ANALISA PELAYANAN PEGADAIAN SYARIAH (STUDI KASUS DI PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG RADEN PATAH, TANGERANG)

Oleh

Emilia Lestari¹, Lucky Nugroho², Dian Sugiarti³

^{1,3}Universitas Terbuka, Indonesia

²Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia

E-mail: ²lucky.nugroho@mercubuana.ac.id

Article History:

Received: 07-10-2022

Revised: 16-11-2022

Accepted: 25-11-2022

Keywords: *Gadai Syariah, Itsar, Pegadaian*

Abstract: *Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa sejauh mana kualitas layanan dari unit layanan syariah pada PT. Pegadaian. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang didukung dengan data primer berupa hasil wawancara. Selain itu penelitian ini dilakukan pada unit layanan pegadaian syariah Cabang Raden Patah, Tangerang. Hasil dari penelitian adalah kualitas layanan pada pegdaian syariah telah sesuai dengan prinsip syariah yaitu itsar dimana manajemen dan karyawan dari unit layanan syariah PT. Pegadaian memiliki kinerja yang baik dalam melayani masyarakat dikarenakan mereka meyakini bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah bagian dari ibadah. Implikasi dari penelitian ini adalah memberikan referensi dan informasi terkait dengan kondisi layanan gadai syariah di PT. Pegadaian kepada para stakeholder agar dapat mempertahankan maupun meningkatkan layanannya kepada masyarakat.*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang terjadi pada akhir 2019 telah mengganggu seluruh sendi kehidupan di masyarakat terutama berkaitan dengan kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi berkaitan dengan transaksi perdagangan maupun bisnis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya aktivitas fisik untuk mengadakan transaksi menjadi sesuatu yang esensial. Lebih lanjut, dikarenakan kejadian pandemi Covid-19 dimana penyebaran virus corona begitu masifnya dan mengakibatkan banyak korban yang meninggal dunia memaksa pemerintah di seluruh negara dunia menerapkan kebijakan pembatasan interaksi sosial (*physical distancing policy*) [1]–[3]. Oleh karena itu, pembatasan interaksi sosial tersebut menyebabkan gangguan terhadap aktivitas ekonomi di seluruh negara termasuk Indonesia [4]–[7]. Dampak dari kebijakan pembatasan mobilitas masyarakat adalah menurunnya omset dan kebangkrutan dari beberapa usaha mikro, kecil dan menengah di Indonesia [8]–[12].

Dampak dari menurunnya omset usaha dan bangkrutnya beberapa perusahaan di Indonesia menyebabkan menurunnya kemampuan konsumsi dari masyarakat dikarenakan terjadinya pemutusan hubungan kerja (PHK) dan juga menurunnya pendapatan dari rumah tangga tersebut [13]–[15]. Lebih lanjut fenomena kebutuhan finansial rumah tangga

tersebut ditunjukkan dengan melesatnya aset dari industri gadai pada masa pandemi Covid-19. Merujuk dari data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), aset industri gadai mengalami peningkatan yang cukup substansial dimana pada Desember 2019 aset dari industri gadai mencapai Rp62,07 triliun dan pada bulan November 2020 aset dari industri gadai telah mencapai Rp72,08 triliun [16]. Dengan demikian pertumbuhan industri gadai selama 11 bulan tersebut mencapai 16%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat selama masa pandemi Covid-19 banyak mengajukan pembiayaan untuk menutupi kebutuhan konsumsi rumah tangganya. Selanjutnya, pertumbuhan industri gadai tersebut merupakan pertumbuhan perusahaan gadai milik pemerintah maupun perusahaan gadai swasta.

Apabila ditinjau dari jumlah nasabah dari PT Pegadaian selama periode 2012-2021 telah mengalami pertumbuhan yang signifikan yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan
2012	5.89	
2013	6.08	3%
2014	6.16	5%
2015	7.64	30%
2016	8.91	51%
2017	9.16	56%
2018	10.64	81%
2019	13.86	135%
2020	16.93	188%
2021	19.67	234%

Sumber: [17]

Merujuk pada tabel 1 di atas, maka diketahui pertumbuhan nasabah dari PT. Pegadaian selama periode 2012 s.d 2021 mengalami pertumbuhan sebesar 234% atau hampir tiga kali lipat. Selain itu juga diketahui berdasarkan tabel 1 di atas, pertumbuhan selama tiga tahun terakhir yaitu periode 2019-2021 yang nota bene pada masa pandemi Covid-19 menyumbangkan pertumbuhan yang paling besar.

Salah satu *provider* layanan gadai milik pemerintah dan telah beroperasi adalah PT Pegadaian (Persero). Pemilik *brand* (merk) Pegadaian merupakan perusahaan BUMN yang pada awalnya didirikan di Sukabumi, tanggal 1 April 1901. Oleh karena itu PT. Pegadaian telah melayani masyarakat Indonesia selama 21 (dua puluh satu) tahun. Salah satu layanan utama dari PT. Pegadaian adalah jasa gadai. Jasa gadai merupakan suatu layanan yang dapat diartikan suatu hak yang diperoleh oleh orang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak diserahkan oleh orang yang berpiutang sebagai jaminan utangnya dan barang tersebut dapat dijual oleh orang yang berpiutang bila yang berpiutang tidak dapat melunasi kewajibannya saat jatuh tempo [18], [19].

Kegiatan pembiayaan yang dilakukan pegadaian yaitu penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Selain itu, PT. Pegadaian memiliki tugas pokok memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan cara yang sederhana dan mudah. Sistem

pegadaian tidak boleh merugikan masyarakat. Pegadaian memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan keuangan dan membutuhkan dana dengan cepat. Selain itu, dengan adanya produk dari PT. Pegadaian tersebut, maka dapat menghindari kesulitan yang dihadapi masyarakat dikarenakan pinjaman dengan bunga tinggi dari para rentenir atau pengijon. Selain itu, terdapat unit layanan gadai syariah yang merupakan bagian dari PT. Pegadaian yang pertama kali didirikan di Jakarta, yaitu pada Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada tahun 2003. Minat masyarakat yang memanfaatkan jasa pegadaian syariah cukup besar [20]. Hal tersebut dikarenakan pegadaian syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga, pegadaian syariah tetap memperoleh keuntungan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional yang memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman.

Berdasarkan dari fenomena-fenomena di atas dimana semakin diminatinya produk-produk dari PT. Pegadaian, terutama pegadaian syariah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana layanan dari PT. Pegadaian unit layanan syariah terhadap nasabah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa sejauh mana kualitas layanan dari Unit layanan syariah pada PT. Pegadaian di masyarakat. Implikasi dari penelitian ini adalah untuk memberikan referensi dan informasi terkait dengan kondisi layanan gadai syariah di PT. Pegadaian kepada para stakeholder agar dapat mempertahankan maupun meningkatkan layanannya kepada masyarakat. Selain itu keterbaruan dari penelitian ini terkait dengan analisa layanan dari PT. Pegadaian khususnya unit layanan syariah yang saat ini masih terbatas pembahasannya.

LANDASAN TEORI

Agency theory atau teori keagenan yang dikemukakan oleh [21], [22] menjelaskan bahwa manajer dianggap sebagai agen dari pemilik perusahaan. Di perusahaan besar, pemilik tidak dapat mengawasi manajer secara langsung. Oleh karena itu pemilik menciptakan mekanisme kontrol maupun monitoring dan pengawasan untuk memastikan manajer bekerja untuk kepentingan mereka. Teori keagenan menganggap bahwa manusia itu rasional, egois (*self-interest*), dan oportunistik. Dengan demikian, berdasarkan asumsi tersebut, manajer dianggap memiliki kesempatan untuk melakukan tindakan oportunistik, yaitu membuat kebijakan atau bertindak untuk memaksimalkan kepentingan mereka daripada kepentingan pemilik atau organisasi. Potensi terjadinya konflik kepentingan dengan pemilik sangat besar karena manajer mengontrol lebih banyak informasi tentang operasi perusahaan daripada pemilik atau yang lazim disebut dengan asimetri informasi [23]–[25].

Selain itu terdapat *Stewardship theory* yang menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan antara manajer dan pemilik. Hal tersebut dikarenakan tujuan mengelola perusahaan adalah untuk menemukan mekanisme dan struktur yang memfasilitasi koordinasi yang paling efektif antara kedua pihak (manajemen dan pemilik) [26], [27]. Asumsi yang digunakan dalam perspektif *Stewardship theory* adalah bahwa manusia itu merupakan makhluk yang rasional dan mengutamakan keberhasilan organisasi daripada keuntungan pribadi, dan memiliki motivasi intrinsik (imbalan tidak hanya dikuantifikasi dalam bentuk uang tetapi dapat dalam bentuk lain) [28], [29]. Lebih lanjut, terdapat teori altruisme yang muncul dari masalah moral yang tumbuh dalam diri manusia akibat konflik

upaya memenuhi kepentingan diri sendiri (egoistik) dan tuntutan kesediaannya untuk memperhatikan kepentingan orang lain (altruistik). Secara alamiah, setiap individu cenderung mendahulukan kepentingannya sebelum memperhatikan kebutuhan orang lain, namun tuntutan batinnya juga memiliki dorongan untuk membantu masalah orang lain. Oleh karena itu, menurut [30]–[32], teori altruisme adalah tindakan sukarela yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk membantu orang lain tanpa mengharapkan imbalan apa pun, kecuali mungkin perasaan telah melakukan perbuatan baik. Namun demikian, selain teori altruisme juga berkembang dalam organisasi yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah adalah teori itsar.

Teori itsar merupakan teori dimana manajemen perusahaan menganggap bahwa dalam menjalankan fungsi manajerialnya adalah membuat akad dengan pemilik yang maha kuasa yaitu Allah (akad syahadat). Namun demikian, alasan lain dari perilaku itsar adalah iman (keyakinan). Menurut [33], [34], teori itsar mengungkapkan bahwa fungsi perusahaan pada hakekatnya merupakan wujud ketakwaan kepada Allah. Berdasarkan ketakwaan tersebut berarti mengakui bahwa Allah (Tuhan) adalah pemilik alam semesta dan bahwa manusia bertanggung jawab kepada Allah. Manusia dalam hal ini diberi kuasa oleh Tuhan untuk menjadi pengelola di muka bumi atau disebut khalifah. Allah memberi akal kepada manusia, dan dengan alasan itulah Allah menurunkan agama. Agama sebagai tuntunan dan tuntunan dalam kehidupan merupakan landasan untuk mengatur bagaimana berhubungan dengan pencipta dan hubungan dengan alam semesta. Oleh karena itu, manusia diangkat sebagai khalifah di muka bumi ini, Q.S Al-Baqarah ayat 30:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi". Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbeeh dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."

Lebih lanjut konsep dari altruisme merupakan doktrin semua agama dimana semua agama memiliki kepedulian terhadap pelayanan sosial dan kemanusiaan [35], [36]. Dalam perspektif Islam, konsep Altruisme adalah Itsar, yang berarti tindakan mendahulukan orang lain dalam urusan duniawi secara sukarela karena hanya mengharapkan akhirat dan keridhaan Allah. Selain itu Itsar dilandasi prinsip persaudaraan (ukhuwah) sehingga rela bekerja sama, membantu dan berkorban untuk orang lain dengan tulus tanpa mengharapkan apapun dari orang lain, tetapi niat tulus hanya untuk Allah. Selanjutnya, kegiatan dan tindakan gotong royong di Itsar ditujukan untuk kebaikan dan kemaslahatan masyarakat dan sesuai dengan Al-Qur'an dan hukum agama Islam lainnya.

Unit layanan gadai syariah merupakan salah satu layanan dari PT. Pegadaian yang didasarkan prinsip syariah yang mana dalam memberikan layanan kepada masyarakat, unit layanan gadai syariah harus dapat memberikan kebermanfaatn bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang merujuk rumusan dan tujuan penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis data secara mendalam mengenai pelayanan kepada nasabah dari unit layanan gadai syariah dari PT. Pegadaian. Adapun lokasi penelitian berlokasi di Unit Pegadaian Syariah Cabang Raden Patah, Tangerang. Menurut [37], [38] metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menentukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Lebih lanjut metode kualitatif pada penelitian ini didukung dengan data primer melalui wawancara yang dilakukan pada bulan Oktober 2022 kepada pihak-pihak terkait yaitu:

- Kepala Unit Pelayanan PT. Pegadaian Syariah Raden Patah, dan;
- Nasabah PT. Pegadaian Syariah Raden Patah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Pegadaian Syariah PT. Pegadaian

Sesuai hasil wawancara kepada Kepala Unit Pelayanan mengenai pelayanan PT. Pegadaian Syariah Raden Patah terkait dengan standar pelayanan adalah sebagai berikut: "Kami dari pihak Pegadaian selalu mengutamakan kepuasan para nasabah. Oleh karena itu, untuk menjaga kepuasan dari nasabah kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan para nasabah. Selain itu, para petugas/pegawai dituntut untuk bersikap 3S (Senyum, Sapa, dan Santun)." Dengan demikian, memberikan pelayanan yang terbaik adalah salah satu upaya untuk mempertahankan nasabah sehingga Pegadaian Syariah UPC Raden Patah memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin karena tanpa adanya pelayanan yang memuaskan akan menyebabkan nasabah tidak akan datang kembali ke Pegadaian Syariah UPC Raden Patah. Pegadaian Syariah UPC Raden Patah juga memiliki standar pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah mereka yang meliputi:

- Mengenal nasabah;
- Mengetahui kebutuhan nasabah;
- Lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah;
- Melayani dengan penuh tanggung jawab;
- Melayani dengan simpatik;
- Melayani dengan serius;
- Memberi salam.

Selain itu, masyarakat telah mengenal pegadaian sebagai salah satu tempat melakukan transaksi keuangan yang mudah dan cepat, dimana masyarakat melakukan transaksi gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah sehingga mendapatkan dana yang berkah dan halal. Hal tersebut disebabkan layanan gadai syariah tidak menerapkan sistem bunga dari barang yang digadaikan. Minat nasabah untuk menggunakan produk-produk pada pegadaian syariah di Pegadaian Syariah UPC Raden Patah cukup tinggi yang terlihat dari banyaknya nasabah yang datang setiap hari untuk melakukan transaksi gadai. Informasi ini didapatkan dari pernyataan Kepala Unit Pelayanan mengatakan bahwa: "Jumlah nasabah yang datang berkunjung di setiap harinya kurang lebih 100 orang/hari."

Dinamika perubahan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat juga menjadi perhatian dari PT. Pegadaian dimana menurut Kepala Unit Pelayanan: "Keberadaan dari

produk baru yang dikeluarkan, dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat sekitar dan juga sebagai perluasan estansi bisnis serta membuka pasar-pasar baru. Ketika ada beberapa produk yang tidak diminati oleh masyarakat maka pihak pegadaian akan mencari penyebabnya yang kemudian akan dimodifikasi kembali sampai diminati oleh masyarakat/nasabah.”

Selain itu, wawancara dengan nasabah terkait dengan layanan dari PT. Pegadaian Syariah Raden Patah menyatakan bahwa: ““Saya lebih sering melakukan transaksi Rahn/Menggadai, dikarenakan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, untuk produk lainnya, saya sering ditawarkan sampai saya tertarik pada Buku Tabungan Emas. Dimana saya bisa menabung, yang kemudian uang tersebut bisa saya pergunakan untuk membeli emas ataupun bisa saya keluarkan kembali berupa uang.” Lebih lanjut hasil dari wawancara nasabah lainnya terkait layanan PT. Pegadaian Syariah Raden Patah adalah sebagai berikut: ““Saya lebih memilih menggadai di Pegadaian Syariah dibanding Pegadaian biasa dikarenakan disini tidak memakai sistem bunga melainkan hanya biaya jasa sewa titip saja yang masih tergolong rendah dan ringan, selain itu juga terpercaya, aman, dan cepat.”

Layanan dari PT. Pegadaian Syariah Raden Patah menjadi salah satu daya tarik bagi para nasabah selain produk maupun jasa dari pegadaian syariah dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat terutama pada masa pandemi Covid-19 dimana terjadi fluktuasi pendapatan dikarenakan banyaknya perusahaan yang mengalami penurunan usaha bahkan bangkrut. Dengan demikian, meningkatnya minat masyarakat atas layanan gadai syariah selain dari aspek kebutuhan dan keinginan nasabah tetapi juga dilengkapi dan didukung dengan layanan yang melebihi ekspektasi dari masyarakat menjadikan unit layanan syariah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dari PT. Pegadaian. Hal tersebut tentu sejalan dengan konsep layanan pada perusahaan yang didasarkan prinsip syariah yaitu *itsar* dimana manajemen dan karyawan dari unit layanan syariah PT. Pegadaian memiliki kinerja yang baik dalam melayani masyarakat dikarenakan mereka meyakini bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah bagian dari ibadah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka unit layanan pegadaian syariah cabang Raden Patah, Tangerang memiliki kualitas yang baik bahkan melebihi ekspektasi dari nasabahnya. Oleh karena itu, layanan PT. Pegadaian syariah telah sesuai dengan prinsip *itsar* yaitu mereka bekerja tidak untuk mencari semata akan tetapi mencari dari ridho Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Safitri *et al.*, *Gotong Royong Menghadapi Pandemi Covid-19 "Ide dan Solusi,"* First. Pasuruan, Jawa Timur: Penerbit Qiara Media, 2020.
- [2] L. Nugroho, “Pandemi Covid-19 dan Keberlangsungan Industri Perbankan,” in *Gotong Royong Menghadapi Covid-19 Ide dan Solusi*, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2020, pp. 8–16.
- [3] A. Van Assche and S. Lundan, “From the editor: COVID-19 and international business policy,” *J. Int. Bus. Policy*, vol. 3, no. 3, pp. 273–279, 2020, doi: 10.1057/s42214-020-00065-7.

- [4] P. Muniarty *et al.*, *Kewirausahaan*, First. Bandung, 2021.
- [5] R. Irwansyah *et al.*, *Marketing Digital Usaha Mikro*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.
- [6] M. A. H. Labetubun *et al.*, *Sistem Ekonomi Indonesia*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.
- [7] L. Nugroho, "The Role of Information for Consumers in The Digital Era (Indonesia Case)," *ACU Int. J. Soc. Sci.*, vol. 7, no. 2, pp. 49–59, 2021.
- [8] M. Azizi *et al.*, *EFFECTIVE DIGITAL MARKETING*. Bandung: CV WIDINA MEDIA UTAMA, 2022.
- [9] Z. D. Widodo *et al.*, *Manajemen Koperasi dan UMKM*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2022.
- [10] L. Nugroho, A. Badawi, and N. Hidayah, "How Indonesian Women Micro and Small Entrepreneurs Can Survive in Covid-19 Pandemic?," *Amalee Indones. J. Community Res. Engagem.*, vol. 3, no. 1, pp. 215–222, 2022.
- [11] N. Nasfi *et al.*, *Dasar Manajemen dan Bisnis (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)*, First. Bandung: Widina Media Utama, 2022.
- [12] A. O. Siagian and Y. Cahyono, "Strategi Pemulihan Pemasaran UMKM di Masa Pandemi Covid-19 Pada Sektor Ekonomi Kreatif," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 206–217, 2021, doi: 10.47233/jitekssis.v3i1.212.
- [13] D. E. Kiranti and L. Nugroho, "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pengangguran serta Jabatan Kerja Kritis," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 3, no. 3, pp. 335–341, 2022, doi: 10.47065/ekuitas.v3i3.1145.
- [14] M. Hasan *et al.*, *Ekonomi Pembangunan Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis*. Bandung: Widina Media Utama, 2022.
- [15] E. Y. Matoenji, L. Nugroho, and Soeharjoto, "Determinasi Pertumbuhan Laba Bank Syariah Berdasarkan Aspek Pembiayaan UMKM, Jumlah Outlet dan Kualitas Pembiayaan," *Sist. Informasi, Keuangan, Audit. dan Perpajak.*, vol. 6, no. 1, pp. 125–140, 2021.
- [16] F. Sari and A. S. Perwitasari, "Banyak gadai saat pandemi, omset Pegadaian melonjak," *keuangan.kontan.co.id*, 2021. <https://keuangan.kontan.co.id/news/banyak-gadai-saat-pandemi-omset-pegadaian-melonjak> (accessed Nov. 27, 2022).
- [17] A. Ahdiat, "Nasabah Pegadaian Naik 3 Kali Lipat dalam Sedekade Terakhir," *databoks.katadata.co.id*, 2022. .
- [18] N. P. Bahari, L. Nugroho, A. Badawi, and N. Hidayah, "Analisa Manfaat Pembiayaan Gadai Emas Syariah: Studi Kasus Bank Syariah Mandiri-Tomang Raya," *J. REKSA Rekayasa Keuangan, Syariah, dan Audit*, vol. 8, no. 1, pp. 15–30, 2021.
- [19] M. Turmudi, "Operasional Gadai Dalam Sistem Hukum Ekonomi Islam," *J. Al-'Adl*, vol. 9, no. 1, pp. 162–173, 2016.
- [20] Jumahi and M. Toha, "Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep Madura)," *J. Ilm. Simantek*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2021.
- [21] E. F. Fama, "The Adjustment of Stock Prices to New Information," *Int. Econ. Rev. (Philadelphia)*, vol. 10, pp. 1–21, 1969.
- [22] M. C. Jensen and W. H. Meckling, "THEORY OF THE FIRM: MANAGERIAL BEHAVIOR, AGENCY COSTS AND OWNERSHIP STRUCTURE Michael," *J. financ. econ.*, vol. 3, pp.

- 305–360, 1976, doi: 10.1177/0018726718812602.
- [23] S. Manurung *et al.*, “Akuntansi Manajemen,” p. 72, 2022, [Online]. Available: <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/556909-akuntansi-manajemen-8edee883.pdf>.
- [24] L. Nugroho, A. A. Mastur, and T. Wahyono, “Comparative Analysis of the Determinant Factors of Return on Assets between Islamic Commercial Banks (BUS) and Islamic Business Units (UUS),” *J. Econ.*, vol. 17, no. 1, pp. 124–140, 2021.
- [25] L. Nugroho, E. Nugraha, and A. Badawi, “The Determinant of Islamic Performance Ratio: Do Financing Deposit Ratio, Financing Quality, and Return on Asset Ratio Matters?,” *Glob. Rev. Islam. Econ. Bus.*, vol. 8, no. 2, pp. 113–122, 2020.
- [26] J. H. Davis, F. D. Schoorman, and L. Donaldson, “Toward a Stewardship Theory of Management,” *Acad. Manag. Rev.*, vol. 22, no. 1, pp. 20–47, 1997.
- [27] J. Torfing and T. Ø. Bentzen, “Does stewardship theory provide a viable alternative to control-fixated performance management?,” *Adm. Sci.*, vol. 10, no. 4, pp. 1–19, 2020, doi: 10.3390/admsci10040086.
- [28] R. Kluyers and J. Tippett, “An exploration of stewardship theory in a Not-for-Profit organisation,” *Account. Forum*, vol. 35, no. 4, pp. 275–284, 2011, doi: 10.1016/j.accfor.2011.04.002.
- [29] L. Nugroho, W. Utami, and M. Nemoto, “The Conception and Practices of Social Enterprise Between Indonesia and South Korea,” *AL-FARABI Int. J. Soc. Sci.*, vol. 5, no. 4, pp. 41–48, 2020, doi: 10.46291/Al-Farabi.050404.
- [30] N. Li, B. L. Kirkman, and C. O. L. H. Porter, “Toward a Model of Work Team Altruism,” *Acad. Manag.*, vol. 39, no. 4, pp. 541–565, 2020.
- [31] I. Fasa *et al.*, *Eksistensi Bisnis Islami Di Era Revolusi Industri 4.0*. Widina Bhakti Persada Bandung, 2020.
- [32] A. (Acai) Sudirman *et al.*, *Perilaku Konsumen Dan Perkembangannya Di Era Digital*. Widina Bhakti Persada Bandung, 2020.
- [33] B. M. Ramadhan and M. N. H. Ryandono, “Etos Kerja Islami pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun,” *J. Ekon. syariah Teor. dan Terap.*, vol. 2, no. 4, pp. 274–287, 2015.
- [34] Z. Abidin and W. Prananta, “Kajian etos kerja islami dalam menumbuhkan jiwa wirausaha santri,” *Happiness, J. Psychol. Islam. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 99–117, 2014.
- [35] A. B. Pessi, “Religiosity and altruism: Exploring the link and its relation to happiness,” *J. Contemp. Relig.*, vol. 26, no. 1, pp. 1–18, 2011, doi: 10.1080/13537903.2011.539835.
- [36] Y. Suzuki and M. D. Miah, “Altruism, reciprocity and Islamic equity finance,” *Int. J. Islam. Middle East. Financ. Manag.*, vol. 9, no. 2, pp. 205–221, 2016, doi: 10.1108/IMEFM-09-2014-0091.
- [37] L. Oktris, D. Tarmidi, L. Nugroho, L. Anasta, and A. Fadjareni, *Tips & Trik Cara Praktis Menyusun Skripsi dan Tesis*, Pertama. Yogyakarta: Pustaka Pranala, 2022.
- [38] D. Napitupulu *et al.*, *Mudah Membuat Skripsi/Tesis*, Pertama. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2020.