

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi syariah cukup pesat beberapa tahun belakangan terutama pada sektor lembaga keuangan. Gagasan adanya lembaga keuangan yang beroperasi berlandaskan prinsip syariah Islam berkaitan erat dengan terbentuknya ekonomi Islam yang bersumber dari Alquran dan hadits. Sistem keuangan Islam dan lembaga keuangan bank maupun non bank, pada prinsipnya memiliki peran yang hampir sama. Perbedaannya dengan lembaga keuangan konvensional terletak pada prinsip operasionalnya yaitu dengan menghapuskan sistem bunga.

Regulasi mengenai bank syariah di Indonesia tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹ Sampai pertengahan tahun 2011, dari sisi kelembagaan, bank syariah terdiri atas 11 BUS, 23 UUS, 146 BPRS, dan 1625 Unit serta telah menjangkau 89 Kabupaten/Kota, dari sisi aset, Bank Syariah (Muamalat) pada tahun 2010 naik 33,5% dari Rp 16,02

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2009), hal. 61.

triliun pada posisi 31 Desember 2009 menjadi Rp 21,4 triliun, dan Dana Pihak Ketiga (DPK) naik 30% yaitu Rp 17,4 triliun di tahun 2010.²

BPRS merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang mikro yang berfungsi sebagai pelaksana sebagian fungsi bank umum tetapi di tingkat regional, dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah, pada sistem konvensional dikenal dengan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). BPRS merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil dalam ruang lingkup kecamatan maupun pedesaan. BPRS tidak bersifat menunggu terhadap datangnya permintaan fasilitas, melainkan bersifat aktif dengan melakukan sosialisasi dan promosi kepada usaha-usaha yang berskala kecil yang perlu dibantu dalam hal modal sehingga memiliki prospek bisnis yang baik. Jenis produk yang ditawarkan oleh BPRS relatif sempit jika dibandingkan dengan bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan oleh BPRS, seperti pembukaan rekening giro karena BPRS dilarang melakukan transaksi lalu lintas pembayaran.³

Namun demikian, keberadaan BPRS diharapkan mampu menjadi alternatif yang terbaik dalam memperbaiki kondisi ekonomi masyarakat. Secara khusus terhadap kebijaksanaan keuangan yang membebaskan bank dalam penetapan tingkat suku bunga (*Rate Interest*), sehingga dikenal dengan bank tanpa bunga.⁴

² Atang Abd. Hakim, *Fiqh Perbankan Syariah: Transformasi Fiqih Muamalah ke dalam Peraturan-Peraturan Perundang-undangan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2011), hal. ix.

³ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010), hal. 16.

⁴ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (BMI dan Takaful di Indonesia)* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), hal. 119.

Salah satu dari sekian banyak BPRS di Jawa Timur yang berkembang pesat adalah BPRS Mandiri Mitra Sukses yang memiliki kantor pusat di Jalan Kartini No. 7 Ruko Andalusia Square Blok A2, Gresik. Keberadaan BPRS tersebut telah banyak membantu perekonomian anggota dan masyarakat di sekitarnya dengan memberikan pinjaman untuk keperluan konsumsi dan modal pinjaman untuk berwirausaha maupun untuk mengembangkan usahanya.

Perkembangan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik ini telah terbukti dengan dibukanya dua kantor cabang di Tuban dan Bojonegoro. Di Tuban bertempat di Jalan Lukman Hakim No. 35 Tuban, dan Bojonegoro bertempat di Jalan Diponegoro 1F Bojonegoro. Memiliki tiga kantor kas, yaitu di Sidayu yang bertempat di Jalan Pahlawan No. 4 Sidayu Gresik, di Suci yang bertempat di Jalan Raya Permata Suci 10A Pondok Permata Suci Manyar Gresik, dan di Menganti yang bertempat di Menganti Permai Blok A3/No. 1 Menganti Gresik.⁵

Konsep dasar operasional BPRS Mandiri Mitra Sukses sama dengan konsep dasar operasional pada Bank Muamalat Indonesia (BMI), yaitu menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan murni dengan akad transaksi yang disesuaikan dengan produk dan keperluan nasabah. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik memiliki beberapa produk pendanaan dengan akad *wadiah* dan *mudharabah*, produk pembiayaan menggunakan akad *mudharabah*, *musyarakah*, dan *murabahah*, produk pelayanan jasa

⁵ Wawancara dengan Samsun Ma'arif selaku Direktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, pada hari Rabu tanggal 20 Desember 2017 di kantor pusat BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

menggunakan akad *ijarah*; akad *ijarah muntahiyah*, dan jasa penitipan dengan akad *rahn* dalam hal ini adalah gadai emas.⁶

Salah satu produk jasa yang masih baru di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah gadai emas. Dalam konteks perusahaan umum pegadaian, gadai merupakan produk utama, sedangkan dalam BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik gadai emas merupakan salah satu jenis akad pelengkap. Namun demikian keberadaan produk gadai emas semakin banyak diminati oleh nasabah karena dirasa lebih ringan dan lebih mudah dalam pelaksanaannya, karena mereka akan mendapatkan pembiayaan yang mereka butuhkan dengan cara yang mudah dan waktu yang cepat.

Produk gadai emas ini merupakan produk baru di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yang diluncurkan pada Februari 2016. Sampai Oktober 2017, nasabah gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sudah mencapai 1.958 orang nasabah. Produk gadai emas merupakan salah satu produk unggulan yang terus mendapat perhatian dalam pemasaran sehingga produk ini mengalami perkembangan yang baik di awal peluncurannya. Hal ini dikarenakan emas merupakan aset yang paling mudah dicairkan (*liquid*) dibandingkan dengan aset yang lain, sehingga dengan melakukan gadai emas diharapkan memudahkan para pihak dalam melakukan transaksi, dan juga pelelangan apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi.

Payung hukum gadai syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah berpegang pada Fatwa DSN-MUI N0. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal

⁶ www.bankmitrasyariah.com. Diakses pada hari Jumat tanggal 20 Oktober 2017.

26 Juni 2002 tentang *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan, dan Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas. Sedangkan dalam aspek kelembagaan tetap menginduk kepada Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1990 tanggal 10 April 1990.⁷

Lembaga keuangan syariah melakukan transaksi keuangan dan bisnis yang terkait dengan perbankan bertujuan untuk mempromosikan produk dengan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam. Adapun yang dimaksud dengan prinsip-prinsip Islam adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip syariah yang dianut oleh LKS dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*).⁸

Begitu juga dengan yang dilakukan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dalam menciptakan produk dan melakukan transaksi, tentunya akan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Inilah yang membuat syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi nasabah produk gadai emas lebih banyak dibanding dengan yang ada di perum pegadaian. Masyarakat awam yang tidak memahami prinsip syariah akan menganggap prosedur yang diterapkan pada operasional produk gadai emas malah memperumit proses transaksi.

Minimnya pengetahuan nasabah terhadap suatu produk jasa dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih produk tersebut. Masih

⁷ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*,... hal. 389.

⁸ *Ibid.*, hal. 35-36.

sedikit masyarakat yang familier terhadap produk gadai emas dikarenakan akses mereka terhadap informasi mengenai BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik masih sangat terbatas dibandingkan dengan akses mereka terhadap unit perum pegadaian dan lembaga pegadaian konvensional lainnya. Belum lagi pengetahuan masyarakat mengenai produk gadai emas belum sejajar dibandingkan dengan unit-unit pegadaian konvensional. Sehingga bagi masyarakat yang kurang memahami prinsip operasional syariah akan memutuskan untuk tidak menggunakan layanan jasa pegadaian emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Pengambilan keputusan merupakan sebuah perilaku konsumen dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam proses mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa. Perilaku konsumen dalam teori konvensional dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Keempat faktor tersebut faktor budaya merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling luas dan paling dalam.⁹ Adapaun faktor lain juga memberikan pengaruh terhadap perilaku konsumen, namun tidak seluas dan sedalam pengaruh dari faktor budaya. Hal ini dikarenakan budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar pada seorang konsumen.

Berbeda dengan perilaku konsumen dalam teori konvensional, teori konsumen seorang muslim menegaskan bahwa perilaku seorang konsumen

⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Benyamin Molan, (Jakarta: PT Indeks, 2008), hal. 214.

muslim didasarkan pada prinsip keadilan, ke-*ihsan*-an dan *qanaah*.¹⁰ Prinsip keadilan dalam hal ini, konsumen harus mendapatkan kesempatan yang sama dalam kesempatan mendapatkan kebutuhannya. Selain itu kedua belah pihak harus sama-sama melakukan kewajibannya untuk mendapatkan hak sehingga antara dua pihak yang bertransaksi dapat mendapat keadilan. Prinsip *ihsan* merupakan, seorang konsumen muslim harus senantiasa berhati-hati dalam melakukan kegiatan konsumsi, hal ini karena seorang muslim akan selalu merasa diawasi oleh Allah SWT sehingga dalam melakukan suatu pekerjaan apapun harus dilakukan secara aturan agama yang baik. Prinsip *qanaah* berarti menerima dengan ikhlas apa yang telah menjadi kehendak Allah SWT tanpa mengenyampingkan segala macam usaha. Muslim yang *qanaah* bukan berarti mengorbankan diri sendiri sehingga nasib dirinya diabaikan dalam hal memenuhi kebutuhan.

Penelitian tentang perilaku konsumen dalam mengambil sebuah keputusan ini dimaksudkan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pengetahuan masyarakat dan nasabah terhadap produk dan prinsip operasional syariah terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Hal ini mengingat perilaku konsumen yang selalu berubah-ubah seiring dengan kemajuan budaya dan peradaban apalagi target dari BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik ini merupakan orang-orang yang berada di pasar-pasar tradisional. Perilaku masyarakat ini termasuk di

¹⁰ Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 88.

antaranya perilaku konsumen yang cepat berubah karena hal ini berkaitan langsung dengan usaha mereka dalam memenuhi kebutuhan.

Peneliti memilih produk gadai emas karena penelitian ini masih sangat jarang dilakukan oleh peneliti sebelumnya mengingat produk ini merupakan produk baru di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, sehingga hal ini memberikan peluang kepada peneliti untuk mengembangkan hasil penelitian terdahulu dan menjadikan penelitian ini menjadi penelitian yang berpotensi di program studi yang sedang peneliti tempuh, yaitu perbankan syariah. Selain itu gadai emas merupakan alternatif baru dalam memperoleh pembiayaan dengan jaminan berupa emas yang lebih praktis karena barang jaminan yang mudah dibawa ke mana-mana dibandingkan dengan gadai motor, mobil, atau rumah.

Peneliti memilih BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik sebagai tempat penelitian karena lembaga keuangan ini sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat dan tergolong lembaga keuangan yang masih baru berdiri, yaitu di tahun 2008, dengan tujuan pendiriannya yaitu untuk membangun kota Gresik dengan melakukan peningkatan ekonomi di sektor mikro. Selain itu, BPRS merupakan tingkat lembaga keuangan syariah yang tergolong masih baru dan jarang ditemui di berbagai daerah. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik merupakan lembaga yang unik karena BPRS ternasuk Bank Umum Syariah (BUS) namun dalam operasionalnya mampu memberikan pelayanan yang ramah dan memuaskan, seperti melayani nasabah dengan mendatangi nasabah secara langsung atau bisa disebut dengan teknik menjemput bola.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Pengaruh Pengetahuan Produk dan Prinsip Operasional Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Gadai Emas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik**”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi dan pembatasan masalah ini digunakan untuk membatasi permasalahan penelitian yang akan diteliti sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki dan dapat dilakukan secara lebih mendalam. Adapun identifikasi dan pembatasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah pada Variabel Pengetahuan Produk Gadai Emas

Nasabah yang menggunakan jasa pegadaian pasti akan memilih lembaga keuangan yang memberikan produk yang berkualitas dan memberikan *ujrah* dengan nilai rendah. Layanan jasa produk gadai emas yang pernah dilakukan oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, nasabah tidak pernah menanyakan akad yang digunakan dalam transaksi. Selain itu nasabah masih sering menanyakan biaya sewa tempat penyimpanan barang gadai (*ujrah*) dengan sebutan bunga. Tidak jarang nasabah juga membandingkan produk dan biaya operasional yang harus dikeluarkan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dengan perum pegadaian dan lembaga pegadaian konvensional lainnya. Sehingga bagi nasabah yang tidak mengetahui informasi produk gadai emas akan merasa tidak puas dan

memilih pindah kepada lembaga pegadaian lain yang dirasa lebih menguntungkan dibandingkan dengan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

2. Identifikasi Masalah pada Variabel Pengetahuan Prinsip Operasional Syariah

Operasional yang baik dan penerapan nilai syariah dalam produk gadai emas menjadi kunci masyarakat dan calon nasabah agar memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Penerapan syariah yang kurang sesuai dengan praktik membuat masyarakat dan calon nasabah enggan menggunakan jasa pegadaian di lembaga keuangan ini. Tidak jarang pula masyarakat dan calon nasabah menganggap prinsip operasional yang sesuai syariah malah memperumit proses transaksi dibandingkan dengan lembaga pegadaian lainnya, sehingga calon nasabah memilih kepada lembaga pegadaian yang lain. Jika masyarakat atau calon nasabah tidak memahami prinsip operasional syariah yang diterapkan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dengan jelas maka hal ini dapat menjadi satu alasan untuk tidak memilih menggunakan jasa pegadaian emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dan memilih lembaga pegadaian lainnya, seperti unit-unit perum pegadaian yang sudah mendarah daging di masyarakat.

3. Identifikasi Masalah pada Variabel Keputusan Nasabah Memilih Produk Gadai Emas

Keputusan masyarakat dan calon nasabah dalam memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik salah satunya dipengaruhi oleh faktor pengetahuan terhadap produk dan prinsip operasional syariahnya. Apabila masyarakat dan calon nasabah mengetahui produk gadai emas dan memahami prinsip operasional syariah yang digunakan dalam produk ini, maka keputusan memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dari masyarakat akan semakin besar. Hal ini tentu harus ditunjang dengan melakukan promosi dengan menyebar brosur atau memberikan penjelasan mengenai produk gadai emas dan prinsip operasional syariah kepada calon nasabah yang datang ke kantor dan masyarakat sekitar agar bisa disebar luaskan dari mulut ke mulut.

C. Rumusan Masalah

Uraian di atas merupakan latar belakang penulis melakukan penelitian, maka penulis dapat mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk gadai emas terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan prinsip operasional syariah terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?

3. Bagaimana pengaruh pengetahuan produk gadai emas dan prinsip operasional syariah secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan jawaban dari persoalan yang menjadi rumusan masalah di atas yang telah diajukan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan tentang produk gadai emas terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan tentang prinsip operasional syariah terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan tentang produk gadai emas dan prinsip operasional syariah secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan sekaligus mengetahui secara langsung penerapan teori ke praktik dalam lembaga keuangan syariah dalam hal ini BPRS yang berkaitan dengan keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas ditinjau dari pengetahuan nasabah tentang produk gadai emas dan prinsip operasional syariah, khususnya pada BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dan umumnya pada lembaga keuangan syariah dan konvensional lainnya.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Untuk Lembaga yang Diteliti

Untuk lembaga keuangan syariah yang menjadi tempat penelitian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi bagi pengelola BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik untuk menetapkan strategi promosi dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan calon nasabah mengenai produk gadai emas dan prinsip operasional syariah untuk menarik nasabah yang lebih banyak lagi serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan sebuah keputusan.

b. Untuk Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah referensi perbendaharaan IAIN Tulungagung. Selain itu, laporan hasil penelitian nantinya dapat memperkaya daftar rujukan di perpustakaan IAIN tulungagung sehingga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa maupun

dosen dalam pembelajaran untuk mengetahui penerapan dari teori ke praktik.

c. Untuk Peneliti Selanjutnya

Laporan hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan rujukan utama dan referensi penelitian terdahulu untuk penelitian-penelitian yang dilakukan di masa yang akan datang.

F. Ruang Lingkup dan Batas Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini membahas tiga variabel, dimana ada dua variabel independen/bebas (X) dan satu variabel dependen/terikat (Y). Variabel independen/bebas (X), yaitu pengetahuan produk gadai emas (X_1) dan pengetahuan prinsip operasional syariah (X_2). Sedangkan variabel dependen/terikat yaitu keputusan nasabah memilih gadai emas (Y). Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik. Jenis permasalahan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan nasabah tentang produk gadai emas dan prinsip operasional syariah terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

2. Batas Penelitian

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka penulis memberikan pembatasan masalah. Hal ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada pengaruh pengetahuan nasabah tentang produk gadai emas dan prinsip operasional syariah terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.
- b. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di Kota Gresik.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

- a. Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk.¹¹
- b. Prinsip operasional adalah hukum Islam yang digunakan sebagai landasan dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa

¹¹ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 120.

yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.¹²

- c. Keputusan konsumen adalah suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan kata lain, konsumen harus memilih satu pilihan dari beberapa alternatif produk yang tersedia untuk dikonsumsi.¹³
- d. Gadai emas adalah penggadaian atau penyerahan hak penguasa secara fisik atas harta/barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank untuk dikelola dengan prinsip *ar-rahnu* yaitu sebagai jaminan atas utang yang diberikan kepada nasabah tersebut.¹⁴

2. Secara Operasional

Pengaruh Pengetahuan Produk dan Prinsip Operasional Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Gadai Emas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik adalah bagaimana cara mengukur tingkat informasi dan pengetahuan nasabah tentang produk gadai emas dan prinsip operasional syariah yang diterapkan di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik yang berdampak pada keputusan nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

¹² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah...* hal. 36.

¹³ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: C.V. Andi offset, 2016), hal. 99.

¹⁴ Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia: Konsep, Implementasi, dan Institusionalisasi* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), hal. 153.

H. Sistematika Pembahasan

Gambaran singkat tentang isi keseluruhan skripsi yang peneliti buat adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, dan penegasan istilah.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan tentang keputusan konsumen, pengetahuan produk, prinsip operasional syariah, gadai emas, penjelasan tentang BPRS, serta kajian penelitian yang relevan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, dan sampling, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi deskripsi data yang telah didapatkan saat penelitian dan pengujian-pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab pembahasan memuat tentang penjelasan temuan-temuan yang didapatkan oleh peneliti yang telah dikemukakan di bab ke empat dan akan dikaitkan dengan landasan teori yang diperoleh sehingga akan muncul kesimpulan dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian

BAB VI : PENUTUP

Bab penutup berisi dua hal pokok yaitu kesimpulan dan saran.