

**UNIVERSITI  
KEBANGSAAN  
MALAYSIA**  
*National University of Malaysia*

**Islamic Economics and Finance Research Group,**  
Universiti Kebangsaan Malaysia,  
Bangi 43600, Selangor, Malaysia  
Fax: 603-89215789  
<http://www.ukm.my/ekonis>  
E-mail: [ekonis@ukm.my](mailto:ekonis@ukm.my)

**Working Paper in Islamic Economics and Finance No. 0812**

**Faktor Penerimaan Pelanggan Terhadap Skim Ar Rahnun di Kedai Ar-Rahnun, Bank Rakyat, Alor Setar, Kedah**

Muhammad Saiful Islami Mohd Taher  
Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam (CITU)  
Universiti Teknologi MARA  
40450 Shah Alam, Selangor D.E.  
Malaysia  
E-mail: [saiful\\_islami@yahoo.com](mailto:saiful_islami@yahoo.com)

Muhammad Hakimi Mohd Shafiai  
Pusat Pengajian Ekonomi  
Fakulti Ekonomi dan Perniagaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 Bangi, Selangor D.E.  
Malaysia  
E-mail: [hakimi@ukm.my](mailto:hakimi@ukm.my)

**This Draft May 2008**

### **ABSTRAK**

Kertas ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahnu, Bank Rakyat cawangan Alor Setar. Kajian ini melihat hubungan antara faktor pengetahuan terhadap skim Ar Rahnu, keistimewaan skim Ar Rahnu, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahnu dengan penerimaan pelanggan terhadap skim tersebut. Borang soal selidik telah diedarkan kepada 200 orang pelanggan skim Ar Rahnu di Kedai Ar Rahnu Bank Rakyat, Alor Setar, Kedah dan data yang diperolehi dianalisis menggunakan perisian SPSS versi 12.0. Hasil kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara faktor-faktor pengetahuan terhadap skim Ar Rahnu, keistimewaan skim Ar Rahnu, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahnu dengan penerimaan pelanggan terhadap skim tersebut. Kajian juga mendapati hanya dua faktor yang berpotensi mempengaruhi secara signifikan penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahnu iaitu faktor pengetahuan terhadap skim Ar Rahnu serta faktor layanan kakitangan dan khidmat pelanggan

Kata kunci: Ar Rahnu; Penerimaan Pelanggan

## PENDAHULUAN

Instrumen-instrumen kewangan dibentuk dengan ciri yang berbeza-beza bagi memenuhi keperluan pelaburan dan pembiayaan dalam berbagai peringkat dan saiz. Pajak gadai merupakan salah satu daripada bentuk- bentuk mekanisme kewangan yang digunakan untuk mendapatkan pembiayaan. Ia juga merupakan institusi mikro kredit yang begitu mendapat sambutan daripada orang ramai bagi mendapatkan perkhidmatan mudah tunai. Walaupun terdapat pandangan yang negatif terhadap mereka yang menggunakan perkhidmatan pajak gadai, namun pajak gadai tetap menjadi saluran utama bagi golongan yang berpendapatan rendah untuk mendapatkan wang.<sup>1</sup> Ini adalah kerana pajak gadai dianggap alternatif atau pilihan kedua selepas kaedah pinjaman. Ini kerana secara umumnya gadaian menawarkan saiz tunai yang lebih kecil mengikut nilai aset yang digadaikan berbanding pinjaman.

Sistem pajak gadai di Malaysia dilaksanakan dalam dua bentuk iaitu pajak gadai secara konvensional dan pajak gadai secara Islam. Sistem pajak gadai konvensional telah berlangsung secara legal di dalam sistem kewangan di Malaysia lebih awal berbanding sistem pajak gadai secara Islam. Kemunculan sistem pajak gadai Islam telah mewujudkan alternatif kepada masyarakat khususnya kepada umat Islam. Ini kerana mekanisme pajak gadai Islam tidak melibatkan unsur riba yang diharamkan di dalam Islam manakala sistem pajak gadai konvensional pula sebaliknya. Terdapat perbezaan di antara pajak gadai konvensional dan Islam. Perbezaan ini dapat dilihat dari sudut asas kontrak, mekanisme pelaksanaan dan jenis aset gadaian.

Dalam usaha menghapuskan riba dan gharar dalam sistem pajak gadai konvensional, sistem pajak gadai Islam diperkenalkan. Pada 1993, Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia (YAPEIM) dengan kerjasama Bank Negara dan Kementerian Kewangan memperkenalkan skim Ar Rahnū menerusi Bank Rakyat kepada masyarakat dan ia mendapat sambutan baik daripada pelbagai golongan. Bank Rakyat merupakan antara institusi terawal yang melaksanakan skim Ar Rahnū dan menjadikannya sebagai salah satu produk perbankan. Langkah Bank Rakyat untuk memperkenalkan skim Ar Rahnū merupakan satu langkah yang wajar dan tepat memandangkan skim itu ialah sebahagian daripada aktiviti muamalah Islam. Justeru, instrumen Ar Rahnū tidak wajar dikesampingkan meskipun skim ini hanya popular di kalangan sebahagian golongan masyarakat sahaja.

Di Bank Rakyat, skim Ar Rahnū dijadikan sebagai satu produk perbankan. Masyarakat umumnya mengetahui bahawa skim Ar Rahnū ini ditawarkan di setiap cawangan Bank Rakyat. Bank Rakyat berusaha memperkenalkan Ar Rahnū sebagai satu produk perbankan dengan tujuan mengikis pandangan masyarakat terhadap urusan pajak gadai yang terkenal di kalangan golongan yang berpendapatan rendah. Usaha membawa perkhidmatan pajak gadai yang selama ini dijalankan di kedai-kedai pajak gadai ke dalam bangunan dan pengurusan bank adalah satu langkah yang cukup baik dalam memantapkan sistem kewangan Islam di Malaysia.

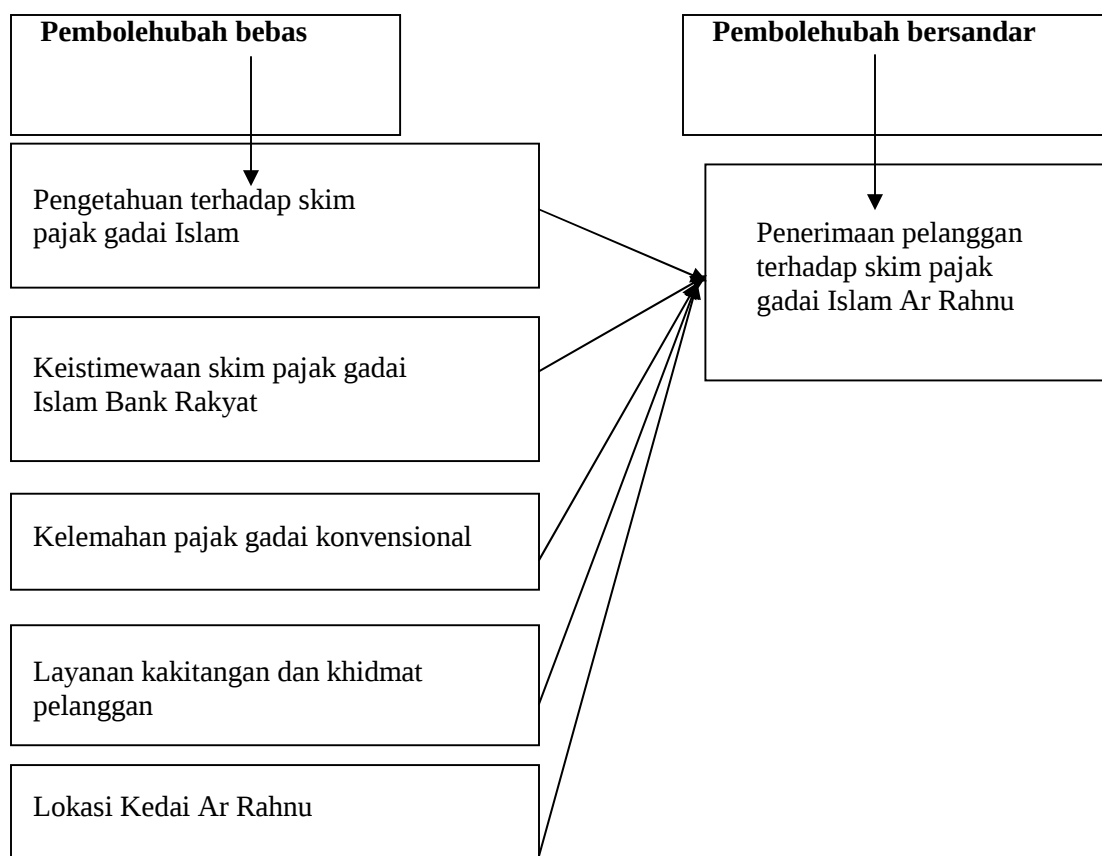
---

<sup>1</sup> Che Mohd Yusri Che Hashim (1995), "Pelopor Sistem Gadaian Islam", *Dewan Ekonomi*, Julai 1995, h. 16. Dapatan satu kajian menunjukkan bahawa golongan yang paling ramai terlibat dalam amalan gadaian ialah golongan yang berpendapatan rendah. Sila lihat Mustapa Mohamed (1995), *Sistem Dan Institusi Kewangan Islam Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Cahaya Pantai (M) Sdn. Bhd., h. 81. Satu kajian lain pula mendapati kebanyakan pengguna pajak gadai adalah berpendapatan rendah iaitu dalam lingkungan lima ratus ringgit ke bawah sebulan. Sila lihat Hajjah Rugayah Mohamed (1986), "Hak Dan Implikasi Perundangan Sistem Pajak Gadai Di Malaysia" (Kertas Kerja Seminar "Nikmat Membeli Bagi Pengguna" anjuran Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia (ANGKASA) di Petaling Jaya, 11-12 Oktober 1986), h. 4.

Bank Rakyat turut membuka sebuah Kedai Ar Rahnū di Alor Setar, Kedah yang mendapat sambutan begitu menggalakkan daripada masyarakat setempat. Keadaan ini menunjukkan bahawa masyarakat semakin menerima sistem pajak gadai Islam yang dilaksanakan. Oleh hal yang demikian, adalah suatu fenomena yang menarik jika dikaji apakah faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat memberi sambutan yang amat baik terhadap skim pajak gadai Islam. Fokus penulisan ini adalah mengkaji faktor-faktor penerimaan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahnū yang ditawarkan di Kedai Ar Rahnū Bank Rakyat, Alor Setar, Kedah.

Kerangka model kajian ini terdiri daripada dua bahagian iaitu pembolehubah bersandar iaitu penerimaan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahnū dan lima pembolehubah bebas yang terdiri daripada pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam, keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahnū.

**Rajah 1.1 : Kerangka Model Kajian**



### **Konsep Pajak Gadai Islam (Ar Rahnū)**

Ar Rahnū adalah produk Islam yang hibrid (gabungan beberapa mekanisma kontrak) yang melibatkan beberapa mekanisma kontrak Islam iaitu qardul hasan (pinjaman tanpa faedah), rahnū (cagaran), wadi'ah (simpanan) dan ujah (upah menyimpan). Menurut satu hadis Riwayat Bukhari dan Muslim, sistem cagaran untuk mendapatkan wang telah berlaku sejak zaman Rasulullah s.a.w. apabila Baginda pernah membeli makanan daripada orang Yahudi dengan menggadaikan baju besinya. Allah s.w.t. berfirman yang bermaksud:

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedangkan kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebahagian kamu mempercayai sebahagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan sesiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Al-Baqarah: 283)

Perkataan gadai bermaksud pinjaman wang dengan menyerahkan barang sebagai cagaran untuk tempoh yang tertentu. Jika barang tersebut tidak ditebus kembali dalam tempoh yang ditetapkan, barang itu akan menjadi milik pemberi pinjaman.<sup>2</sup> Menurut Majallah al-Ahkam Adliyyah, ar-rahn bermaksud menahan harta dan menjadikannya cagaran bagi suatu hak yang boleh dituntut pemulangannya dari harta tersebut.<sup>3</sup>

Gadaian atau *al-rahn* dalam bahasa Arab mempunyai beberapa makna. Ibn Manzur<sup>4</sup>, al-Razi<sup>5</sup> dan Ibn Faris<sup>6</sup> mentakrifkannya sebagai “*al-thubut wa al-dawam*” yang bermaksud tetap dan kekal. Al-Zubaydi<sup>7</sup> dan al-Azhari<sup>8</sup> pula mengatakan *al-rahn* ialah “*al-habs*” yang bermaksud menahan atau mengikat. Selain itu, perkataan *al-rahn* boleh juga bermaksud jaminan<sup>9</sup> dan barang gadaian itu sendiri.<sup>10</sup>

Dari sudut istilah syarak, *al-rahn* ialah menjadikan sesuatu barang atau harta sebagai cagaran terhadap hutang yang boleh dibayar dengannya ketika hutang tersebut tidak dapat dijelaskan.<sup>11</sup> Kalangan ahli fuqaha dan sarjana undang-undang Islam mentakrifkan gadaian sebagai barang yang disahkan sebagai cagaran hutang atau dengan kata lain menjadikan sesuatu harta yang mempunyai harga sebagai jaminan hutang. Ia akan dijadikan pembayaran hutang sekiranya hutang tidak mampu dijelaskan.

Oleh itu, barang gadaian akan menjadi cagaran dan jaminan terhadap hutang yang diberikan oleh pemegang gadai terhadap penggadai. Sekiranya penggadai gagal menjelaskan hutangnya dalam tempoh yang ditetapkan, Islam membenarkan pemegang gadai menjual barang gadaian tersebut untuk mendapatkan haknya kembali dan baki harga barang gadaian tersebut jika ada akan dikembalikan kepada penggadai. Dengan kata lain, tujuan amalan gadaian menurut Islam adalah untuk menjaga hak tuan punya hutang iaitu haknya tidak akan hilang sekiranya penghutang tidak dapat menjelaskan hutangnya.

<sup>2</sup> Sheikh Othman bin Sheikh Salim *et al.* (1991), *Kamus Dewan Edisi Baru*, c. 2. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 329.

<sup>3</sup> Tyser C. R. Bal *et al.* (trans.) (2001), *Majallah Al-Ahkam ‘Adliyyah (The Mejelle)*. Kuala Lumpur: The Other Press, p. 107.

<sup>4</sup> Abu al-Fadl Jamal al-Din Muhammad b. Mukarram al-Ansari b. Manzur (1994), *Lisan al-‘Arab*, j. 13, c. 3. Beirut: Dar Sadir, h. 190.

<sup>5</sup> Muhammad b. Abu Bakr b. ‘Abd al-Qadir al-Razi (1972), *Mukhtar al-Sihah*. Beirut: Dar al-Fikr, h. 260.

<sup>6</sup> Abu al-Husayn Ahmad b. Faris (1970), *Mu‘jam Maqayis al-Lughah*, j. 2, c. 2. Kaherah: Syarikah Maktabah wa Matba‘ah Mustafa al-Babi al-Halabi wa Awladih, h. 452.

<sup>7</sup> al-Sayyid Muhammad Murtada al-Zubaydi (t.t.), *Taj al-‘Arus*, j. 9. Banghazi: Dar Libiya li al-Nashr wa al-Tauzi‘, h. 232.

<sup>8</sup> Abu Mansur Ahmad b. Muhammad al-Azhari (t.t.), *Tahdhib al-Lughah*, j. 6. Kaherah: Dar al-Misriyyah li al-Ta‘lif wa al-Tarjumah, h. 273.

<sup>9</sup> al-Azhari (t.t.), *op.cit.*, h. 275.

<sup>10</sup> Majd al-Din Muhammad b. Ya‘qub al-Fayruzabadi (t.t.), *al-Qamus al-Muhit*, j. 4. Kaherah: Mu‘assasah al-Halabi wa Syurakah, h. 230; al-Raghib al-Asfahani (1961), *al-Mufradat fi Gharib al-Qur‘an*. Kaherah: Syarikah Maktabah wa Matba‘ah Mustafa al-Babi al-Halabi wa Awladih, h. 204.

<sup>11</sup> Syams al-Din Muhammad b. Muhammad al-Syarbini al-Khatib (1958), *Mughni al-Muhtaj*, j. 2. Kaherah: Syarikah Maktabah wa Matba‘ah Mustafa al-Babi al-Halabi wa Awladih, h. 121; Ibrahim al-Bajuri (t.t.), *Hasyiyah al-Bajuri ‘ala Ibn Qasim al-Ghazzi*, j. 1. Kaherah: Matba‘ah Ihya’ al-Kutub al-‘Arabiyyah, h. 360; Wahbah al-Zuhayli (1989), *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, j. 5, c. 3. Damsyik: Dar al-Fikr, h. 180.

### Skim Skim Ar Rahn Di Bank Rakyat

Aktiviti pajak gadai telah diperkenalkan sejak abad ke- 15 melalui pedagang Cina pada masa Kesultanan Melayu Melaka. Aktiviti ini terus berkembang semasa wujudnya kegiatan perlombongan bijih timah di Larut pada abad ke-19. Syariat Islam telah menyediakan rangka kerja pelaksanaan amalan pajak gadai melalui konsep ar-rahnu.

Skim Ar Rahn di Malaysia telah dijalankan berasaskan keputusan Jemaah Menteri pada 30 Januari 1985. Jawatankuasa Pemandu Skim dipengerusikan oleh Yang Berbahagia Tan Sri Nor Mohamed Yakcob yang diwujudkan oleh Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia (YAPEIM) dan Bank Negara Malaysia (BNM) pada tahun 1992.

Projek Perintis diperkenalkan melalui Bank Kerjasama Rakyat Malaysia (Bank Rakyat) pada 27 Oktober 1993. Pelaksanaan melalui Bank Islam Malaysia Berhad pada November 1997 dan melalui Koperasi YAPEIM Berhad pada 15 September 2000.

Objektif penubuhan skim Ar Rahn ialah untuk menyediakan kemudahan mikro kredit secara mudah dan cepat tanpa mengenakan sebarang faedah kepada masyarakat terutamanya golongan yang berpendapatan rendah sebagai permulaan modal perniagaan secara kecil-kecilan dan lain-lain aktiviti yang produktif. Selain itu, pelaksanaannya memberi alternatif kepada masyarakat dalam memenuhi keperluan tunai secara cepat dan bersifat sementara melalui transaksi gadaian yang berlandaskan prinsip fiqh Islam. Menerusi skim ini, hanya upah simpan dikenakan bagi barang kemas yang digadai yang jumlahnya lebih rendah berbanding dengan kadar faedah oleh pajak gadai konvensional.

Pada 21 Ogos 1993, Menteri Kewangan pada ketika itu telah mengumumkan bahawa skim Ar Rahn akan dilaksanakan oleh Bank Rakyat dengan kerjasama YPEIM. Oleh hal yang demikian, pada 11 Oktober 1993, satu memorandum persefahaman skim pajak gadai Islam Ar Rahn telah ditandatangani di antara kedua-dua belah pihak. Menerusi kerjasama berbentuk perkongsian untung secara amanah ini, Bank Rakyat bertindak sebagai pelaksana operasi skim Ar Rahn melalui cawangan-cawangannya di seluruh negara manakala YPEIM pula menyediakan peruntukan kewangan dan menjadi penyelar modal daripada pihak lain.<sup>12</sup> Sebagai permulaan, YPEIM menyumbangkan modal sebanyak RM 5 juta dalam bentuk pelaburan khas al-Mudarabah bagi melaksanakan skim ini dengan Bank Rakyat.<sup>13</sup> Majlis dan yayasan Islam negeri turut menyumbangkan modal masing-masing berjumlah RM 10.9 juta antaranya Yayasan Islam Negeri Kedah, Majlis Agama Islam Negeri Kedah, Majlis Agama Islam & Adat Istiadat Melayu Perlis, Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan, Majlis Agama Islam Selangor, Majlis Agama Islam Negeri Sembilan, Majlis Agama Islam Melaka, Majlis Agama Islam Johor dan Tabung Baitulmal Sarawak (Majlis Islam Sarawak).<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Bank Rakyat (1996), "Semakin Ramai Manfaat Skim Ar Rahn" dalam *Majalah Rakyat*, bil. 1. Kuala Lumpur: Bank Rakyat, h. 7.

<sup>13</sup> Bank Rakyat (1993), "Memorandum Persefahaman Ar Rahn Ditandatangani" dalam *Majalah Rakyat*, keluaran Oktober-Disember 1993. Kuala Lumpur: Bank Rakyat, h. 8; Ab. Mumin Ab. Ghani (1999), *Sistem Kewangan Islam Dan Pelaksanaannya Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, h. 353.

<sup>14</sup> Norsham Firdaus (1994), *op.cit.*, h. 3.

Penglibatan Bank Rakyat dalam kegiatan pajak gadai adalah berdasarkan keputusan Bank Negara walaupun Bank Rakyat tidak berada di bawah kawalan dan pengawasan bank pusat tersebut.<sup>15</sup> Terdapat beberapa faktor mengapa Bank Rakyat dipilih sebagai organisasi untuk melaksanakan skim pajak gadai Islam Ar Rahn, antaranya ialah :

- i) Bank Rakyat merupakan sebuah koperasi yang dikecualikan daripada peruntukan-peruntukan Akta Pemegang Pajak Gadai 1972.
- ii) Bank Rakyat mempunyai rangkaian cawangan yang banyak dan terdapat di setiap pusat bandar di setiap negeri.
- iii) Bank Rakyat komited untuk melaksanakan sistem perbankan Islam secara keseluruhan dan telah mula menawarkan produk-produk perbankan Islam.<sup>16</sup>

Mulai 27 Oktober 1993, skim Ar Rahn telah diperkenalkan di enam buah cawangan Bank Rakyat dalam fasa pertama iaitu di cawangan Muar, Seremban, Butterworth, Bandar Tun Razak, Mergong dan Kuala Terengganu.<sup>17</sup> Fasa kedua dilancarkan pada 22 Januari 1994 di cawangan-cawangan Jitra, Baling, Machang, Temerloh dan Taiping. Dalam fasa ketiga pula, skim Ar Rahn diperkenalkan di cawangan-cawangan Kulim, Klang, Sitiawan, Bagan Serai dan Melaka pada 26 Februari 1994.<sup>18</sup>

Sejak skim pajak gadai Islam Ar Rahn ini diperkenalkan, sambutan masyarakat terhadapnya sangat menggalakkan melebihi jangkaan pihak pengurusan Bank Rakyat sendiri. Skim Ar Rahn bukan sahaja mendapat sambutan daripada orang Melayu, bahkan golongan bukan Islam juga turut menggunakan perkhidmatan ini. Sehingga kini, seluruh cawangan Bank Rakyat di seluruh negara telahpun menawarkan skim Ar Rahn dalam usaha memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya golongan yang berpendapatan rendah.<sup>19</sup>

## KAJIAN LEPAS

Terdapat beberapa kajian yang telah dibuat mengenai skim Ar Rahn dan pelaksanaannya di Bank Rakyat dan di institusi-institusi lain. Kajian Safinar Salleh (2005)<sup>20</sup> mendapati faktor utama yang menjadi daya penarik skim ini ialah mengenakan kadar upah simpan yang rendah, bebas daripada unsur riba, tempoh dan cara pembayaran balik yang munasabah serta ketelusan dalam pelaksanaan skim.

Mohd Fauzi Ab. Rahman (2001)<sup>21</sup> menggariskan beberapa ciri keistimewaan skim Ar Rahn di Bank Rakyat yang membolehkan instrumen tersebut menjadi salah satu instrumen pembiayaan yang berdaya maju iaitu bebas daripada riba, kadar upah simpan barang gadaian yang rendah, kaunter khas yang tertutup, tempoh gadaian yang fleksibel, boleh menggadaikan semula barang gadaian yang sama,

<sup>15</sup> Dinsman (1994), "Ar Rahn Satu Produk Perbankan Islam?", *Dewan Masyarakat*, Februari 1994, h. 27.

<sup>16</sup> Nor Mohamed Yakcop (1996), *Teori, Amalan Dan Prospek Sistem Kewangan Islam Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., h. x; Mohd Sharif Baharudin (2002), "Skim Ar Rahn : Ke Arah Pengukuhan Kerjasama Serantau" (Konvensyen Pajak Gadai Islam (Ar Rahn) Serantau, Kuala Lumpur, 27-28 Oktober 2002), h. 6.

<sup>17</sup> Bank Rakyat (1994), *Laporan Tahunan 1994*. Kuala Lumpur: Bank Rakyat, h. 30.

<sup>18</sup> Kadir Ahmad *et al.* (1994), "Ar Rahn Dapat Sambutan Menggalakkan" dalam *Majalah Rakyat*, bil. 1. Kuala Lumpur: Bank Rakyat, hh. 10-11.

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Safinar Salleh (2005), "Sistem Gadaian Islam : Pengamalan Dan Keberkesanan Operasinya Di Negeri Perlis" (Disertasi Sarjana, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).

<sup>21</sup> Mohd Fauzi Ab. Rahman (2001), "Prospek Dan Potensi Skim Pajak Gadai Islam (Ar Rahn) : Kajian Di Bank Rakyat" (Kertas Projek, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).

pemulangan baki hasil lelongan, struktur pentadbiran yang cekap dan tersusun dan rangkaian perkhidmatan cawangan yang luas meliputi seluruh negeri di Malaysia.

Suriani Sulong (2001)<sup>22</sup> dalam kajiannya mendapati skim Ar Rahn ini bukan sahaja menarik minat masyarakat Islam bahkan golongan bukan Islam. Mereka tertarik kepada gadaian secara Islam memandangkan skim itu bertujuan memberi kemudahan pinjaman kepada pelanggannya tanpa mengenakan faedah dan menjamin kebajikan sosial penggada. Kajian oleh Rohani Ismail (2002)<sup>23</sup> mendapati antara sebab golongan bukan Islam turut tertarik untuk menggunakan perkhidmatan gadaian Islam adalah kerana barang gadaian lebih terjamin keselamatannya dan kadar upah simpan yang dikenakan adalah tidak membebankan.

Saiful Anuar Hambali (1997)<sup>24</sup> membuat perbandingan operasi skim Ar Rahn Bank Rakyat dengan kedai pajak gadai konvensional dan juga dengan institusi-institusi Ar Rahn yang lain iaitu Muassasah Gadaian Islam Terengganu (MGIT) dan Kedai Ar Rahn Permodalan Kelantan Berhad (PKB). Pengkaji menyatakan kewujudan Bank Rakyat sebagai institusi pelaksana skim Ar Rahn merupakan kesinambungan usaha yang telah dipelopori oleh dua buah institusi Ar Rahn sebelumnya iaitu MGIT dan Kedai Ar Rahn PKB. Skim tersebut telah mempamerkan prestasi yang menggalakkan melalui peningkatan jumlah penggada dan pinjaman dari masa ke masa. Pencapaian ini membangkitkan persaingan sihat dan mewujudkan alternatif terbaik khususnya bagi umat Islam yang menggunakan perkhidmatan pajak gadai konvensional.

Nur Beyana Che Yahaya (2002)<sup>25</sup> membuat kajian kepuasan pelanggan terhadap skim Ar Rahn yang ditawarkan oleh Koperasi Pegawai-Pegawai Kerajaan Negeri Kedah (KPKNK). Subjek kajian seramai 100 orang. Pengkaji mengemukakan empat pemboleh ubah bebas iaitu lokasi kedai, perkhidmatan pelanggan, frekuensi penggunaan dan layanan para pekerja. Hasil kajiannya mendapati keempat-empat faktor tersebut mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan terhadap skim Ar Rahn yang ditawarkan di KPKNK.

Hassan Haji Ahmad (1994)<sup>26</sup> menerangkan konsep dan peraturan pajak gadai menurut kehendak Islam di samping menyatakan pendapat-pendapat *fuqaha'* daripada pelbagai mazhab. Shamsiah Mohammad (1995)<sup>27</sup> membuat analisis terhadap Akta Pemegang Pajak Gadai 1972 daripada perspektif Islam dengan merujuk kepada seksyen-seksyen yang mempunyai pertentangan dengan syariat Islam. Kajian tersebut mendapati terdapat dua seksyen dalam akta tersebut yang menyalahi syariat Islam iaitu seksyen 17 yang membenarkan pemegang gadai mengambil keuntungan daripada pinjaman yang diberi dan seksyen 23(a) yang membenarkan pemegang gadai untuk memiliki barang gadai yang tidak ditebus sekiranya pinjaman tersebut tidak melebihi RM 100.

<sup>22</sup> Suriani Sulong (2001), "Ar-Rahn : Teori Dan Amalannya Di Bank Rakyat" (Kertas Projek, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).

<sup>23</sup> Rohani Ismail (2002), "Sistem Gadaian Islam : Sambutan Masyarakat Terhadap Skim Ar Rahn Di Bank Rakyat" (Kertas Projek, Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya).

<sup>24</sup> Saiful Anuar Hambali (1997), "Pelaksanaan Skim Pajak Gadai Islam Di Bank Rakyat : Satu Penilaian" (Kertas Projek, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).

<sup>25</sup> Nur Beyana Che Yahaya (2002), "A Study On Customer Satisfaction Towards The Ar Rahn Scheme That Provided By Pajak Gadai Islam (Ar Rahn) KPKNK" (Kertas Projek, Fakulti Pengurusan Perniagaan, Universiti Teknologi Mara).

<sup>26</sup> Hassan Haji Ahmad (1994), "Kaedah Dan Peraturan Pajak Gadai Menurut Kehendak Islam", *Monograf Syariah*, bil. 2, Mei 1994, Jawatankuasa Penyelidikan dan Penerbitan, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, hh. 67-86.

<sup>27</sup> Shamsiah Mohamad (1995), "Akta Pemegang Pajakgadai 1972 : Suatu Analisa Dari Perspektif Islam", *Jurnal Syariah*, j. 3 (2), Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, hh. 277-284.

Abd. Ghafar dan Nor Zakiah (1997)<sup>28</sup> pula mengemukakan dua persoalan berkaitan pengaplikasian skim pajak gadai terhadap industri kecil dan sederhana (IKS). Pertama, mampukah institusi kewangan memenuhi keperluan dana bagi IKS dalam keadaannya yang berkembang pesat. Kedua, bagaimanakah institusi pajak gadai dapat bertindak untuk menyediakan dana tersebut? Bagi menjawab persoalan tersebut, beberapa faktor telah digariskan antaranya kos pengangkutan dan kos tempoh pemprosesan pinjaman, kenaikan kadar faedah, kecenderungan individu berpendapatan rendah kepada pasaran kewangan tidak formal, kesan liberalisasi kewangan, tempoh masa, kerahsiaan pinjaman dan had waktu operasi sistem perbankan.

Hanudin Amin (2007)<sup>29</sup> membincangkan tentang faktor-faktor yang memberi kesan kepada penerimaan penduduk Labuan menggunakan perkhidmatan pajak gadai Islam. Beliau telah membentuk Model Penerimaan Kedai Ar-Rahnu (ASRAM) yang berpanduan kepada lima pemboleh ubah iaitu faktor perundangan Syariah, sistem harga, nilai aset cagaran, kemudahan khidmat pelanggan dan faktor lokaliti. Tiga faktor iaitu faktor Syariah, nilai aset cagaran dan khidmat pelanggan adalah mempengaruhi permintaan perkhidmatan skim Ar Rahnu, manakala faktor sistem harga dan faktor lokaliti adalah tidak signifikan.

## METODOLOGI

### Sampel Kajian

Kajian ini dijalankan di Kedai Ar Rahnu Bank Rakyat, Alor Setar, Kedah. Sampel kajian terdiri daripada 200 orang responden yang merupakan pelanggan skim pajak gadai Islam Ar Rahnu. Jumlah ini dirasakan sudah mencukupi untuk penulis melakukan analisis data yang tepat<sup>30</sup> dan teknik persampelan rawak mudah digunakan dalam mengedarkan borang soal selidik kepada responden.<sup>31</sup>

### Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan satu set soal selidik yang mengandungi tiga bahagian. Bahagian A terdiri daripada item-item mengenai latar belakang responden yang merangkumi jantina, bangsa, umur, tahap pendidikan tertinggi, jenis pekerjaan dan pendapatan bulanan.

Bahagian B pula merupakan item-item berkenaan faktor-faktor penerimaan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahnu. Bahagian ini mengandungi 28 item kesemuanya.

<sup>28</sup> Abd. Ghafar and Nor Zakiah (1997), "Pawnshop As An Instrument Of Microenterprise Credit In Malaysia", *International Journal of Social Economics* 24, v. 11, Emerald Group Publishing Limited, hh. 1343-1352.

<sup>29</sup> Hanudin Amin *et al* (2007), "An Ar-Rahnu Shop Acceptance Model (ASRAM)", *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, vol. 1, hh. 88-101.

<sup>30</sup> Terdapat dua perkara penting dalam saiz sampel iaitu isu kecukupan dan isu perwakilan. Isu kecukupan adalah mengenai adakah bilangan sampel yang dipilih mencukupi untuk membuat generalisasi sementara isu perwakilan berkaitan dengan adakah saiz sampel mewakili populasi kajian. Crites berpendapat saiz sampel yang kurang dari 100 adalah tidak sesuai kerana akan menyebabkan turun naik yang besar dalam pengiraan terutama apabila kajian direplikasikan. Mohd Majid Konting pula menyatakan bahawa saiz sampel adalah digalakkan melebihi 30 unit kerana andaian bahawa taburan normal biasanya dipenuhi apabila saiz sampel melebihi 30 unit. Lihat Sidek Mohd Noah (2002), *Reka Bentuk Penyelidikan : Falsafah, Teori Dan Praktis*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia, h. 86-92.

<sup>31</sup> Dalam persampelan rawak mudah, setiap elemen dalam populasi mempunyai kebarangkalian yang sama untuk dipilih sebagai subjek. Sila lihat Uma Sekaran (2000), *Research Methods For Business : A Skill-Building Approach*, 3<sup>rd</sup> Edition. USA: John Wiley & Sons, Inc, h. 271.

Bahagian B(a) mengandungi item-item berkenaan pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahn, bahagian B(b) mengandungi item-item berkenaan keistimewaan skim Ar Rahn Bank Rakyat dan bahagian B(c) pula mengandungi item-item mengenai kelemahan pajak gadai konvensional. Sementara item-item di bahagian B(d) adalah berkenaan layanan kakitangan dan khidmat pelanggan manakala item-item di bahagian B(e) mengenai lokasi Kedai Ar Rahn.

Setiap responden dikehendaki memberi respon tentang faktor-faktor penerimaan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahn dengan menandakan salah satu daripada lima skala Likert yang diberikan iaitu dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Bahagian C ialah kandungan item yang akan digunakan untuk mengukur penerimaan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahn. Sebanyak 9 soalan ditanya dalam bahagian ini dan responden dikehendaki menandakan salah satu daripada empat skala Likert yang diberikan iaitu dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju).

### Analisis Kebolehpercayaan Instrumen

Analisis kebolehpercayaan terhadap instrumen soal selidik menggunakan model *Cronbach's Alpha* ini telah dilakukan kepada 30 orang responden. Menurut George & Mallery, (2001) *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) 0.7 dianggap boleh diterima (*acceptable*), manakala 0.8 adalah baik (*good*) dan 0.9 adalah sangat baik (*excellence*). Hasilnya didapati instrumen soal selidik tersebut mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi berdasarkan jadual berikut :

**Jadual 4: Kebolehpercayaan Instrumen Soal Selidik**

| Pembolehubah                                        | Ujian Rintis (n = 30) |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|
| ➤ Pengetahuan terhadap skim Ar Rahn (6 item)        | .817                  |
| ➤ Keistimewaan skim Ar Rahn (7 item)                | .831                  |
| ➤ Kelemahan Pajak Gadai Konvensional (5 item)       | .901                  |
| ➤ Layanan Kakitangan dan khidmat pelanggan (7 item) | .863                  |
| ➤ Lokasi Kedai Ar Rahn (3 item)                     | .873                  |

Sumber : Analisis SPSS.

### Analisis Data

Statistik inferens Pekali Kolerasi Pearson digunakan untuk menjelaskan hubungan di antara pembolehubah bersandar iaitu penerimaan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahn dengan pembolehubah-pembolehubah bebas iaitu pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahn, keistimewaan skim Ar Rahn Bank Rakyat, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahn.

Kaedah statistik ini biasanya digunakan untuk mengukur di antara dua pembolehubah dan menerangkan darjah kekuatan hubungan sama ada kuat atau lemah di antara dua pembolehubah yang diuji. Nilai pekali Pearson  $r$  ialah antara -1 dan +1. Nilai pekali kolerasi  $r = 0$  menunjukkan dua pembolehubah yang diuji tidak mempunyai hubungan linear. Nilai pekali kolerasi  $r = +1$  menunjukkan terdapat hubungan positif sempurna antara dua pembolehubah yang diuji. Nilai pekali kolerasi  $r = -1$  pula menunjukkan hubungan antara dua pembolehubah tersebut ialah songsang sempurna. Hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah dikatakan sangat teguh sekiranya pekali kolerasi menghampiri -1 atau +1.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> Terdapat dua tanda pada pekali kolerasi; tanda positif (+) dan tanda negatif (-). Tanda positif menunjukkan arah yang serupa kaitan di antara ubahan nilai di dalam satu pembolehubah dengan ubahan nilai di dalam satu lagi pembolehubah. Tanda negatif menunjukkan arah yang songsang di antara nilai kedua-dua pembolehubah yang

Analisis regresi digunakan untuk menentukan sama ada kelima-lima faktor tersebut iaitu pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam, keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahn Bank Rakyat mempengaruhi penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahn.

Aras signifikan yang digunakan ialah pada 0.05 ( $p = 0.05$ ). Aras ini biasanya diterima oleh pengkaji di dalam penyelidikan sosial dan penyelidikan pendidikan.<sup>33</sup>

## DAPATAN KAJIAN

### Ciri-Ciri Demografi Responden

Responden merupakan pelanggan skim Ar Rahn di Kedai Ar Rahn Bank Rakyat, Alor Setar, Kedah. Ciri-ciri demografi responden yang akan diterangkan adalah mengenai jantina, bangsa, umur, tahap pendidikan tertinggi, jenis pekerjaan dan pendapatan bulanan.

**Jadual 6.1.1: Profil Responden**

| NO | PROFIL           | HURAIAN                     | BIL. RESPONDEN | PERATUS (%) |
|----|------------------|-----------------------------|----------------|-------------|
| 1. | Jantina          | Lelaki                      | 113            | 56.5        |
|    |                  | Perempuan                   | 87             | 43.5        |
| 2. | Bangsa           | Melayu                      | 196            | 98.0        |
|    |                  | Cina                        | 1              | 0.5         |
|    |                  | India                       | 3              | 1.5         |
| 3. | Umur             | 18-25                       | 14             | 7.0         |
|    |                  | 26-35                       | 66             | 33.0        |
|    |                  | 36-45                       | 77             | 38.5        |
|    |                  | 46-55                       | 36             | 18.0        |
|    |                  | 56 tahun ke atas            | 7              | 3.5         |
| 4. | Tahap Pendidikan | Tidak bersekolah            | 2              | 1.0         |
|    |                  | Sekolah rendah              | 8              | 4.0         |
|    |                  | Sekolah menengah            | 116            | 58.0        |
|    |                  | Kolej / Maktab / Universiti | 74             | 37.0        |
| 5. | Pekerjaan        | Tidak bekerja               | 33             | 16.5        |
|    |                  | Bekerja sendiri             | 36             | 18.0        |
|    |                  | Peniaga                     | 21             | 10.5        |
|    |                  | Kakitangan kerajaan         | 68             | 34.0        |
|    |                  | Kakitangan swasta           | 42             | 21.0        |

berkait. Arah yang songsang berlaku apabila pertambahan nilai pada satu pembolehubah berkait dengan pengurangan nilai pada pembolehubah yang lain. Sila lihat Mohd Majid Konting (1994), *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*, c. 3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, hh. 459-460.

<sup>33</sup> Uma Sekaran (2000), *op.cit.*, h. 402; Khalid Johari (2003), *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Petaling Jaya: Prentice Hall, h. 84. Untuk menerima atau menolak hipotesis nol, jika probabiliti keputusan statistik lebih rendah dari aras signifikan ( $\alpha$ ), maka hipotesis nol ditolak; dan jika probabiliti keputusan melebihi  $\alpha$ , maka hipotesis nol tidak ditolak. Rujuk Sidek Mohd Noah (2002), *op.cit.*, hh. 108-109; William G. Zikmund (2003), *Business Research Methods*, 7<sup>th</sup> Edition. USA: Thompson Learning, h. 500.

|    |                    |                     |    |      |
|----|--------------------|---------------------|----|------|
| 6. | Pendapatan Bulanan | Tiada pendapatan    | 18 | 9.0  |
|    |                    | RM 500 ke bawah     | 18 | 9.0  |
|    |                    | RM 501 – RM 1000    | 47 | 23.5 |
|    |                    | RM 1001 – RM 1500   | 35 | 17.5 |
|    |                    | RM 1501 – RM 2000   | 40 | 20.0 |
|    |                    | RM 2001 dan ke atas | 42 | 21.0 |

Sumber : Borang soal selidik.

Keseluruhan responden yang terlibat adalah seramai 200 orang pelanggan iaitu 113 orang pelanggan lelaki (56.5%) dan 87 orang pelanggan perempuan (43.5%). Didapati majoriti pelanggan skim Ar Rahnu berbangsa Melayu iaitu seramai 196 orang (98.0%). Ini diikuti bangsa India seramai 3 orang (1.5%) dan seorang bangsa Cina (0.5%).

Kebanyakan responden adalah dalam lingkungan umur 36 hingga 45 tahun iaitu seramai 77 orang (38.5%). Kategori umur kedua terbesar adalah yang berumur di antara 26 hingga 35 tahun iaitu seramai 66 orang (33.0%). Seterusnya responden yang berumur di antara 46 hingga 55 tahun seramai 36 orang (18.0%). Kategori umur di antara 18 hingga 25 tahun adalah seramai 14 orang (7.0%) dan hanya 7 orang responden (3.5%) yang berumur 56 tahun ke atas.

Dari aspek pendidikan pula, kebanyakan responden iaitu seramai 116 orang (58.0%) mendapat pendidikan setakat sekolah menengah manakala 74 orang responden (37.0%) berpendidikan lebih tinggi sama ada di peringkat kolej, maktab atau universiti. Hanya 8 orang responden (4.0%) mendapat pendidikan setakat sekolah rendah dan 2 orang responden (1.0%) tidak bersekolah langsung.

Didapati seramai 68 orang responden (34.0%) merupakan kakitangan kerajaan manakala 42 orang responden (21.0%) ialah kakitangan swasta. Kebanyakannya berjawatan kerani dan ke bawah. Sementara itu, responden yang bekerja sendiri adalah seramai 36 orang (18.0%). Mereka terdiri daripada kontraktor, petani, pesawah, mekanik, tukang rumah dan sebagainya. Responden yang berniaga pula seramai 21 orang (10.5%) dan mereka menggadai dengan tujuan untuk mendapatkan modal perniagaan. Mereka merupakan peniaga-peniaga kecil dan ada juga pemilik-pemilik kedai emas. Terdapat juga responden yang tidak bekerja iaitu seramai 33 orang (16.5%) yang merupakan suri rumah.

Kebanyakan responden berpendapatan di antara RM 501 hingga RM 1000 iaitu seramai 47 orang (23.5%). Seramai 35 orang responden (17.5%) berpendapatan di antara RM 1001 hingga RM 1500 manakala 40 orang responden (20.0%) mempunyai pendapatan di antara RM 1501 hingga RM 2000. Terdapat juga responden yang berpendapatan melebihi RM 2001 dan ke atas iaitu seramai 42 orang (21.0%). Dalam pada itu, seramai 18 orang responden (9.0%) mempunyai pendapatan RM 500 ke bawah manakala responden yang tiada pendapatan juga seramai 18 orang (9.0%).

Kajian mendapati majoriti responden terdiri daripada golongan yang berpendapatan rendah dan sederhana (RM501 – RM 1000). Dapatan ini selari dengan kajian-kajian lepas yang menyatakan pelanggan utama pajak gadai merupakan golongan yang berpendapatan rendah dan sederhana. Sementara itu, skim ini juga turut digunakan oleh golongan yang berpendapatan agak tinggi melebihi RM 1501 ke atas sama ada dengan tujuan keperluan segera ataupun untuk memperoleh modal pusingan perniagaan.

#### **Hubungan antara penerimaan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahnu, Bank Rakyat dengan 5 faktor utama:**

- a. Pengetahuan terhadap skim Ar Arahnu
- b. Keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat

- c. Kelemahan pajak gadai konvensional
- d. Layanan kakitangan dan khidmat pelanggan
- e. Lokasi Kedai Ar Rahn Bank Rakyat

### Analisis Korelasi

Kolerasi Pearson ' $r$ ' digunakan untuk melihat hubungan di antara lima pembolehubah bebas iaitu pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam, keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahn Bank Rakyat dengan pembolehubah bersandar iaitu penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahn.

**Jadual 6.2.1 : Keputusan Analisis Kolerasi Pearson Di Antara Lima Pembolehubah Bebas Dengan Pembolehubah Bersandar**

| <b>Pembolehubah</b>                             | <b>Penerimaan terhadap skim Ar Rahn</b> | <b>Signifikan</b> |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| Penerimaan terhadap skim Ar Rahn                | 1.000                                   | .                 |
| Pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam     | .561                                    | .000              |
| Keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat | .523                                    | .000              |
| Kelemahan pajak gadai konvensional              | .148                                    | .018              |
| Layanan kakitangan dan khidmat pelanggan        | .611                                    | .000              |
| Lokasi Kedai Ar Rahn                            | .416                                    | .000              |

\* Signifikan pada aras keertian 0.05.

Sumber : Analisis SPSS.

Daripada jadual 6.2.1, didapati kelima-lima faktor yang terdiri daripada pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam, keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahn Bank Rakyat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahn.

## Analisis Regresi

**Jadual 6.2.2 : Keputusan Analisis Regresi Di Antara Lima Pembolehubah Bebas Dengan Pembolehubah Bersandar**

| Model | R       | R Kuasa Dua | R Kuasa Dua Terselaras | Anggaran 'Error' Piawai | Durbin-Watson | F      | Sig.    |
|-------|---------|-------------|------------------------|-------------------------|---------------|--------|---------|
| 1     | .705(a) | .497        | .484                   | .29826                  | 1.958         | 38.307 | .000(a) |

| Model |              | Pekali Tak Terpiawai |                | Pekali Terpiawai | T     | Sig. |
|-------|--------------|----------------------|----------------|------------------|-------|------|
|       |              | B                    | 'Error' Piawai | Beta             |       |      |
| 1     | (Konstan)    | .172                 | .243           |                  | .709  | .479 |
|       | Pengetahuan  | .271                 | .063           | .307             | 4.278 | .000 |
|       | Keistimewaan | .016                 | .071           | .018             | .226  | .821 |
|       | Kelemahan    | .044                 | .023           | .101             | 1.892 | .060 |
|       | Layanan      | .367                 | .060           | .412             | 6.107 | .000 |
|       | Lokasi       | .083                 | .043           | .115             | 1.945 | .053 |

\* Signifikan pada aras keertian 0.05.

Sumber : Analisis SPSS.

Berdasarkan jadual 6.2.2, didapati sebanyak 50% varian penerimaan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahnu ini dapat diterangkan oleh kelima-lima faktor tersebut dengan nilai R kuasa dua = 0.497, nilai F = 38.307 dan aras signifikan pada nilai  $p = 0.000$ .

Apabila dibuat analisis yang lebih terperinci, didapati hanya dua faktor yang berpotensi mempengaruhi secara signifikan penerimaan pelanggan terhadap skim pajak gadai Islam Ar Rahnu iaitu faktor pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam (nilai B = 0.271 dan nilai T = 4.278) serta faktor layanan kakitangan dan khidmat pelanggan (nilai B = 0.367 dan nilai T = 6.107). Faktor-faktor lain iaitu keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat, kelemahan pajak gadai konvensional dan lokasi Kedai Ar Rahnu tidak mempengaruhi secara signifikan penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahnu.

## KESIMPULAN

Skim Ar Rahnu telah menjadi satu mekanisma mikro kredit yang amat penting pada masa sekarang kepada golongan berpendapatan rendah dalam memenuhi keperluan segera mereka bagi menjayakan projek ekonomi dan perniagaan serta keperluan pendidikan anak-anak. Seterusnya ia turut memenuhi jurang penawaran dari segi perkhidmatan kewangan dan menjadi satu alternatif terpenting sebagai alat kewangan secara Islam dalam transaksi berkaitan pajak gadai. Ia juga membantu menangani isu-isu sistem pajak gadai konvensional yang mengenakan kadar faedah yang tinggi dan membebankan, di samping menghapuskan serta mengurangkan perkhidmatan kewangan tidak formal oleh ceti haram dan isu 'along' yang menyalahi undang-undang dan tidak selaras dengan kehendak moral.

Pelaksanaan skim Ar Rahnu di Bank Rakyat dilihat mencapai objektifnya iaitu untuk menyediakan kemudahan kepada orang ramai bagi mendapatkan pinjaman wang tunai secara segera melalui satu sistem

yang adil dan telus. Pada masa yang sama, skim ini berjaya menjadi alternatif kepada umat Islam khususnya orang Melayu untuk berurusan dengan pajak gadai secara Islam yang bebas daripada amalan riba.

Hasil kajian yang telah dijalankan di Kedai Ar Rahn Bank Rakyat Cawangan Alor Setar, Kedah mendapati sambutan masyarakat sekitar terhadap skim Ar Rahn ini sangat memberangsangkan. Hal ini menunjukkan bahawa masyarakat sudah semakin menerima sistem pajak gadai secara Islam meskipun sistem ini menghadapi persaingan hebat daripada pajak gadai konvensional yang telah lama bertapak.

Kajian yang dijalankan ke atas 200 orang pelanggan skim Ar Rahn tersebut mendapati kelima-lima faktor yang dikemukakan iaitu pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam, keistimewaan skim pajak gadai Islam Bank Rakyat, kelemahan pajak gadai konvensional, layanan kakitangan dan khidmat pelanggan serta lokasi Kedai Ar Rahn Bank Rakyat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahn. Namun demikian, hasil analisis yang dijalankan menunjukkan bahawa kelima-lima faktor tersebut hanya menerangkan 50% daripada keseluruhan faktor penerimaan terhadap skim Ar Rahn (nilai R kuasa dua = 0.497, nilai F = 38.307). Hal ini bermakna terdapat faktor-faktor lain yang turut menentukan penerimaan pelanggan terhadap skim tersebut.

Kajian juga mendapati hanya dua faktor yang berpotensi mempengaruhi secara signifikan penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahn iaitu faktor pengetahuan terhadap skim pajak gadai Islam serta faktor layanan kakitangan dan khidmat pelanggan.

Berdasarkan dapatan-dapatan yang diperolehi daripada kajian lapangan yang telah dijalankan, diharapkan akan dapat membantu pihak Bank Rakyat khususnya dan juga institusi-institusi pelaksana skim Ar Rahn yang lain dalam mengenal pasti faktor-faktor yang mempunyai hubungan dengan penerimaan pelanggan terhadap skim Ar Rahn.

## RUJUKAN

- Ab. Mumin Ab. Ghani (1999), *Sistem Kewangan Islam Dan Pelaksanaannya Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.
- Abd. Ghafar and Nor Zakiah (1997), "Pawnshop As An Instrument Of Microenterprise Credit In Malaysia", *International Journal of Social Economics* 24, v. 11, Emerald Group Publishing Limited, hh. 1343-1352.
- Abu al-Fadl Jamal al-Din Muhammad b. Mukarram al-Ansari b. Manzur (1994), *Lisan al-'Arab*, j. 13, c. 3. Beirut: Dar Sadir.
- Abu al-Husayn Ahmad b. Faris (1970), *Mu'jam Maqayis al-Lughah*, j. 2, c. 2. Kaherah: Syarikah Maktabah wa Matba'ah Mustafa al-Babi al-Halabi wa Awladih.
- Abu Mansur Ahmad b. Muhammad al-Azhari (t.t.), *Tahdhib al-Lughah*, j. 6. Kaherah: Dar al-Misriyyah li al-Ta'lif wa al-Tarjumah.
- Al-Raghib al-Asfahani (1961), *al-Mufradat fi Gharib al-Qur'an*. Kaherah: Syarikah Maktabah wa Matba'ah Mustafa al-Babi al-Halabi wa Awladih.
- Al-Sayyid Muhammad Murtada al-Zubaydi (t.t.), *Taj al-'Arus*, j. 9. Banghazi: Dar Libiya li al-Nashr wa al-Tauzi'.

- Bank Rakyat (1993), “Memorandum Persefahaman Ar Rahn Ditandatangani” dalam *Majalah Rakyat*, keluaran Oktober-Disember 1993. Kuala Lumpur: Bank Rakyat.
- Bank Rakyat (1994), *Laporan Tahunan 1994*. Kuala Lumpur: Bank Rakyat.
- Bank Rakyat (1996), “Semakin Ramai Manfaat Skim Ar Rahn” dalam *Majalah Rakyat*, bil. 1. Kuala Lumpur: Bank Rakyat.
- Che Mohd Yusri Che Hashim (1995), “Pelopor Sistem Gadaian Islam”, *Dewan Ekonomi*, Julai 1995.
- Dinsman (1994), “Ar Rahn Satu Produk Perbankan Islam?”, *Dewan Masyarakat*, Februari 1994,
- Hajjah Rugayah Mohamed (1986), “Hak Dan Implikasi Perundangan Sistem Pajak Gadai Di Malaysia” (Kertas Kerja Seminar “Nikmat Membeli Bagi Pengguna” anjuran Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia (ANGKASA) di Petaling Jaya, 11-12 Oktober 1986).
- Hanudin Amin *et al* (2007), “An Ar-Rahn Shop Acceptance Model (ASRAM)”, *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, vol. 1, hh. 88-101.
- Hassan Haji Ahmad (1994), “Kaedah Dan Peraturan Pajak Gadai Menurut Kehendak Islam”, *Monograf Syariah*, bil. 2, Mei 1994, Jawatankuasa Penyelidikan dan Penerbitan, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, hh. 67-86.
- Ibrahim al-Bajuri (t.t.), *Hasyiyah al-Bajuri ‘ala Ibn Qasim al-Ghazzi*, j. 1. Kaherah: Matba‘ah Ihya’ al-Kutub al-‘Arabiyyah.
- Kadir Ahmad *et al.* (1994), “Ar Rahn Dapat Sambutan Menggalakkan” dalam *Majalah Rakyat*, bil. 1. Kuala Lumpur: Bank Rakyat.
- Khalid Johari (2003), *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Petaling Jaya: Prentice Hall.
- Majd al-Din Muhammad b. Ya‘qub al-Fayruzabadi (t.t.), *al-Qamus al-Muhit*, j. 4. Kaherah: Mu‘assasah al-Halabi wa Syurakah.
- Mohd Fauzi Ab. Rahman (2001), “Prospek Dan Potensi Skim Pajak Gadai Islam (Ar Rahn) : Kajian Di Bank Rakyat” (Kertas Projek, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).
- Mohd Majid Konting (1994), *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*, c. 3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Sharif Baharudin (2002), “Skim Ar Rahn : Ke Arah Pengukuhan Kerjasama Serantau” (Konvensyen Pajak Gadai Islam (Ar Rahn) Serantau, Kuala Lumpur, 27-28 Oktober 2002), h. 6.
- Muhammad b. Abu Bakr b. ‘Abd al-Qadir al-Razi (1972), *Mukhtar al-Sihah*. Beirut: Dar al-Fikr.
- Mustapa Mohamed (1995), *Sistem Dan Institusi Kewangan Islam Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Cahaya Pantai (M) Sdn. Bhd.
- Nor Mohamed Yakcop (1996), *Teori, Amalan Dan Prospek Sistem Kewangan Islam Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

- Nur Beyana Che Yahaya (2002), "A Study On Customer Satisfaction Towards The Ar Rahn Scheme That Provided By Pajak Gadai Islam (Ar Rahn) KPKNK" (Kertas Projek, Fakulti Pengurusan Perniagaan, Universiti Teknologi Mara).
- Rohani Ismail (2002), "Sistem Gadaian Islam : Sambutan Masyarakat Terhadap Skim Ar Rahn Di Bank Rakyat" (Kertas Projek, Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya).
- Safinar Salleh (2005), "Sistem Gadaian Islam : Pengamalan Dan Keberkesanan Operasinya Di Negeri Perlis" (Disertasi Sarjana, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).
- Saiful Anuar Hambali (1997), "Pelaksanaan Skim Pajak Gadai Islam Di Bank Rakyat : Satu Penilaian" (Kertas Projek, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).
- Shamsiah Mohamad (1995), "Akta Pemegang Pajakgadai 1972 : Suatu Analisa Dari Perspektif Islam", *Jurnal Syariah*, j. 3 (2), Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, hh. 277-284.
- Sheikh Othman bin Sheikh Salim *et al.* (1991), *Kamus Dewan Edisi Baru*, c. 2. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sidek Mohd Noah (2002), *Reka Bentuk Penyelidikan : Falsafah, Teori Dan Praktis*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Suriani Sulong (2001), "Ar-Rahn : Teori Dan Amalannya Di Bank Rakyat" (Kertas Projek, Fakulti Syariah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya).
- Syams al-Din Muhammad b. Muhammad al-Syarbini al-Khatib (1958), *Mughni al-Muhtaj*, j. 2. Kaherah: Syarikah Maktabah wa Matba'ah Mustafa al-Babi al-Halabi wa Awladih.
- Tyser C. R. Bal *et. al.* (trans.) (2001), *Majallah Al-Ahkam 'Adliyyah (The Mejelle)*. Kuala Lumpur: The Other Press.
- Uma Sekaran (2000), *Research Methods For Business : A Skill-Building Approach*, 3<sup>rd</sup> Edition. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Wahbah al-Zuhayli (1989), *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, j. 5, c. 3. Damsyik: Dar al-Fikr.
- William G. Zikmund (2003), *Business Research Methods*, 7<sup>th</sup> Edition. USA: Thompson Learning.