3. Konsultasi dan Informasi Layanan
4. Pegadaian menyediakan berbagai macam layanan seperti gadai konvensional dan gadai syari'ah. Setiap jenis layanan pegadaian memiliki syarat, manfaat, dan resiko yang berbea-beda. Oleh karena itu, nasabah akan dibantu untuk memahami perbedaan layanan ini dan memilih mana yang paling sesuai dengan kebutuhannya.
5. Evaluasi Jaminan
6. Pegadaian memiliki sistem standar untuk menilai aset yang dijadikan jaminan, seperti emas, kendaraan, atau properti. Penilaian ini bertujuan untuk menentukan besarnya pinjaman yang bisa diberikan berdasarkan nilai jaminan tersebut. Pegadaian juga biasanya menyediakan layanan untuk mengecek keaslian jaminan, misalnya untuk emas atau perhiasan, untuk menghindari resiko menerima barang palsu atau tidak sesuai dengan standar.
7. Proses Transaksi
8. Setelah jaminan dinilai, pegadaian dan nasabah akan membuat perjanjian terkait besaran pinjaman, durasi pinjaman, serta syarat-syarat lainnya.
9. Layanan Purna Jual
10. Setelah transaksi selesai, pegadaian tetap memberikan layanan kepada nasabah. Salah satu layanan penting adalah pengingat tenggat waktu pelunasan, baik itu melalui SMS atau telepon. Layanan ini membantu nasabah mengingat batas waktu pelunasan atau mengajukan perpanjangan jika dibutuhkan.

Selain itu hasil penelitian sari (2021) menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap produk keuangan syari'ah semakin meningkat, terutama di kalangan generasi muda yang lebih peka terhadap isu etika dan keberlanjutan dalam finansial. Hal ini mencerminkan perubahan paradigma dalam masyarakat, dimana semakin banyak individu yang mengutamakan prinsip-prinsip islam dalam pengelolaan keuangan mereka. Dengan

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

menyediakan layanan yang memenuhi standar syari'ah, pegadaian syari'ah tidak hanya menjawab kebutuhan finansial, tetapi juga memberikan nilai tambah yang sejalan dengan nilai-nilai agama. Secara keseluruhan layanan pegadaian syari'ah menjadi pilihan menarik bagi nasabah yang mengutamakan prinsip-prinsip Islam.

Selain fokus pelayanan yang baik dan transaksi yang sederhana, Pegadaian Rappokaleleng juga menekankan pentingnya transparansi dalam proses pinjaman. Dengan menghitung bunga berdasarkan durasi pinjaman dan besaran jaminan, nasabah dapat memahami dengan jelas biaya yang akan mereka tanggung. Hal ini dapat mengurangi kebingungan dan potensi ketidakpuasan yang seringkali muncul akibat biaya tersembunyi.

Pendekatan yang digunakan oleh pegadaian Rappokaleleng yaitu memberikan layanan yang cepat dan sesuai aturan, hal ini dapat membangun kepercayaan nasabah kepada pegawai Pegadaian Rappokaleleng. Ketika nasabah merasa bahwa proses yang mereka jalani tidak hanya efisiensi tetapi juga adil, mereka cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Kepercayaan ini adalah kunci untuk menciptakan loyalitas nasabah yang berkelanjutan.

Tidak hanya itu, pengalaman positif yang diciptakan oleh pegadaian Rappokaleleng juga dapat menghasilkan promosi dari mulut ke mulut. Nasabah yang puas dengan layanan yang mereka terima cenderung merekomendasikan pegadaian kepada orang lain. Melalui wawancara yang telah penulis lakukan, terungkap bahwa mekanisme pelayanan antara pegadaian syari'ah dan pegadaian konvensional itu berbeda. Yang membedakan diantara keduanya adalah mekanisme Pelayanan di Pegadaian Syari'ah itu dia lebih mengutamakan transaksi yang terhindar dari riba sedangkan kalau di pegadaian konvensional lebih berfokus pada pelayanan yang baik dan cepat.

Faktor Penentu Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan Pegadaian

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa lokasi menjadi faktor dominan yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan pegadaian, baik konvensional maupun syariah. Kedekatan lokasi dengan tempat tinggal atau aktivitas sehari-hari memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan tanpa harus menempuh jarak yang jauh. Selain itu, faktor aksesibilitas yang baik, seperti kemudahan transportasi dan jalan masuk, turut menjadi pertimbangan penting. Keamanan lingkungan sekitar juga menjadi perhatian, di mana nasabah merasa lebih nyaman dan tenang saat melakukan transaksi di tempat yang aman.

Selain aspek akses dan keamanan, kenyamanan fasilitas yang tersedia juga memainkan peran signifikan dalam menarik minat nasabah. Tersedianya tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, serta pelayanan yang cepat dan efisien menambah nilai lebih pada suatu lokasi pegadaian. Oleh karena itu, lokasi yang strategis bukan hanya meningkatkan visibilitas lembaga pegadaian, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan frekuensi transaksi. Kesimpulannya, pemilihan lokasi yang tepat sangat krusial dalam upaya menarik dan mempertahankan nasabah.

Di sisi lain, faktor promosi memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan pegadaian. Bagi sebagian nasabah, terutama yang sudah

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

memiliki pengalaman atau kepercayaan terhadap suatu lembaga, kualitas pelayanan yang cepat, ramah, dan terpercaya lebih diutamakan dibandingkan promosi. Namun, bagi kelompok nasabah lainnya, khususnya ibu rumah tangga, tawaran promosi seperti bebas biaya administrasi, potongan bunga, atau bonus menarik dapat menjadi daya tarik tersendiri yang mendorong mereka untuk mencoba atau berpindah ke layanan pegadaian tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa promosi masih memiliki peran penting, khususnya dalam menjangkau dan menarik nasabah baru.

Secara keseluruhan, keputusan nasabah dalam memilih layanan pegadaian merupakan hasil dari kombinasi beberapa faktor, yaitu lokasi yang strategis, promosi yang menarik, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Lokasi yang mudah dijangkau memberikan kenyamanan, sementara promosi mampu menciptakan insentif tambahan untuk mencoba layanan. Meski begitu, kepercayaan dan pelayanan yang baik tetap menjadi pondasi utama yang menentukan loyalitas jangka panjang nasabah. Oleh karena itu, strategi pemasaran layanan pegadaian sebaiknya menggabungkan keunggulan lokasi, promosi yang tepat sasaran, serta peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.

Hasil wawancara dengan beberapa nasabah, persyaratan bertransaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan pegadaian. Meskipun persyaratan diperlukan, nasabah lebih fokus pada aspek lain seperti suku bunga yang rendah, produk yang ditawarkan, dan besarnya jumlah pinjaman yang bisa diperoleh. Kebanyakan nasabah berpendapat bahwa selama persyaratan tidak terlalu rumit dan memberatkan, hal tersebut bukan kendala utama. Dalam hal kualitas pelayanan, nasabah menilai pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif sangat penting, terutama dalam situasi mendesak. Pelayanan yang baik dapat membangun loyalitas nasabah dan meningkatkan kepuasan, sehingga menjadi faktor penentu dalam memilih pegadaian. Namun, nasabah cenderung menilai kualitas pelayanan pegadaian konvensional lebih unggul dibandingkan pegadaian syariah. Selanjutnya, harga taksiran yang tinggi dan biaya jasa yang rendah merupakan faktor penting yang mendorong nasabah memilih pegadaian syariah. Taksiran yang adil memberikan rasa aman dan kepuasan tersendiri bagi nasabah, khususnya dalam situasi mendesak.

Meskipun demikian, ada nasabah yang lebih memilih pelayanan yang cepat dan nyaman meskipun taksiran tidak terlalu tinggi. Mengenai fasilitas, hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak semua nasabah menjadikan fasilitas sebagai prioritas utama dalam pengambilan keputusan. Beberapa lebih mengutamakan kualitas pelayanan dan harga daripada kenyamanan fasilitas fisik. Faktor syariah menjadi pertimbangan utama bagi nasabah muslim dalam memilih pegadaian syariah karena layanan ini sesuai dengan prinsip hukum Islam, bebas dari riba, dan memberikan rasa aman secara spiritual. Nasabah yang memprioritaskan aspek kehalalan dan keadilan dalam transaksi lebih memilih pegadaian syariah. Secara keseluruhan, pegadaian syariah lebih diminati karena menawarkan taksiran tinggi, biaya rendah, dan sesuai prinsip syariah, sementara pegadaian konvensional dipilih karena kualitas pelayanan yang cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh kombinasi faktor finansial, pelayanan, dan keyakinan agama yang sesuai dengan kebutuhan dan prioritas masing-masing.

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

KESIMPULAN

Mekanisme pelayanan di Pegadaian, baik syari'ah maupun konvensional, memiliki pendekatan yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pegadaian Syari'ah menekankan pada prinsip-prinsip syari'ah, menyediakan layanan tanpa bunga dan berbasis akad syari'ah. Hal ini menarik bagi nasabah yang ingin terhindar dari praktik riba dan yang mengutamakan nilai-nilai agama dalam pengelolaan keuangan. Sedangkan Pegadaian Konvensional berfokus pada pelayanan yang cepat, dan nyaman. Dengan menghitung bunga berdasarkan durasi pinjaman dan besaran jaminan, pegadaian konvensional berusaha memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas yang berkelanjutan. Perbedaan utama terletak pada fokus layanan: Pegadaian Syari'ah mengutamakan kepatuhan terhadap prinsip syari'ah, sementara Pegadaian Konvensional lebih mengedepankan kecepatan dan kenyamanan dalam transaksi. Keduanya memiliki keunggulan masing-masing yang dapat menarik segmen nasabah yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dipegang oleh nasabah.

Faktor utama yang menjadi penentu dalam keputusan nasabah memilih layanan pegadaian konvensional (UPC Rappokaleleng) yaitu kecepatan dan kualitas pelayanan. Nasabah yang memilih UPC Rappokaleleng mengutamakan kecepatan pelayanan dan kemudahan akses. Pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah menjadi faktor utama, terutama bagi nasabah yang memiliki waktu terbatas atau merasa tidak nyaman dengan antrian yang panjang. Sedangkan Faktor utama bagi nasabah yang memilih UPS Tamallayang karena aspek syari'ah sehingga terhindar dari riba dan jasa yang rendah. Jasa yang rendah menjadi daya tarik utama bagi nasabah dalam memilih layanan pegadaian syari'ah (UPS Tamallayan). Selain aspek syari'ah promosi dan penawaran khusus juga menjadi hal menarik bagi nasabah untuk menggadai di Pegadaian Syari'ah. Beberapa nasabah tertarik menggadai di UPS Tamallayang karena promosi yang menarik yang ditawarkan oleh Pegadaian.

Pegadaian Syari'ah dapat lebih mengedepankan prinsip syari'ah dan transparansi, sementara itu pegadaian konvensional lebih fokus lagi dengan kecepatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan. Untuk menarik lebih banyak nasabah kedua layanan Pegadaian perlu memperhatikan faktor-faktor penting seperti lokasi yang strategis, promosi menarik, harga taksiran yang kompetitif, serta kualitas pelayanan yang responsif.

REFERENSI

- Fathoni, M. M. P. I. (2016). Teknik_Analisis_Data oleh mukarom. *Disampaikan Pada Perkuliahan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Pendidikan*, 4.
- Hamid, M. I. A. H. M. (2020). Konsep Gadai Syariah Menurut Syafi'i Antonio. *Jurnal Penelitian Medan Agama*, 11(1), 90.

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

- Maengkom, M. A. F. (2023). Pemahaman Masyarakat Muslim Manado Terhadap Sistem Pegadaian Syariah. *Al-'Aqdu: Journal of Islamic Economics Law*, 3(2), 68. <https://doi.org/10.30984/ajiel.v3i2.2685>
- MBA, Especialistas en finanzas, C. W. A. M. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Siswa Sma Dalam Memilih Universitas Islam Riau Sekecamatan Bukit Raya Pekan Baru
- Nugraha, D. A. W. (2024). Metode Penelitian. (*Padang: CV. Gita Lentera*), 5, 23.
- Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan Langkah Penelitian Antropologi. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya*, Vol. 3(No. 1), h. 14.
- Olii, N. F., & Yusuf, N. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Pegadaian Syariah Pada Cabang Pegadaian Syariah (Cps) Datoe Binangkang. *Kunuz: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 35–43. <https://doi.org/10.30984/kunuz.v1i1.24>
- Puspita, I. C. (2019). Pengembangan Konsep Rahn Dalam Pegadaian Syariah Di Pt Pegadaian (Persero) Indonesia. *Jurnal Hukum*, 1–28.
- Putra, D. P., & Wati, A. (2023). Analisis Perbandingan Gadai Syariah dan Gadai Konvensional di Tinjau Hukum dan Prinsip. *Al-Muzdahir : Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2), 42–57. <https://doi.org/10.55352/ekis.v5i2.86>
- Rahman, Fazlur. *Islam*. New York: Anchor Book, 1968.
- Rahmadani, N., Agustin, R. P., Sabella, R. A., Letnan, J., Suratmin, K. H. E., Sukarame, K. B., & Lampung, L. (2025). Perbandingan Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam. *Tadhkirah : Jurnal Terapan Hukum Islam Dan Kajian Filsafat Syariah*, 2(2), 144–149.
- Ridlo, U. (2023). Metode Penelitian Studi Kasus: Teori dan Praktik. In *Uinjkt.Ac.Id*. <https://notes.its.ac.id/tonydwisusanto/2020/08/30/metode-penelitian-studi-kasus-case-study/>
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *Pengembangan konsep rahn dalam pegadaian syariah di pt pegadaian (persero) indonesia*. 2, 306–312.
- Ronzon, T., Gurria, P., Carus, M., Cingiz, K., El-Meligi, A., Hark, N., Iost, S., M'barek, R., Philippidis, G., van Leeuwen, M., Wessler, J., Medina-Lozano, I., Grimplet, J., Díaz, A., Tejedor-Calvo, E., Marco, P., Fischer, M., Creydt, M., Sánchez-Hernández, E., ... Miras Ávalos, J. M. (2025).
- S, Nyangfah Nisa Septiana, Z. K., & Shaleh. (2024). *4Metodepenelitianstudikasusdalampendekatankualitatif*. 10.
- Sila, Muhammad Addi.n “The Festivityof *Maulid Nabi* in Cikoang, South Sulawesi: Between Remembering and Exaggreting The Spirit of Prophet” *Studi Islamika Vol 8, No 3* (2001): h. 3-10.

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

- Sintia, D. (2016). *Strategi Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Pada Masyarakat Padang Sidempuan*. 1–23.
- Sohibi, M. (2023). Penyelesaian Sengketa Gadai Syariah Atas Jaminan Barang Gadai Syariah. *Indonesia Berdaya*, 4(4), 1453–1478. <https://doi.org/10.47679/ib.2023588>
- SYAMI RAHMADANI. (2024). Perilaku Keuangan Pada Pelaku Rumah Tangga Dalam Menggunakan E-Wallet Ditinjau Dari Manajemen Keuangan Syariah Di Kota Parepare Sulawesi Selatan. *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Parepare*.
- Tarantang, J., Astuti, M., Awwaliyah, A., & Munawaroh, M. (2019). Regulasi Dan Implementasi Pegadaian Syariah Di Indonesia. In *K-Media*.
- Yani, F. (2013). Analisis Pembiayaan Arrum Haji Berdasarkan Fatwa DSN MUI Nomor 92 Tahun 2014 (Studi Pegadaian syariah Cabang Pangkajene). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.