

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

“Wawasan utama fenomenologi adalah pengertian dan penjelasan dari suatu realitas itu sendiri (Aminuddin, 1990)”

5.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah gadai yang merupakan informan kunci pada observasi yang dilaksanakan peneliti pada waktu magang dan informan tambahan yang direkomendasikan oleh informan kunci. Salah satu informan kunci yang saya wawancara adalah ibu Riskawati Nento, dimana ibu Riskawati Nento menjelaskan mengapa lebih memilih Bank Syariah Mandiri daripada PT Pegadaian Persero dalam menggunakan produk gadai emas:

“alasan saya lebih memilih BSM daripada Pegadaian karena di BSM biaya *ujrahnya* lebih rendah daripada di pegadaian syariah, misalnya di pegadaian syariah bisa dapat Rp.1.900.000,- kalau di Bank Syariah Mandiri bisa dapat sampai Rp.2.000.000,- lebih, tapi itu tergantung harga emas dan beratnya juga. Jadi biaya pemeliharaannya itu murah.”.

Berdasarkan respon dari Ibu Riskawati tersebut, dapat dilihat bahwa di Bank Syariah Mandiri biaya *ujrahnya* (biaya pemeliharaan) lebih rendah daripada di pegadaian syariah, tergantung harga emas dan berat emas tersebut.

Sama halnya dengan Ibu Tineke Wolok dan Ibu Sri Indriani S.Dai yang merupakan Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo yang juga merupakan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri mengatakan bahwa:

“.....menurut saya, survey membuktikan bahwa bunganya lebih rendah daripada di perum pegadaian atau di pegadaian syariah. Selain itu, misalnya kita yang nasabah lupa melunasi pada saat jatuh tempo, itu tidak serta-merta langsung diambil keputusan bahwa barang tersebut harus dilelang,...Karena perbankan tidak seperti itu. Kalau di pegadaian lewat satu dua minggu langsung dilelang, tapi kalau di BSM masih ada dispensasi bayar dua kali.”.

Penjelasan Ibu Tineke tersebut menunjukkan berbagai kemudahan dan keuntungan yang bisa didapatkan dari produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri. Selain murah, salah satu keuntungan yang bisa didapatkan yaitu apabila nasabah lupa atau belum dapat melunasi pinjamannya, maka Bank Syariah Mandiri dapat memberikan kebijakan untuk membayar dua kali dan kesempatan kepada nasabah untuk melakukan perpanjangan gadai atau gadai ulang. Nasabah dapat meneruskan fasilitas gadai dengan membuka fasilitas baru atau melakukan pembayaran sebagian dari utangnya.

“...saya sependapat dengan ibu Tineke, kalau memang di Bank Syariah Mandiri itu bunganya lebih murah”, ujar ibu Indri.

Ibu Indri pun berpendapat yang sama seperti ibu Tineke dan ibu Riskawati. Namun, yang dimaksud “Bunga” oleh ibu Tineke dan ibu Indri diatas adalah Biaya *Ujrah* (biaya pemeliharaan barang). Karena pada umumnya masyarakat sudah terbiasa dengan kata “Bunga” pada Lembaga Keuangan Bank maupun Lembaga Keuangan non-Bank, yang pada akhirnya biaya *ujrah* disamakan dengan bunga. Padahal di Bank

Syariah Mandiri tersebut tidak menggunakan “Bunga” melainkan biaya *ujrah* (pemeliharaan).

Berbeda dengan nasabah yang menggunakan produk gadai emas di Perum Pegadaian. Ibu Husnawati Tangahu adalah salah satu pengguna produk gadai emas di Perum Pegadaian. Beliau mengatakan bahwa alasannya memilih di Perum Pegadaian adalah: yang *Pertama* dekat dari area kantor tempat beliau bekerja, *kedua* mempunyai kerabat dekat yang bekerja di perum pegadaian tersebut, *ketiga* sudah menjadi pelanggan yang cukup lama, dan yang *keempat* tidak mengetahui akan adanya produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri. Berikut penjelasan beliau:

“....alasanya karena dekat dengan kantor saya, selain itu saya punya kerabat dekat di pegadaian tersebut, saya juga sudah berapa tahun ini jadi pelanggan tetap mereka dan saya tidak tau kalau di Bank Syariah Mandiri itu ada gadai emas.”

Salah satu faktor yang membuat informan tersebut memilih di perum pegadaian adalah karena letak perum pegadaian yang strategis, sehingga mudah bagi informan untuk menjangkau tempat tersebut sehubungan dengan kesibukan beliau serta untuk menghemat waktu. Selain itu, terdapat faktor kekeluargaan yang dapat berfungsi untuk memudahkan dan mempercepat proses transaksi di perum pegadaian tersebut. Adapun faktor selanjutnya yaitu sudah menjadi pelanggan tetap dari tahun ketahun yang membuat informan merasa nyaman karena pelayanan yang begitu baik (ramah). Dan faktor yang terakhir adalah

ketidaktahuan informan mengenai gadai emas di Bank Syariah Mandiri cabang Gorontalo.

Selanjutnya, ibu Sumiati Ahmad yang juga nasabah di Perum Pegadaian menjelaskan alasannya memilih Perum Pegadaian daripada Bank Syariah Mandiri dalam menggunakan produk gadai emas. Beliau mengatakan bahwa:

“...karena saya belum tahu kalau di BSM ada gadai emas, pegadaian syariah pun belum tahu dimana. Dan kenapa saya pilih di pegadaian karena dari dulu saya sudah berlangganan disitu.....”

Sama halnya dengan Ibu Husnawati tersebut diatas, dari penjelasan Ibu Sumiati tersebut sudah jelas bahwa beliau memang tidak mengetahui adanya gadai emas di Bank Syariah Mandiri, dan bukan hanya itu bahkan Pegadaian Syariah pun beliau belum mengetahui keberadaannya. Selain itu, ibu Sumiati juga sudah menjadi pelanggan (nasabah) sejak beberapa tahun terakhir dan beliau juga telah merasakan keuntungan dari produk gadai di Perum Pegadaian tersebut.

“bagusnya disitu kalau misalnya barangnya belum mau ditebus, itu bisa diperpanjang. Dan biaya perpanjangannya itu cuma sedikit, biasanya cuma Rp.20.000,-, biasa juga Rp.17.000,-. Tapi resikonya kalau mau perpanjang surat, emasnya kita yang dikikis atau dikurangi.”

Keuntungan yang dirasakan Ibu Sumiati tersebut adalah pada saat sudah jatuh tempo, biaya untuk perpanjangannya tidak terlalu berat (hanya sedikit). Namun, ada resikonya juga yaitu emas tersebut harus dikikis/dikurangi.

Ibu Riska juga berpendapat bahwa bahwa persyaratan untuk menggunakan produk gadai emas ini prosesnya lebih cepat, aman, mudah serta biayanya juga lebih murah daripada di Pegadaian Syariah dan di Pegadaian Konvensional. Cepat dalam mendapatkan dana pinjaman tanpa prosedur yang panjang dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya, aman karena bank memiliki barang jaminan yaitu emas yang bernilai tinggi dan relative stabil bahkan nilainya cenderung bertambah, dan mudah yang berarti nasabah dapat kembali memiliki emas yang digadaikannya dengan mengembalikan sejumlah uang pinjaman dari bank. Dari segi pelayanannya juga Ibu Riskawati merasa nyaman. Berikut penjelasannya:

“Kalau dari sudut pelayanannya, menurut saya cukup bagus, nyaman, cepat, murah trus karyawannya juga ramah”.

Sama halnya dengan Ibu Tineke, beliau juga berpendapat bahwa pelayanan di Bank Syariah Mandiri sangat bagus dan komunikasi antara pihak bank dan nasabah juga sangat baik. Berikut penjelasannya:

“pelayanannya juga sangat bagus, jauh sebelum waktu jatuh tempo mereka sudah menelpon/mengingatkan.”

Selanjutnya Ibu Sri Indriani juga menambahkan bahwa kurangnya nasabah gadai emas di BSM ini, disebabkan banyak masyarakat tidak tahu dan tidak paham akan adanya produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri tersebut. Berikut penjelasan beliau:

“nasabah disitu masih kurang karna masih kurang yang mengerti, sebenarnya mereka tidak tahu. Karena yang

familiar yang orang tahu cuma pegadaian syariah sama pegadaian konvensional. Sepertinya kalau banyak yang mengerti dan mengetahui adanya gadai emas di BSM, banyak yang mau pindah ke BSM. Hanya saja kurang promosi, dan orang hanya berpikir bahwa yang namanya gadai sama semua, padahal tidak seperti itu.

Maksud dari penejasan Ibu Sri Indriani tersebut adalah kurangnya nasabah gadai emas di BSM cabang Gorontalo karena mayoritas masyarakat Gorontalo tidak mengerti dan mereka tidak mengetahui akan adanya gadai emas tersebut. Mereka hanya mengetahui bahwa itu hanyalah Lembaga Keuangan Perbankan. Dan kalau seandainya masyarakat sudah mengetahui keberadaannya dan mereka juga paham akan kurangnya biaya (beban) yang akan dibayar serta persyaratan yang mudah, kemungkinan besar masyarakat Gorontalo yang menggunakan produk gadai di pegadaian akan pindah ke Bank Syariah Mandiri. Kurangnya promosi serta anggapan masyarakat bahwa gadai di Bank Syariah Mandiri maupun gadai di Lembaga gadai itu sama.

5.2 Pembahasan

Menurut peneliti gadai merupakan kegiatan meminjam uang untuk memenuhi kebutuhan hidup dengan menjaminkan suatu barang berharga yang menjadi hutang agar hutang tersebut dilunasi (dikembalikan) atau dibayarkan. Gadai konvensional adalah kegiatan menjaminkan suatu barang yang berharga untuk mendapat sejumlah uang dan akan ditebus sesuai dengan perjanjian antara nasabah dan lembaga gadai. Sedangkan gadai syariah atau yang biasa disebut *rahn* adalah menahan salah satu

harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya sesuai dengan syariah Islam. Perbedaan gadai konvensional dan gadai syariah antara lain sebagai berikut:

1. Pada gadai konvensional penetapan biaya berbasis bunga yang ditentukan berdasarkan besar kecilnya jumlah pinjaman. Sedangkan gadai syariah biaya pemeliharaan dan penyimpanan berdasarkan nilai jaminan, bukan berdasarkan pinjaman.
2. Pada gadai konvensional, akad perjanjian adalah akad kredit dan gadai. Sedangkan gadai syariah berbasis akad syariah.
3. Pada gadai konvensional tujuan pinjaman diabaikan (sudah sesuai syariah atau tidak). Sedangkan gadai syariah tujuan pinjaman harus sesuai jelas sesuai syariah.

Gadai Emas di perbankan syariah merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas dalam bentuk lantakan ataupun perhiasan sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan mudah. Gadai emas memiliki keistimewaan tersendiri dibandingkan dengan barang gadaian lainnya. Emas merupakan logam mulia yang bernilai tinggi dan harganya relatif stabil bahkan selalu menunjukkan tren yang positif setiap tahunnya. Emas juga merupakan barang atau harta yang dapat dengan mudah dimiliki oleh setiap orang khususnya emas dalam bentuk perhiasan. Ketika seseorang membutuhkan uang tunai, maka ia dapat dengan mudah menggadaikan perhiasannya kepada lembaga penggadaian atau bank syariah. Setelah

ia dapat melunasi utangnya, ia dapat memiliki kembali perhiasannya. Artinya, seseorang dengan mudah mendapatkan uang tunai tanpa harus menjual emas atau perhiasan yang dimilikinya.

5.2.1 Motivasi Nasabah Memilih Bank Syariah Mandiri

Pada penelitian Meilinda Sari dan Ilyda Sudardjat yang berjudul “Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Stia Budi Medan”, hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa motif nasabah dalam menggadaikan emasnya karena kebutuhan hidup/konsumsi yaitu sebanyak 72%. Pemahaman nasabah tentang proses gadai emas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah sebanyak 88%. Dan alasan nasabah memilih Perum Pegadaian Syariah sebagai suatu solusi dalam menggadaikan emas sebanyak 72% yaitu karena proses menggadaikan emas dengan syarat yang mudah, cepat dan aman walaupun ada yang memilih karena segala biaya yang ada persentasenya (%) kecil sehingga tidak memberatkan peminjam yaitu sebanyak 18%. Jadi pendapat atau persepsi masyarakat maupun nasabah Pegadaian Syariah tentang gadai emas sangat beragam.

Sedangkan dari penjelasan para informan diatas, peneliti mendapat beberapa alasan yang diungkapkan oleh informan tersebut dalam memilih produk gadai di Bank Syariah Mandiri, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Biaya *Ujrah* yang Lebih Rendah

Pada penjelasan beberapa informan di halaman sebelumnya ditemukan bahwa pendapat para informan rata-rata disebabkan biaya *ujrah* (biaya pemeliharaan) di Bank Syariah Mandiri yang lebih rendah daripada di Perum Pegadaian. Hal ini telah dikemukakan juga oleh Pak Gufron (admin gadai BSM), beliau mengatakan bahwa biaya *ujroh* di Bank Syariah Mandiri cabang Gorontalo sekitar 1,32% dari berat emas tersebut. Tetapi pihak bank tidak menerima emas yang dibawah 15 karat. Dan biaya *ujrah* di Bank Syariah Mandiri cabang Gorontalo merupakan separuh dari biaya *ujrah* di perum pegadaian.

Biaya *ujrah* (biaya pemeliharaan/ penyimpanan) merupakan biaya yang dibutuhkan untuk merawat barang gadaian selama jangka waktu pada akad gadai. Sesuai dengan pendapat para ulama biaya pemeliharaan atau penyimpanan menjadi tanggungan penggadai (*rahin*). Karena pada dasarnya penggadai (*rahin*) masih menjadi pemilik dari barang gadaian tersebut, sehingga dia bertanggung jawab atas seluruh biaya yang dikeluarkan dari barang gadai miliknya.

Biaya pemeliharaan/ penyimpanan/ sewa dapat berupa biaya sewa tempat SDB (Save Deposit Box), biaya pemeliharaan, biaya keamanan, dan biaya lainnya yang diperlukan untuk memelihara atau menyimpan barang gadai tersebut. Pada dasarnya, biaya pemeliharaan dan manfaat barang yang digadaikan adalah milik orang yang menggadaikan (*rahin*). Sedangkan orang yang menerima gadai (*murtahin*)

tidak boleh mengambil manfaat barang gadai tersebut, kecuali bila barang tersebut berupa kendaraan atau hewan yang diambil air susunya apabila ia memberi nafkah (dalam arti pemeliharaan barang tersebut). Pemanfaatan barang gadai tersebut, tentunya sesuai dengan besarnya nafkah yang dikeluarkan dan memperhatikan keadilan. Hal ini berdasarkan sabda Rasulullah SAW:

“Hewan yang dikendarai dinaiki apabila digadaikan dan susu (dari hewan) diminum apabila hewannya digadaikan. Wajib bagi yang mengendarainya dan yang minum, (untuk) memberi nafkahnya. (Hadits Shahih riwayat At-Tarmidzi)

Ujrah secara ilmu fiqih adalah memberikan sesuatu baik berupa uang atau barang kepada seseorang sebagai ganti atas jasa mengerjakan pekerjaan tertentu sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. *Ujrah* dapat diartikan sebagai upah atau sewa. Upah dapat didefinisikan sebagai harga yang dibayarkan pada pekerja atas pelayanannya dalam memproduksi kekayaan. Dengan kata lain, upah adalah harga tenaga kerja yang dibayarkan atas jasa-jasanya dalam produksi (Afzalur Rahman, 1997).

Akad yang di pakai untuk biaya *ujrah* adalah akad *Ijarah*. Menurut Muhammad Syafi’l Antonio (dalam Laili Soraya, 2010), *Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyah*) atas barang itu sendiri. Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 09/DSN-MUI/IV/2000, dijelaskan bahwa *Ijarah* ialah akad pemindahan hak guna

(manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Hal ini berdasarkan Firman Allah SWT dalam Qur'an Surat Ath-Thalaq ayat 6 dan Al: Baqarah ayat 233, yang berbunyi:

Kemudian jika mereka menyusukan anak-anakmu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya". (QS. Ath-Thalaq: 6)

Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan". (QS. Al-Baqarah: 233)

Yang menjadi landasan akad *ijarah* dalam ayat diatas adalah ungkapan "maka berikanlah upahnya" dan "apabila kamu memberikan pelayanan yang patut". Hal ini menunjukkan adanya jasa yang diberikan karena kewajiban membayar upah yang patut. Adapun hadist Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah yang berbunyi:

"Berikanlah upah buruh, sebelum kering keringatnya (HR. Ibnu Majah)"

Maksud hadist tersebut adalah berikanlah upah kepada seseorang pada waktu berakhirnya pekerjaan dan jangan menanggukannya. Dengan adanya beberapa dasar hukum yang di kemukakan diatas, sudah jelas bahwa upah merupakan sesuatu yang dibolehkan.

2. Kualitas Pelayanan dan Kelebihan pada Produk Gadai Emas di BSM

Pelayanan yang baik dari setiap perusahaan akan menjadi nilai tambah bagi pelanggannya. Bahkan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Selain itu, penjelasan beberapa informan diatas menunjukan bahwa terdapat banyak kelebihan pada produk gadai emas yang ada di Bank Syariah Mandiri daripada di Perum Pegadaian. Hanya saja kurangnya promosi atau sosialisasi dari pihak bank kepada masyarakat, sehingga kebanyakan masyarakat tidak mengetahui akan adanya produk tersebut.

5.2.2 Kurangnya Promosi dan Sosialisasi

Kurangnya nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri disebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan gadai emas tersebut. Hal ini disebabkan karena kurangnya promosi atau sosialisasi. Promosi dan sosialisasi sangat penting terhadap produk suatu perusahaan karena sangat berpengaruh pada pemahaman masyarakat

mengenai gadai emas serta produktifitas produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri. Promosi dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Promosi langsung misalnya promosi yang dilakukan langsung dengan bertatap muka baik seorang maupun banyak orang. Sedangkan promosi tidak langsung dapat berupa iklan yang terdapat pada poster, spanjuk, majalah, radio serta berbagai media informasi lainnya.

Promosi adalah suatu komunikasi informasi penjual dan pembeli yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut (Saladin). Promosi juga adalah salah satu unsur dalam bauran pemasaran (*marketing mix*) perusahaan yang didayagunakan untuk memberitahukan, membujuk dan mengingatkan tentang produk perusahaan (Stanton, 2006).

Menurut Mursid, dalam bukunya Manajemen Pemasaran (2010: 95), promosi adalah komunikasi yang persuasif, mengajak, mendesak, membujuk, meyakinkan. Komunikasi perusahaan yang disebut bauran promosi adalah campuran dari periklanan, penjualan perorangan, promosi penjualan dan hubungan masyarakat (H. Ginting).

Adapun sosialisasi dapat berupa diadakannya pertemuan dengan beberapa orang atau pada seminar-seminar yang berhubungan dengan produk perusahaan. Sosialisasi adalah proses yang digunakan orang untuk mengembangkan nilai, memotivasi, dan kegiatan kebiasaan mereka (Engel dkk, 1994: 71).

5.3 Refleksi Penelitian

Menurut peneliti, perlu adanya tindak lanjut PT.Bank Syariah Mandiri cabang Gorontalo terhadap produktifitas produk gadai emas. Tindak lanjut tersebut dapat berupa:

1. Melakukan promosi dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat ditempat-tempat umum seperti diarea perkantoran, pasar, pertokoan dan ditempat-tempat umum lainnya.
2. Melakukan kerjasama dengan suatu organisasi yang akan membuat seminar yang berhubungan dengan Bank Syariah.
3. Membuka gerai gadai emas dipusat-pusat perbelanjaan atau mengisi *stand* di pameran-pameran sebagai bentuk perluasan promosi.
4. Memberikan promo-promo menarik yang membuat orang tertarik untuk menggunakan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri..

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

“Penelitian merupakan penerapan dari pendekatan ilmiah pada suatu pengkajian masalah dalam memperoleh informasi yang berguna dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan (Donald Ary)”

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi nasabah dalam memilih gadai emas di Bank Syariah Mandiri adalah karena banyak keuntungan yang didapatkan diantaranya adalah:

1. Biaya *ujrah* (biaya pemeliharaan) yang lebih rendah.
2. Pelayanan yang baik (ramah), dan
3. Proses yang cepat dan mudah.

Selain itu, kurangnya sosialisasi atau promosi dari pihak bank yang menyebabkan kurangnya nasabah dikarenakan banyak masyarakat yang tidak mengerti dan belum mengetahui adanya produk gadai di Bank Syariah Mandiri. Promosi merupakan aktivitas yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/ membujuk, dan/atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.

6.2 Keterbatasan Masalah

Penelitian ini merupakan studi awal yang mengkaji pada informan yang mengetahui satu produk saja. Artinya, informan hanya menggunakan produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri atau di Perum Pegadaian.

6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diharapkan kepada PT Bank Syariah Mandiri cabang Gorontalo untuk lebih meningkatkan kembali promosi dan sosialisasi mengenai gadai emas kepada masyarakat Gorontalo karena sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan sebagian besar masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri.

Selain itu, disarankan pada penelitian selanjutnya agar bisa mendapatkan salah satu informan yang menggunakan dua produk gadai emas ditempat/lembaga keuangan yang berbeda, yakni produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri dan produk gadai emas di Perum Pegadaian.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul Karim dan Hadist

Asrori, Mohammad, *Psikologi Pembelajaran*, Bandung: CV Wacana Prima, 2007

Engel, James F, dkk. 1992. *Consumer Behavior*, Chicago. Terjemahan F.X. Budiyanto, 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Binarupa Aksara
Ginting, N.F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya

Hasan, 2011. *Analisis Industri Perbankan Syariah di Indonesia*. Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan Vol.1, No.1 (juli 2011)

Hatane, Saarce Elsy dkk. 2011. *Accounting Information System for Gold Jewelry Merchandising Business*. Dalam Jurnal International Vol.19 No.SPI (June 2010)

Herfika, Cahyusda Desmutya. 2013. *Analisis Komparasi Mekanisme produk kredit pada pegadaian konvensional dan pembiayaan pada pegadaian syariah (Studi pada PT.Pegadaian di Nganjuk dan Kediri)*. Jurnal Ilmiah, Universitas Brawijaya, Malang.

Hulawa, J. Analisis Perlakuan akuntansi produk pembiayaan gadai syariah pada PT.Pegadaian (Persero) Syariah cabang Gorontalo Selatan. *Skripsi*. Universitas Negeri Gorontalo, 2014

Husain, Sri A. Penerapan PSAK 102 untuk Pembiayaan Murabahah di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Gorontalo. *Skripsi*. Universitas Negeri Gorontalo, 2013

Kasmir, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta

Lapoliwa, dkk. 2007. *Akuntansi Perbankan*. Institute Bankir Indonesia, Jakarta.

Laporan keuangan konsolidasi PT.Bank Syariah Mandiri untuk tahun 2012-2013

Laporan keuangan konsolidasi PT.Pagadaian (Persero) untuk tahun 2012-2013

- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya Offset
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN
- Mursyid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sari, Melinda dan Sudardjat Ilyda. Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas di Pegadaian Syariah Setia Budi Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Medan, 2013
- Sharif, Dziauddin dkk. 2013. *The Improvement of Ar-Rahn (Islamic Pawn Broking) Enhanced Product in Islamic Banking System*. Dalam Jurnal International Vol.9 No.2 (2013)
- Silalahi, Ulber. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Unpar Press. Bandung
- Sofyandi Herman dan Iwa Garniwa. 2007. *Perilaku Organisasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soraya,Laili. Penerapan Penentuan Biaya Ijarah dalam Sistem Gadai Syariah di Perum Pegadaian Syariah Pekalongan. Skripsi, 2010.
- Subagyo dkk. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Aditya Media
- Sudarsono, Heri. 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ekonisia. Yogyakarta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung
- Sulistiyowati, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Jakarta: CV.Buana Raya, 2013
- Susilowati. Analisis Peningkatan Produktifitas Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran. *Tugas akhir*. STAIN salatiga
- Untara, Wahyu, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta : Indonesia Tera, 2013
- Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009

Usman, Racmadi. 2009, Produk dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung

Wasilah, Sri Nurhati. 2011, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, Salemba Empat. Jakarta

Winardi, J., *Motivasi & Pemotivasian dalam Manajemen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007