

ABSTRAK

ANALISIS PERILAKU NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK GADAI EMAS DI BPRS BAKTI ARTHA SEJAHTERA SAMPANG

Gadai emas merupakan jaminan utang untuk memperoleh pembiayaan. Dimana produk gadai ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh pembiayaan. Dimana nasabah dalam memilih produk gadai yaitu melalui beberapa tahap yaitu Mengenali permasalahan, Mencari informasi, Evaluasi alternatif, Keputusan pembelian dan perilaku sesudah pembelian. Jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan di BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang setiap tahunnya tidak menentu, kadang mengalami kenaikan dan bahkan mengalami penurunan, pada tahun 2017 melonjak tajam disbandingkan tahun 2016.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan Jenis penelitian lapangan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tiga pendekatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memilih produk gadai emas di BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang yaitu melalui 5 proses tahapan Mengenali permasalahan dimana nasabah menunjukkan bahwa dalam menggadaikan emasnya yaitu untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan untuk biaya sekolah, mencari informasi yaitu responden menunjukkan bahwa mengetahui BRPS Bakti Artha Sejahtera Sampang yaitu mengetahui dari saudara/teman dan brosur. evaluasi alternative yaitu responden menunjukkan lebih memilih produk gadai daripada meminjam ke tetangga/rentenir. keputusan pembelian dimana responden dalam memilih gadai emas ini dikarenakan prosesnya cepat, mudah dan biaya murah dan perilaku sesudah pembelian yaitu responden menunjukkan bahwa dalam menggadaikan emas di BPRS ini sangat memuaskan .

Kata Kunci : Perilaku Nasabah, Gadai

ABSTRACT

ANALYSIS OF MY CUSTOMERS ' POSSIBILITY IN CHOOSING PRODUCTS GOLDEN GOLD IN BPRS BAKTI ARTHA SEJAHTERA SAMPANG

Pawn gold is guarantee debt for earn financing . Where this pawn product is needed by the community to obtain financing. Where the customer in choosing a pawn product is through several stages of Recognizing problems, Searching for information, alternative Evaluation, Purchase decisions and behavior after purchase. A number customers who do financing at BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang every year no erratic, sometimes experience increase and even experience decrease, on year 2017 soaring sharper than the right in 2016.

The research method used in this research is descriptive qualitative research method with Type field research . Methods of data collection in this study using the method of interview and documentation. Data analysis techniques use three approaches: data reduction, data presentation, and conclusion.

The results of the study shows that customers choose gold pawn products in BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang is through 5 stages of recognizing process problems where customers point out that in mortgaging the gold is to meet daily needs and for school fees , looking for information that respondents indicate that knowing BRPS Bakti Artha Sejahtera Sampang is knowing from relatives/friends and brochures. evaluation alternative ie respondents indicate prefer pawn product rather than borrow to neighbors/moneylenders. decision purchase where the respondents in choosing gold pawn is because the process is fast, easy and low cost and behavior after the purchase of reponden indicates that in mortgaging of gold in BPRS is very satisfactory.

Keywords : Behavior Customer , Pawn.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

DAFTAR TRANSLITASI

Penulisan skripsi ini menggunakan transliterasi Arab-Indonesia yang ditetapkan dalam pedoman teknik penulisan skripsi Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

NO	ARAB	INDONESIA	ARAB	INDONESIA
1	ا	'	ط	ṭ
2	ب	B	ظ	ẓ
3	ت	T	ع	'
4	ث	Th	غ	Gh
5	ج	J	ف	F
6	ح	ḥ	ق	Q
7	خ	Kh	ك	K
8	د	D	ل	L
9	ذ	Dh	م	M
10	ر	R	ن	N
11	ز	Z	و	W
12	س	S	هـ	H

13	ش	Sh	ء	,
14	ص	ṣ	ي	Y
15	ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang madd ditulis dengan coretan horizontal (*macron*) di atas huruf a<, i< dan u<.

Bunyi hidup dobel (*diftong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf ay dan aw. Bunyi hidup (*vocalization* atau *harakah*) huruf konsonan akhir sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf konsonan akhir tersebut.

MOTTO

**ALLAH TIDAK PERNAH MENUNTUT KITA UNTUK SUKSES. TETAPI,
ALLAH HANYA MENYURUH KITA UNTUK BERUSAHA TANPA HENTI**

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang sudah berjasa kepada penulis”

Pertama, buat kedua orang tua penulis

Ibu dan ayah tercinta, Ibu Nilem dan Bapak Mat Bakri, kalian adalah orang tua terhebat sepanjang masa, terima kasih atas kasih sayang, segala bentuk dukungan, serta cinta kasih yang begitu besar yang sudah kalian berikan kepadaku. Semoga ini adalah awal untuk membuat kalian bangga serta bahagia.

Kedua, buat saudara penulis

Mbak Hotimah/Holilah dan Adek Luluk Fiktoria, terimakasih atas semua bentuk dukungan yang sudah kalian berikan kepadaku, semoga kita menjadi saudara yang tetap saling mendukung dikeadaan apapun.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
PEDOMAN TRASLITRASI	viii
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Perilaku.....	10
B. Pengertian Nasabah	10
C. Pengertian Perilaku Nasabah.....	12
D. Pengambilan Keputusan	12
E. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	14
F. Pengertian Gadai	17
G. Tujuan dan Manfaat Gadai	19
H. Hak dan Kewajiban Rahin (Pemberi Gadai)	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Jenis Penelitian	30

B. Subjek dan Objek Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Analisis Data	34
F. Uji Keabsahan Data	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Company	38
B. Visi dan Misi	42
C. Perilaku Nasabah dalam Memilih Produk Gadai	42
D. Faktor yang Memengaruhi Perilaku Nasabah	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Kelamin Responden	40
Table 1.2 Jenis Pekerjaan Responden	40
Table 1.3 Jenis Usia Responden.....	41
Table 1.4 Tahapan Memilih Produk Gadai	52

LAMPIRAN

Lampiran 1	: Transkrip wawancara
Lampiran 14	: Brosur gadai emas
Lampiran 15	: Pedoman wawancara
Lampiran 16	: Dokumentasi Penelitian