

SKRIPSI

**LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE
(PSDS) DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH
PADA PEGADAIAN SYARIAH ULEE KARENG**



Disusun Oleh:

**Alissya Jahwa Basaqi
NIM. 180603006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Alissya Jahwa Basaqi
NIM : 180603006
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 29 September 2022

Yang menyatakan



Alissya Jahwa Basaqi
Alissya Jahwa Basaqi

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng

Disusun Oleh:

Alissya Jahwa Basaqi
NIM. 180603006

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Azharsyah, S.E., Ak., M.S.O.M
Sc

NIP.197811122005011003

Riza Aulia, S.E.I., M.

NIP.198801302018031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS)
DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA PEGADAIAN
SYARIAH ULEE KARENG**

Alissya Jahwa Basaqi

NIM. 180603006

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AR-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal

Kamis, 17 November 2022 M
22 Rabiul Akhir 1444 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Dr. Azharsyah, S.E., Ak., M.S.O.M
NIP. 197811172005011003

Riza Aulia, SE, I.M. Sc
NIP. 198801302018031001

Penguji I

Penguji II

Evriyenni, S.E., M.Si, CTT
NIDN. 0113048302

Ismadi, S.E., S.Pd.I., M.Si
NIP. 198601282019031005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Dr. Hafas Turgani, M.Ec
NIP: 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp. 0651-
Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email : library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah:

Nama Lengkap : Alissya Jahwa Basaqi

NIM : 180603006

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan
Syariah

E-mail : alissyajahwabasaqi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi
yang berjudul:

**STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK PEMBIAYAAN
MUSYARAKAH PT. BANK ACEH KEPADA PELAKU USAHA
UMKM KOTA BANDA ACEH DI MASA PANDEMI**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikan di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya. Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 17 November 2022

Mengetahui,

Penulis

Alissya Jahwa Basaqi

Pembimbing I

Dr. Azharyah, S.E., Ak., M.S.O.M
Nip. 197811122005011003

Pembimbing II

Riza Aulia, S.E., M. Sc
Nip. 198801302018031001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kenikmatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat dan salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat yang telah membawa kita dari alam jahiliyah (kebodohan) ke alam yang penuh ilmu pengetahuan sehingga kita dapat merasakan nikmatnya iman, islam serta nikmat kemuliaan.

Dengan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul **“Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar skripsi ini dapat tersusun sesuai harapan, dalam proses penyelesaian skripsi ini tentunya bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Dr. Fitriady,

Lc., Ma selaku wakil Dekan I, Dr. Israk Ahmad, B, Ec., M. Ec., M., Sc selaku wakil Dekan II dan Dr. Analiansyah, M. Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Nevi Hasnita, S. Ag. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Inayatillah, MA. Ek selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
3. Hafiih Maulana, SP., S., HL., ME selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Dr. Azharsyah, S. E., Ak., M. S. O. M selaku pembimbing I (satu) dan Riza Aulia, S. E. I., M. Sc selaku pembimbing II (dua) yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan pengarahan dan menyumbang ilmu pengetahuannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Riza Aulia, S. E. I., M. Sc selaku Penasehat Akademik, dan seluruh dosen, para staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Pegadaian Syariah Ulee Kareng yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan turut membantu memberikan data yang diperlukan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi. Ayahanda (Alm) Baihaqi, dan ibunda tercinta Salawati yang

selalu mendoakan saya, memberikan dukungan maupun semangat yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan anaknya. Tanpa doa dan dukungan dari orang tua, mungkin penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan terimakasih kepada Abang kandung Alwafie Akbar Basaqi, kakak ipar Riska Fitria dan kakak sepupu Uspah Vunna yang saya cintai, yang telah menginspirasi memberikan semangat pantang menyerah saya dalam proses penyelesaian skripsi ini, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang membantu penulis dengan setulus hati dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis. Mirza Asrifal, Muksalmina, Ferza Nanda, Ainun Mardiah, Riska Fitriani, Auriza Apriliana Putri, Zahratul Aulia, Cut Salsabila, Juni Irmayanti, dan sahabat-sahabat seperjuangan yang saya cintai dan kepada letting 2018 Perbankan Syariah yang tentunya juga memberikan informasi, semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir demi mendapatkan gelar Sarjana yang diharapkan.

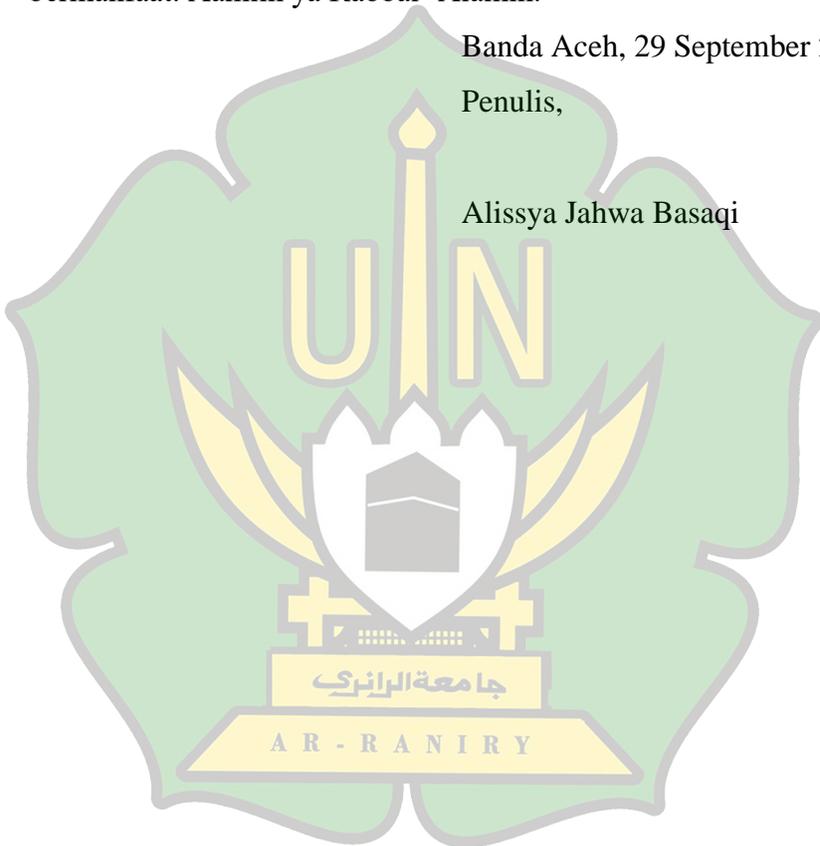
Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunianya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan kepada Allah untuk membalas kebaikan seluruh pihak yang telah ikut serta,

semoga kebaikan tersebut menjadi amalan yang mulia. Penulis menyadari penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang dapat membangun agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 29 September 2022

Penulis,

Alissya Jahwa Basaqi



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P danK
Nomor: 158 Tahun 2019–Nomor: 0543 b/u/2019

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fatḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fatḥah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِي	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*
طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Alissya Jahwa Basaqi
NIM : 180603006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng.
Pembimbing I : Dr. Azharsyah, S.E.,Ak.,M.S.O.M
Pembimbing II : Riza Aulia, S.E.I., M. Sc

Minat nasabah pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik secara internal maupun eksternal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah, seberapa besar pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah dan seberapa besar pengaruh keamanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 246 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, variabel kemudahan penggunaan, dan variabel keamanan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Hasil Uji F menyatakan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Dan pada nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 9%.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan*

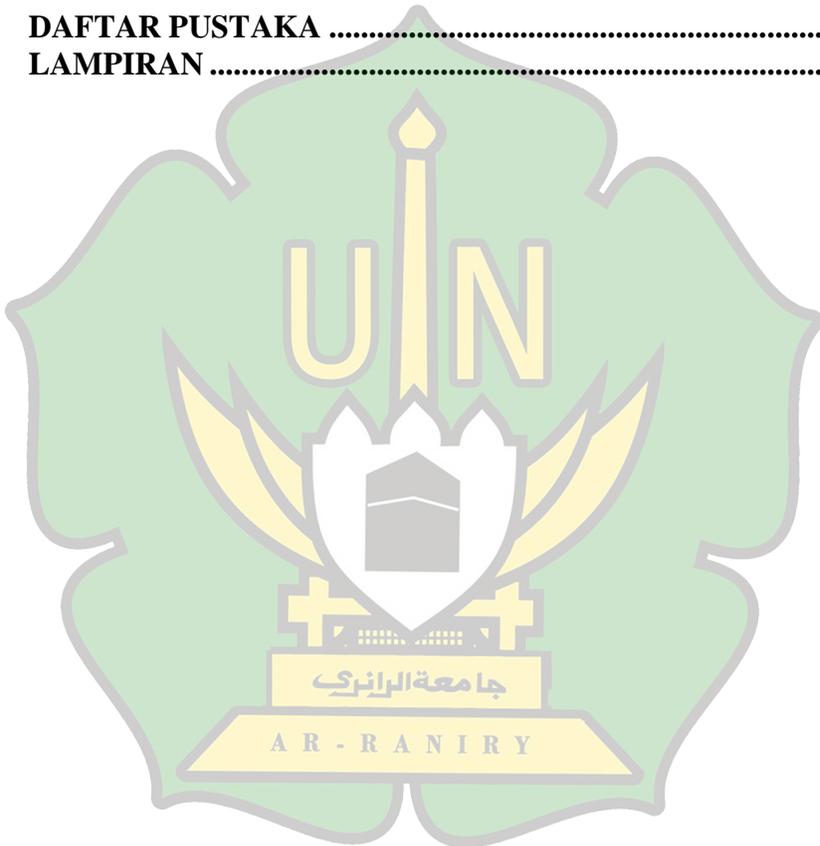
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Sistematis pembahasan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
2.1 Minat.....	18
2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi minat.....	19
2.1.2 Indikator Minat.....	22
2.2 Kualitas Layanan.....	23
2.2.1 Indikator Kualitas Layanan.....	27
2.3 Kemudahan Penggunaan.....	28
2.3.1 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	29
2.4 Keamanan.....	30
2.4.1 Indikator Keamanan.....	33
2.5 Konsep Pegadaian Syariah.....	33
2.5.1 Dasar Hukum Pegadaian Syariah.....	35
2.5.2 Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syariah.....	39
2.5.3 Akad dan Rukun Gadai.....	40

2.5.4 Mekanisme Pegadaian Syariah.....	43
2.6 Pegadaian Syariah Digital Service	45
2.6.1 Produk-produk Pegadaian Syariah	48
2.6.2 Cara Registrasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)	51
2.7 Pelayanan Prima Dalam Pandangan Islam	52
2.8 Temuan Penelitian Terkait.....	55
2.9 Kerangka Pemikiran	62
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	64
2.10.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah.....	65
2.10.2 Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah.....	66
2.10.3 Pengaruh kualitas keamanan terhadap minat nasabah.....	67
2.10.4 Pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat nasabah.....	67
BAB III METODE PENELITIAN.....	69
3.1 Jenis Penelitian	69
3.2 Lokasi Penelitian	70
3.3 Sumber Data	70
3.4 Teknik Pengumpulan Data	71
3.5 Populasi dan Sampel.....	71
3.5.1 Populasi	71
3.5.2 Sampel	72
3.6 Metode Analisis Data	74
3.7 Skala Pengukuran	74
3.8 Operasional Variabel	75
3.8.1 Variabel Dependen	76
3.8.2 Variabel Independen.....	76
3.9 Pengujian Instrumen Penelitian	76
3.9.1 Uji Validitas.....	82
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	83
3.10 Uji Asumsi Klasik	83
3.10.1 Uji Normalitas	83

3.10.2 Uji Multikolinieritas	84
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	84
3.11 Analisis Regresi Linear Berganda	85
3.12 Pengujian Hipotesis	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Gambaran Umum Pegadaian Syariah.....	87
4.1.1 Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah	87
4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian Syariah.....	89
4.1.3 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Ulee Kareng	90
4.2 Karakteristik Responden.....	92
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	93
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	94
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	95
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	96
4.4 Hasil Penelitian.....	98
4.4.1 Uji Validitas.....	98
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	100
4.5 Uji Asumsi Klasik	101
4.5.1 Uji Normalitas	101
4.5.2 Uji Multikolinieritas	103
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	103
4.6 Regresi Linier Berganda.....	105
4.7 Uji Hipotesis	106
4.7.1 Uji Parsial (Uji T)	106
4.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	108
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R Squared)	109
4.8 Pembahasan	110
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah.....	110
4.8.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah	111
4.8.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah.....	113

4.8.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	125

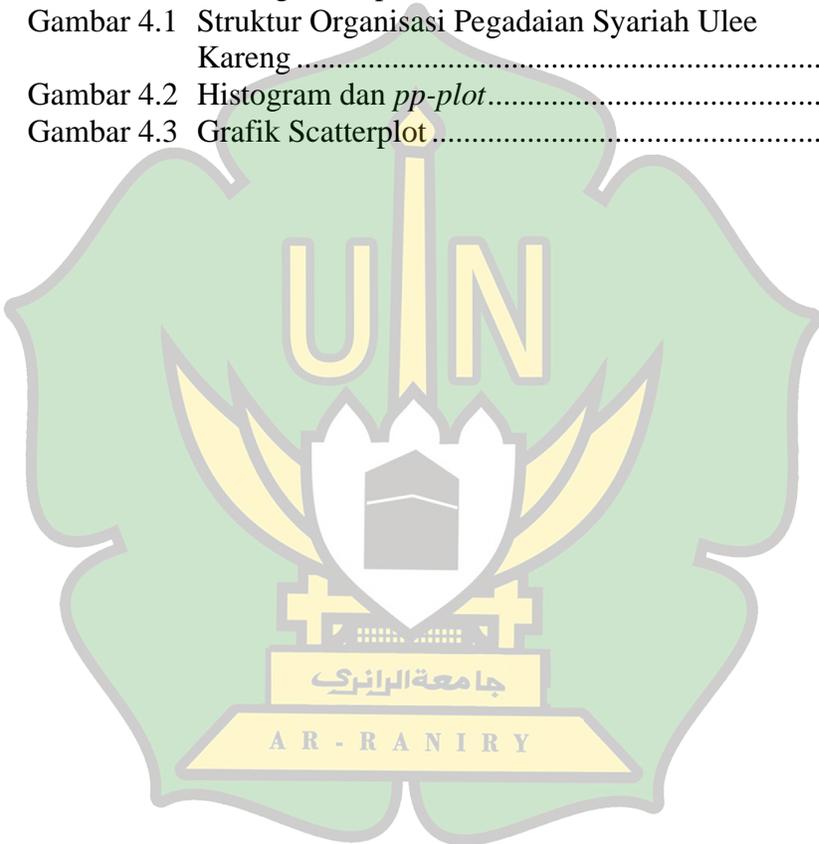


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan User Pegadaian Digital, Per Tanggal: 19 Agustus 2021	8
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah di CPS Ulee Kareng	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	60
Tabel 3.1	Pengukuran Skala Likert.....	75
Tabel 3.2	Indikator Kualitas Layanan.....	78
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	93
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	94
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan....	95
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	96
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan	96
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan	97
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan	97
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	99
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Tabel 4.11	Uji Normalitas	101
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas	103
Tabel 4.13	Uji Heteroskedastisitas	104
Tabel 4.14	Hasil Regresi Linear Berganda.....	105
Tabel 4.15	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	107
Tabel 4.16	Hasil Uji Simultan (Uji F)	108
Tabel 4.17	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	109

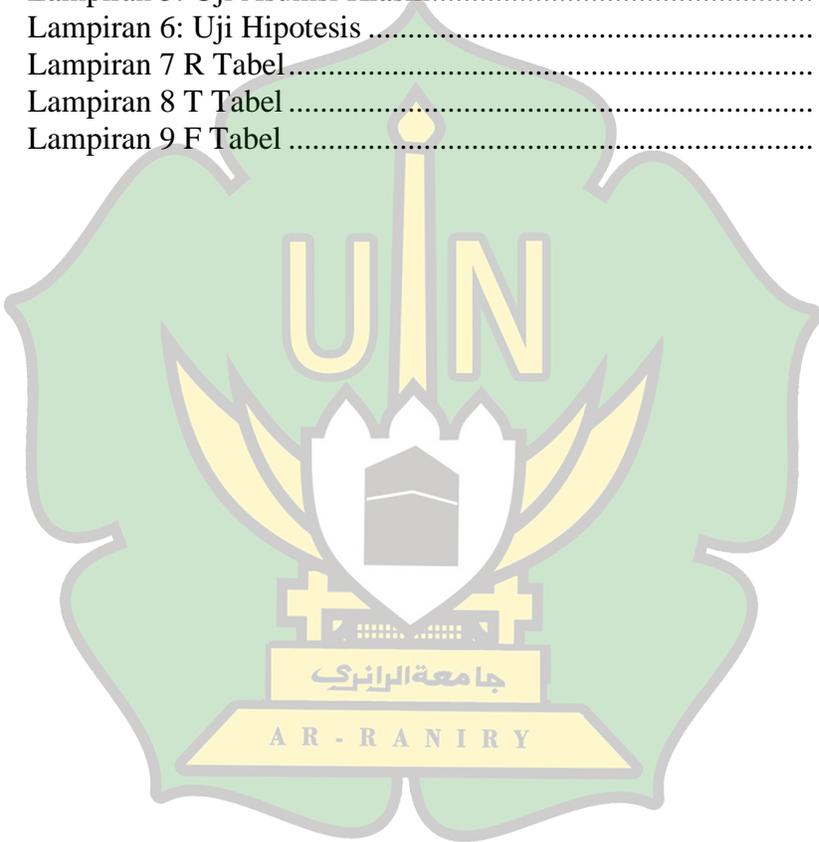
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.....	4
Gambar 1.2	Tampilan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.....	6
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	64
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Ulee Kareng.....	92
Gambar 4.2	Histogram dan <i>pp-plot</i>	102
Gambar 4.3	Grafik Scatterplot.....	104



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	125
Lampiran 2: Jawaban Responden	131
Lampiran 3: Karakteristik Responden	149
Lampiran 4: Uji Validitas dan Uji Reabilitas	150
Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik	155
Lampiran 6: Uji Hipotesis	157
Lampiran 7 R Tabel	158
Lampiran 8 T Tabel	160
Lampiran 9 F Tabel	161



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pegadaian syariah merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan yang menawarkan akses yang lebih mudah. Atau dengan kata lain kegiatan menjaminkan barang berharga kepada pihak tertentu, untuk memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pihak pegadaian (Kasmir, 2014). Proses yang sangat cepat dan persyaratan yang sederhana sehingga memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana. Pegadaian syariah memiliki produk jasa atau syariah yang bisa memberikan solusi kepada masyarakat yaitu dengan sistem gadai (*Rahn*), Pegadaian dilakukan dengan memberikan barang berharga dari pihak yang berutang kepada pihak yang akan memberikan dana. Pemberian pinjaman diberikan ke seluruh nasabah untuk memenuhi kebutuhan dengan jaminan emas (emas perhiasan, logam mulia dan berlian yang terikat emas). Pegadaian syariah juga memiliki produk syariah lainnya seperti *Ar-rum* (pinjaman usaha syariah) pinjaman dengan ansuran bulanan yang diberikan kepada Usaha kecil dan menengah (UKM) dengan menggunakan jaminan jaminan BPKB kendaraan bermotor, dan juga produk lainnya seperti produk *Ar-rum* Haji dan produk Amanah.

Kualitas layanan merupakan yang terpenting untuk meningkatkan nasabah dan perkembangan perusahaan, oleh karena itu, pegadaian syariah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah, Salah satu kualitas pelayanan yang diterapkan pegadaian syariah saat ini yaitu dengan pelayanan yang ramah, keserasian dalam berseragam dan mengedepankan keinginan nasabah. PT Pegadaian (Persero) mencatat kenaikan jumlah nasabah sebesar 21,4% pada tahun 2021. Jumlah nasabah naik dari 15 juta orang pada Juni 2020 menjadi 18 juta orang pada Juni 2021. Penambahan nasabah tersebut berdampak pada peningkatan omset bisnis gadai tumbuh 6,1% dari Rp75,57 triliun menjadi Rp80,18 triliun. Kenaikan omset tersebut terdiri dari gadai konvensional naik 5,9% dari Rp64,21 triliun menjadi Rp67,98 triliun dan gadai syariah naik 7,4% dari Rp11,36 triliun menjadi Rp12,2 triliun. Pegadaian melaporkan bahwa jumlah Aset per 30 Juni 2021 turun 0,9% dari Rp68,44 triliun per 30 Juni 2020 menjadi Rp67,8 triliun per 30 Juni 2021. Sementara Pendapatan naik tipis 2,9% dari Rp10,13 triliun menjadi Rp10,43 triliun. Sedangkan laba bersih turun 15% dari Rp1,53 triliun menjadi Rp1,3 triliun di tahun ini. Adanya Covid-19 ini cukup memberikan tantangan bagi kinerja bisnis Pegadaian hingga berdampak pada perlambatan kinerja keuangan (theiconomics).

Pada Juni 2020 PT Pegadaian Syariah area Aceh mencatat omzet yang mencapai Rp 1 triliun dan menjelang hari raya Idul Adha meningkat menjadi Rp1,2 triliun, omzet yang meningkat area

Aceh tersebar di seluruh kantor cabang Pegadaian Syariah di Aceh. Pegadaian Syariah juga meluncurkan sejumlah program dalam upaya membantu UMKM, memberikan keringanan kepada nasabah serta meningkatkan pertumbuhan usaha agar dapat bangkit kembali ditengah pandemi COVID-19.

Tujuan berdirinya pegadaian syariah yaitu untuk mencegah ketidakjelasan (gharar), rentenir, pinjaman yang tidak wajar, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil, dan juga melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menyalurkan uang pinjaman dengan layanan jasa titip. Mengadai emas memiliki pelayanan yang berbeda dengan lembaga keuangan syariah lainnya. Pelayanan yang di berikan pegadaian syariah membuat daya tarik tersendiri bagi masyarakat, pegadaian juga merupakan lembaga yang dikenal lebih dekat dengan masyarakat dalam hal gadai mengadai terutama emas, dan sarana alternatif bagi masyarakat ekonomi lemah untuk memperoleh pinjaman uang secara aman dan praktis.

Dengan adanya teknologi informasi yang semakin canggih dan perkembangan yang sangat pesat, teknologi informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting, perkembangan teknologi informasi juga membuka peluang untuk lebih maju dan berkembang serta memperluas target pasar kepada generasi milenial. Salah satu perkembangan teknologi internet yang dimanfaatkan oleh pegadaian syariah untuk mengembangkan pelayanan yaitu pegadaian syariah digital service (PSDS) yang merupakan layanan

digital dalam bentuk aplikasi berbasis web atau mobile. Pegadaian syariah digital service (PSDS) dapat memberikan pelayanan produk-produk pegadaian syariah kepada masyarakat, hampir semua produk yang tersedia pada pegadaian syariah juga tersedia di dalam aplikasi PSDS, sehingga nasabah tidak perlu pusing untuk memilih produk mana yang dibutuhkan. Keunggulan dari aplikasi PSDS ini adalah dari segi kecepatannya nasabah mendapatkan pelayanan yang setara dengan pelayanan yang diberikan pada outlet pegadaian. PSDS ini juga melayani nasabah yang ingin membuka tabungan emas, membayar angsuran, melakukan top-up tabungan emas, hingga melayani masyarakat yang ingin bergabung menjadi agen pegadaian.

Gambar 1.1
Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

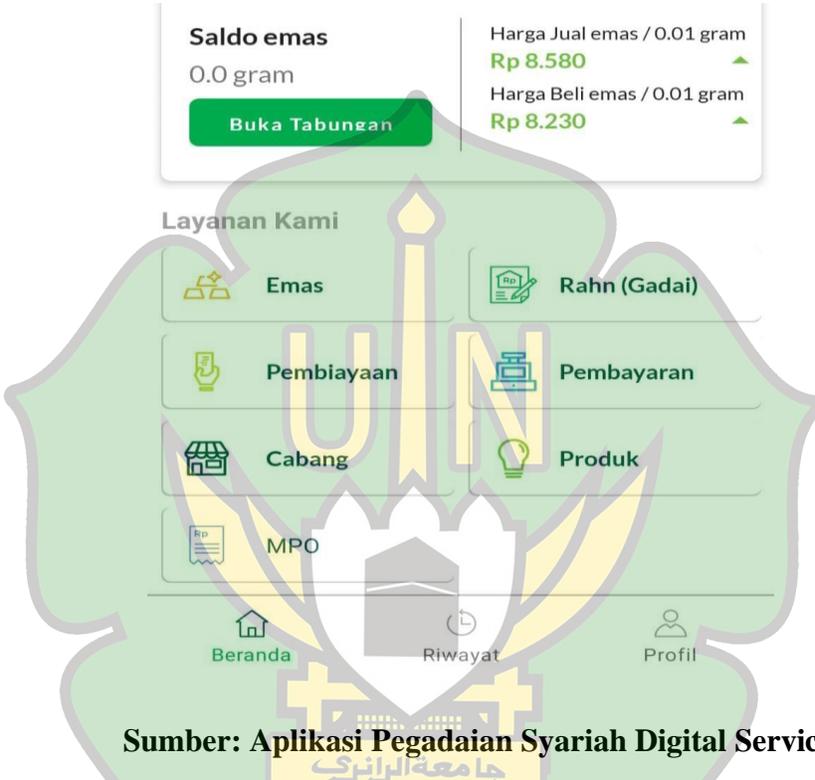


Layanan Digital Pegadaian Syariah

Sumber: Play Store

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service ini cukup aman dalam menyimpan data nasabah karena diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam keamanan menjaga data nasabah. Untuk menggunakan aplikasi PSDS ini cukup dengan membuka aplikasi di *Playstore*, cari di kolom pencarian “Pegadaian Syariah Digital”, tekan tombol *install*, kemudian buka aplikasi dan klik daftar (jika belum memiliki akun), isi data diri sesuai dengan KTP, apabila sudah berhasil maka langsung buka e-mail dan cek ada pesan dari Pegadaian kemudian buka pesan lalu klik verifikasi e-mail sampai berhasil, kemudian buka aplikasi PSDS lagi, untuk masuknya cukup menggunakan nomor hp dan sandi yang telah dibuat pada awal pendaftaran, kemudian klik profil di kanan bawah dan isi nomor CIF dan data diri nasabah. Hal tersebut merupakan upaya Pegadaian Syariah dalam keamanan data-data nasabah. Pada awal diluncurkan aplikasi PSDS ini terdapat masalah yaitu banyak nasabah yang mengeluhkan SMS karena kode OTP banyak yang tidak masuk.

Gambar 1.2
Tampilan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service



Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) ini diharapkan dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi melalui smartphone tanpa perlu melakukan transaksi manual. Aplikasi ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi seperti booking gadai rahn, pengajuan pembiayaan, pembayaran transaksi gadai rahn, pembayaran angsuran produk pembiayaan syariah, buka tabungan emas, transaksi tabungan emas (top-up, jual, transfer, cetak), dashboard

harga emas ,info produk syariah, dan pencarian outlet pegadaian syariah. Berdasarkan observasi awal dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital penulis menganalisis ulasan nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service bahwa, pelayanan di aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan dalam menyelesaikan permasalahan dalam melakukan transaksi serta menghemat waktu. Rata-rata aplikasi ini sering digunakan oleh generasi milenial, bapak-bapak dan ibu-ibu yang tergolong kalangan yang masih muda.

Dalam observasi kedua dari aplikasi pegadaian syariah digital ini nasabah mengatakan lebih memilih untuk melakukan transaksi secara manual dibandingkan menggunakan aplikasi, menurut nasabah melakukan transaksi menggunakan aplikasi lebih sulit dibandingkan transaksi secara manual, dan melakukan transaksi manual lebih mudah apabila terjadi kesalahan dan nasabah tidak mengerti dapat bertanya langsung kepada pihak pegadaian syariah. Aplikasi ini masih terkendala pada sistem yang masih kurang memadai karena pada saat melakukan transaksi sering terjadi kesalahan atau error. Akibatnya banyak nasabah yang mengurungkan niat untuk melakukan transaksi lewat aplikasi.

Tabel 1.1
Laporan User Pegadaian Digital, Per Tanggal:
19 Agustus 2021

USER		
S/D BULAN LALU	BULAN INI	S/D BULAN INI
726	1	727
726	1	727

Sumber: Data Pegadaian Syariah Ulee Kareng

Perkembangan teknologi ini tentunya dikenalkan oleh Pegadaian Syariah CPS Ulee Kareng kepada nasabah, Data nasabah pegadaian syariah Ulee Kareng yang menggunakan Aplikasi PSDS berjumlah kurang lebih 727 nasabah, pihak pegadaian syariah berharap perkembangan teknologi ini dapat menyesuaikan harapan nasabah agar aplikasi ini tetap maju dan tidak tertinggal. Terutama dimasa pandemi Covid-19 yang mengharuskan semua masyarakat untuk tetap berada dirumah, untuk memutuskan rantai penyebaran virus Covid-19 dan membatasi berinteraksi secara langsung, Hal tersebut yang mengharuskan nasabah untuk bertransaksi dengan pegadaian dari rumah melalui aplikasi PSDS ini. Namun dari data diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak nasabah yang belum menjadi user aktif dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah Ulee Kareng.

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah di CPS Ulee Kareng

NO	PRODUK	REALISASI TAHUN LALU		REALISASI	
		BULAN INI	AKHIR TAHUN	BULAN LALU	BULAN INI
1	GADAI EMAS	6	29	38	44
2	AMANAHAH	13	11	8	8
3	ARRUM	63	59	55	56
4	HASAN	44	31	15	12
5	MULIA	17	15	13	13
6	RAHN	1.487	1.522	1.553	1.536
7	RAHN TANAH	7	6	5	5
8	TABUNGAN EMAS	868	1.014	1.045	1.045
TOTAL		2.507	2.691	2.736	2.723

Sumber: Data Pegadaian Syariah Ulee Kareng

Jika dilihat dari tabel di atas, pada akhir tahun 2020 jumlah nasabah 2.691 orang, Dan pada bulan Agustus ini jumlah nasabah meningkat menjadi 2.736 orang. Saat ini jumlah nasabah yang terdapat pada pegadaian syariah Ulee Kareng berjumlah 2.723 nasabah. Hal ini diketahui melalui wawancara langsung terhadap dengan Pimpinan Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Dari data

tersebut terlihat presentase penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital service ini dengan data nasabah pegadaian Ulee Kareng masih belum sebanding. Masih banyak nasabah yang lebih memilih datang langsung ke outlet dengan antrian yang panjang dan lama. Selain itu banyak nasabah yang berminat untuk mengunduh aplikasi PSDS ini, namun belum menggunakan aplikasi tersebut secara keseluruhan. Nasabah yang terdaftar sebagai user aktif dan bertransaksi melalui aplikasi PSDS ini masih tergolong sedikit dari pada jumlah nasabah yang melakukan transaksi langsung. Dengan menggunakan aplikasi ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksinya. Salah satu alasan nasabah menggunakan aplikasi ini yaitu alasan kemudahan penggunaan.

Kemudahan penggunaan menjelaskan bahwa dengan menggunakan suatu teknologi individu yakin dapat bebas dari suatu usaha (Davis, 1989). Penjelasan tersebut bermaksud bahwa apabila individu menganggap bahwa sistem informasi dapat digunakan dengan mudah maka mereka akan memanfaatkan atau menggunakannya. *Perceived ease of use* sudah dibuktikan dapat memberikan pengaruh pada suatu minat perilaku melalui dua jalur kausal: (1) manfaat langsung pada minat, dan (2) manfaat tidak langsung pada minat melalui *perceived usefulness*. Pengaruh langsung dapat dilihat dari *perceived ease of use* dapat menjadi katalisator potensi dalam menaikkan kemungkinan penerimaan user atau pengguna (Kusumo, 2010).

Keamanan adalah persepsi nasabah tentang kemampuan penggadaian untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap penggunaan atau pengumuman yang tidak berwenang (Wijanarko, 2009). Sehingga nasabah akan merasa bahwa kerahasiaan data-data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui aplikasi secara online. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan aplikasi online. Sudah banyak survey yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data-data pribadi mereka saat bertransaksi secara online. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan minat penggunaan (maharsi dan Fenny, 2006).

Minat nasabah merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan PSDS, maka dari itu pegadaian syariah harus memberikan sikap positif yang dapat meningkatkan minat nasabah terhadap teknologi-teknologi yang diterapkan. Apakah dengan hadirnya layanan pegadaian syariah digital service membawa manfaat bagi nasabah karena yang terpenting bagi nasabah adalah kemudahan akses informasi tanpa perlu datang ke outlet pegadaian syariah. Oleh karena itu perlu bagi pihak pegadaian Syariah mengetahui apa saja yang dirasakan nasabah selama menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Maka pihak pegadaian Syariah dapat lebih memerhatikan hal apa saja yang dikeluhkan oleh nasabah baik itu pada

kemudahan penggunaan, pelayanan, keamanan dan kualitas produk bagi nasabah yang menggunakan aplikasi ini. Dan dapat dijadikan sebagai masukan untuk memberikan pelayanan terbaik dan memperbaiki sistem pada aplikasi agar dapat memenuhi kebutuhan dan kenyamanan saat nasabah melakukan transaksi melalui sistem online (Kotler dan Keller dalam Inda et.al 2016).

Beberapa kajian sebelumnya menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS ini di pengaruhi oleh beberapa faktor, seperti penelitian yang di lakukan oleh Anggraini (2020) dalam skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service” dijelaskan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital Service. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri (2021) “Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwoekerto” dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh nasabah yang berusia 18-27 tahun yaitu sebesar 53%, dari segi jenis kelamin di dominasi oleh nasabah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 69%, berdasarkan lamanya menjadi nasabah didominasi oleh nasabah baru yaitu 0-1 tahun sebesar 57%, dan berdasarkan penggunaan aplikasi dalam sebulan di dominasi oleh penggunaan

antara 0-2 kali dalam sebulan sebanyak 77%. Dari hasil pengukuran karakteristik efektivitas layanan PDS melalui kelima dimensinya menunjukkan bahwa semua dimensi mendukung efektivitas tersebut. Dan tingkat pengukuran efektivitas layanan aplikasi PDS melalui kelima dimensinya maka dapat disimpulkan berada pada kategori efektif. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Karimah (2021) dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang” hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Pemasaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, semakin bagus strategi pemasaran yang diterapkan pada aplikasi pegadaian syariah kepada pasar sasaran, maka semakin meningkat nasabah yang memutuskan menggunakan aplikasi pegadaian syariah. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah kepada aplikasi pegadaian syariah maka semakin tinggi pula tingkat keputusan penggunaan aplikasi pegadaian syariah tersebut. Teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,694. Artinya variabel independen dalam penelitian ini

berpengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen sebesar 69,4%, sedangkan 30,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Dari beberapa penjelasan diatas dan beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa secara umum minat nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan dan keamanan. Oleh karena itu penelitian ini akan mengkaji lebih dalam dengan judul **“LAYANAN PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH ULEE KARENG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)?
3. Bagaimana keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)?
4. Bagaimana kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah

menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan minat nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan minat nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan minat nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) secara bersama-sama berpengaruh dalam meningkatkan minat nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu yang berkaitan dengan sistem pelayanan pegadaian syariah melalui aplikasi pegadaian syariah digital service

(PSDS), serta sebagai tambahan informasi dan pengetahuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan ilmu yang berkaitan dengan pelayanan pegadaian syariah melalui aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dan produk-produk yang ada pada pegadaian syariah.

b. Bagi Pihak lain (Pembaca)

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, menambah pengetahuan tentang aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dan dapat dijadikan salah satu sumber informasi.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan pada aplikasi pegadaian syariah digital service dan dapat membantu mengatasi masalah di pegadaian syariah khususnya pada aplikasi psds.

1.5 Sistematis pembahasan

Susunan sistematis dalam penelitian tentang layanan pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam meningkatkan minat nasabah dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan penelitian seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis pembahasan yang sesuai dengan judul proposal skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Penelitian ini menjelaskan tentang landasan teori layanan pegadaian syariah digital service dalam meningkatkan minat nasabah, penelitian yang sudah pernah diteliti, persamaan dan perbedaan penelitian dan kerangka berfikir yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menjelaskan metode penelitian dan rencana penelitian yang akan dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis data tentang hasil dari layanan pegadaian syariah digital service dalam meningkatkan minat nasabah secara mendalam.

BAB V PENUTUPAN

Merupakan penutupan yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan masukan yang diberikan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Minat

Minat adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, minat ingin mempelajari lebih dalam atau melakukan sesuatu (dalam Mulyasa, E., 2004). Minat dalam Kamus Bahasa Indonesia yaitu kecenderungan hati terhadap sesuatu, gairah atau keinginan. Minat sangat berpengaruh terhadap kegiatan seseorang karena dengan minat seseorang akan melakukan sesuatu yang diinginkan, merasa suka, atau tertarik terhadap sesuatu hal yang diminatinya, segala sesuatu yang menarik minat orang lain belum tentu menarik minat seseorang selama sesuatu itu tidak sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Slameto (2013) menyatakan bahwa minat merupakan rasa suka dan ketertarikan seseorang terhadap sesuatu tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Seseorang akan merasa ingin melakukan sesuatu atau mendalami sesuatu jika muncul rasa tertarik dalam dirinya. Secara garis besar, minat memiliki dua pengertian:

1. Usaha dan keinginan untuk mempelajari (Learning) dan mencari sesuatu.
2. Dorongan pribadi seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

Kemudian menurut Witherington H.C. (1999) minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, masalah atau situasi yang berkaitan dengan dirinya, ketertarikan konsumen terhadap sesuatu dengan mencari informasi. Seorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mengetahui kualitas, kemudian konsumen akan membangun kepercayaan atas hasil informasi yang didapat dan mempertimbangkan risiko yang dapat ditimbulkan (Setiadi, 2008).

2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Faktor minat mempunyai peranan yang sangat penting, minat individu terhadap suatu kegiatan yang berkenaan dengan dirinya timbul karena ada faktor yang mempengaruhi pada objek yang diamati. Minat bisa berhubungan dengan daya gerak yang mendorong kita cenderung merasa tertarik pada orang, benda, kegiatan ataupun pengalaman. Menurut Crow and Crow (1992) ada yang menjadi timbulnya minat, pertama dorongan dari dalam diri individu atau dorongan rasa ingin tahu yang akan membangkitkan minat belajar, membaca dan sebagainya, kedua motivasi sosial dapat membangkitkan minat untuk melakukan suatu kegiatan tertentu, ketiga minat berkaitan erat dengan emosi orang yang berhasil dan menciptakan rasa senang akan meningkatkan minatnya terhadap kegiatan tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat menurut Taufani dalam Kurniasih dan Sani (2018), menurut Crow and Crow

dalam Hermanto (Muti'ah, ddk. 2020), dan menurut Khairani (2017) adalah:

1. *The factor inner urge* (Faktor Internal)

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri sendiri atau dalam diri individu yang bersangkutan. Misalnya, tertarik terhadap sesuatu atau memiliki keinginan maka orang tersebut akan mencari tahu informasi tentang keinginannya tersebut.

2. *The factor of social motive* (Faktor Motivasi Sosial)

Faktor motivasi sosial adalah faktor yang mempengaruhi minat seseorang karena dipengaruhi oleh faktor selain dirinya atau berasal dari luar, seperti lingkungan sekolah, lingkungan keluarga, dan lingkungan masyarakat. Misalnya, untuk mendapatkan penghargaan dari orang tua dirumah, seseorang mengikuti kompetisi untuk mendapatkan prestasi yang dapat dibanggakan oleh orang tua.

3. *Emosional factor* (Faktor Emosional)

Faktor emosional adalah faktor yang mempengaruhi minat seseorang yang bersumber dari emosi seperti pencapaian seseorang terhadap sesuatu dan didorong oleh rasa senang yang dihasilkan. Karena bahagia, orang tersebut menjadi lebih focus dan serius sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.

Dalam hal menumbuhkan minat, menurut Anna Yulia dalam Kholianti (2011) menyebutkan beberapa tantangan dan

kendala yang harus diatasi, yaitu rendahnya budaya membaca masyarakat, pengaruh TV yang lebih penting dari buku, buku yang tidak dianggap penting atau prioritas, kurangnya fasilitas, dan budaya membaca keluarga masih sangat rendah. Beberapa kondisi yang disebutkan oleh Hurlock (2005) yang dapat mempengaruhi munculnya minat adalah status ekonomi, pendidikan, situasional, dan keadaan psikologis seseorang. Karena kondisi seseorang juga sangat berpengaruh terhadap minat seseorang. Kondisi ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Status ekonomi, semakin baik situasi keuangan seseorang, maka orang tersebut akan memperluas minatnya untuk mencapai dan melakukan apa yang semula dilakukan, dan sebaliknya.
2. Pendidikan, tingkat pendidikan merupakan faktor penting dalam minat seseorang, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi minat seseorang terhadap banyak hal.
3. Situasional, lingkungan dan masyarakat sangat mempengaruhi kepentingan seseorang dalam banyak hal, termasuk orang-orang dan lingkungan fisik maupun non fisik. Misalnya, seseorang yang tinggal di sekitar perpustakaan atau sudut baca masyarakat, dan seseorang ditempat itu suka membaca buku, maka orang tersebut cenderung menyukai kegiatan membaca.

4. Keadaan psikologis seseorang, keadaan psikologis ini memiliki dampak terbesar pada minat dan kecerdasan seseorang. Selain minat, kecemasan juga merupakan respon psikologis terhadap hal-hal yang terjadi disekitar, bedanya kecemasan lebih merupakan respons terhadap stres.

2.1.2 Indikator Minat

Unsur-unsur minat seperti yang dijelaskan oleh Abror (1998) dan Peter (2015) pertama, unsur kognisi yang berkaitan dengan proses mengenali objek tertentu yang bersangkutan, artinya harus ada pengetahuan awal dan informasi awal. Kedua, unsur emosional dapat disebut perasaan, karena partisipasi atau pengalaman akan disertai dengan perasaan tertentu. Ketiga, unsur konasi berfokus pada melakukan apa yang diharapkan berupa kemauan yang kuat. Perkembangan minat berlangsung secara bertingkat dengan mengikuti pola perkembangan individu itu sendiri, motif yang dipelajari, yang mendorong, dan mengarahkan untuk menemukan serta aktif dalam kegiatan-kegiatan tertentu akan dapat diidentifikasi indikator-indikator dengan menganalisis kegiatan-kegiatan yang dilakukannya atau objek yang dijadikan kesenangan. Menurut Ferdinand (2006) minat dapat diidentifikasi melalui dimensi sebagai berikut:

1. Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk merekomendasikan produk kepada orang lain.
2. Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama

terhadap produk. Preferensi ini hanya dapat diganti jika sesuatu terjadi pada produk.

3. Minat eksploratif, minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi tentang produk yang menarik minatnya dan mencari informasi untuk mendukung kualitas positif produk.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan terfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta harapan yang dimiliki nasabah. Menurut Kotler (1997) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan persepsi positif nasabah terhadap kualitas yang diberikan, persepsi tentang kualitas pelayanan pada nasabah merupakan salah satu penentu keberhasilan. Pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan, adalah sejauh mana pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, kemudahan dan kecepatan merupakan harapan nasabah, pelayanan seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Kemudian menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2019) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian untuk memenuhi keinginan nasabah. Pelayanan yang diberikan disertai dengan keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah,

pelayanan diberikan sebagai perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memenuhi keinginan nasabah.

Menurut Tjiptono (2010), dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, keandalan meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kerja dan dapat dipercaya, perusahaan mulai memberikan pelayanan dengan benar sejak awal.
2. *Responsivness*, bahwa karyawan bersedia untuk membantu atau siap memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, yang menunjukkan bahwa setiap orang di perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan tersebut.
4. *Accses*, yang meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, artinya lokasi fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau, waktu tunggu tidak terlalunlama, dan saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, yang meliputi kesantunan, perhatian, rasa hormat dan keramahan karyawan perusahaan terhadap pelanggan.
6. *Communication*, yang memberikan informasi kepada pelanggan dengan cara yang mudah dipahami serta mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, kejujuran dan dapat dipercaya, reputasi yang meliputi nama perusahaan dan karyawan.

8. *Security*, yang meliputi keselamatan pelanggan agar terhindar dari resiko, bahaya atau kecurigaan.
9. *Understanding*, berupaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, bukti fisik dari pelayanan, berupa tampilan fisik, peralatan yang digunakan, kinerja fisik, komunikasi, dan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan terbentuk karena adanya pelayanan yang melibatkan pihak penyedia layanan dan pihak yang dilayani atau suatu kegiatan melayani konsumen yang dilakukan perusahaan untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut Kotler (2013) jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama, yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Aset tidak berwujud jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Jika barang adalah suatu objek, benda, atau material yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan oleh panca indera, maka jasa atau layanan itu sebenarnya adalah perilaku, tindakan, pengalaman, proses, atau kinerja. Jika barang dapat dimiliki, maka jasa seringkali hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dimiliki.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang-barang yang tidak dapat dipisahkan biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, dan kemudian

dikonsumsi. Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Dalam hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan, efektivitas layanan merupakan faktor utama, bahwa kegagalan jasa atau layanan terkait tergantung pada kemampuan organisasi untuk secara efektif menerapkan proses rekrutmen dan seleksi, evaluasi kinerja, sistem kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

3. *Variability*

Layanan sangat bervariasi, kualitas tergantung pada penyedia dan kapan dan di mana layanan berkualitas diberikan. Ada banyak alasan untuk variabilitas layanan, diantaranya layanan diproduksi dan dikonsumsi bersamaan, sehingga membatasi control kualitas. Selama permintaan berada pada puncaknya, permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk menyediakan produk yang konsisten dan stabil.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Mengacu pada layanan atau komoditas yang disimpan untuk waktu yang lama dan tidak dapat disimpan untuk digunakan kembali, dijual kembali atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan dampaknya perusahaan jasa sering mengalami kesulitan. Oleh karena itu, menyesuaikan penawaran dan permintaan.

2.2.1 Indikator Kualitas Layanan

Adapun lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Lupiyoadi, 2001) antara lain:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Bukti nyata atau fisik adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak internal. Indikator ini adalah penampilan kemampuan perusahaan yang diberikan oleh penyedia jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang digunakan, dan penampilan.

2. *Reliability* (keandalan)

Reliability atau keandalan adalah pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang berarti melayani semua pelanggan secara tepat waktu, pelayanan yang setara tanpa kesalahan dan simpatik.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta memberikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian adalah kesopanan, pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap

perusahaan. Ini terdiri dari beberapa komponen, termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

5. *Empaty* (empati)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus, individu atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan atau kebutuhan pelanggan. Diharapkan perusahaan memiliki pemahaman yang spesifik terhadap pelanggan dan dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan.

2.3 Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis (dalam Jogiyanto, 2007), kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana seseorang percaya menggunakan sistem tertentu mampu mengurangi usaha seseorang mengerjakan sesuatu dan teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah, penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Menurut Mehrad dan Mohammadi (2016) jika pengguna menemukan kemudahan penggunaan dalam sistem yang menarik, pengguna akan lebih terbimbing dan cenderung nasabah menggunakan sistem tersebut.

Kemudahan penggunaan dapat secara aktif menumbuhkan sikap pengguna terhadap teknologi dan penggunaannya, serta dapat memainkan peran yang menentukan niat nasabah menggunakannya.

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan memudahkan pengguna dan bebas dari kesalahan, kemudahan penggunaan tidak memberatkan dan mudah untuk dilakukan saat menggunakan sistem tersebut, teknologi yang mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung menggunakan teknologi ini. Semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem teknologi untuk membantu menyelesaikan kegiatannya, maka semakin tinggi pula tingkat manfaatnya (Iqbaria, 2000).

2.3.1 Indikator Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana nasabah percaya bahwa tidak ada upaya yang diperlukan untuk menggunakan teknologi, upaya ini dipahami mencakup upaya fisik dan mental, serta berapa mudahnya belajar menggunakan sistem. Penggunaan teknologi secara langsung tergantung pada niat seseorang, yang dipengaruhi oleh sikap pengguna terhadap teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap dan kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan juga menjelaskan perubahan manfaat yang dirasakan (Bashir dan Chendragiri, 2014). Menurut Sun dan Zhang dalam penelitian (Meida, 2017) mengemukakan bahwa terdapat empat item kemudahan penggunaan yaitu:

1. *Easy of learn* (mudah dipelajari), suatu sistem yang dapat dikatakan sederhana apabila sistem yang digunakan mudah untuk dipahami atau dipelajari.
2. *Easy to use* (mudah digunakan), suatu kondisi dimana pelaku usaha percaya bahwa penggunaan sistem yang baru mudah digunakan, pengguna tidak perlu harus bekerja keras untuk menggunakan sistem teknologi.
3. *Clear and understandable* (dapat dimengerti), suatu sistem dimana pelaku usaha percaya bahwa dengan menggunakan sistem baru yang jelas dan mudah dipahami.
4. *Ease to become skillful* (menambah keterampilan), kemudahan penggunaan sistem bagi pengguna menambah keterampilan penggunaan dan individu akan mahir menggunakan teknologi.

2.4 Keamanan

Keamanan adalah kondisi atau keadaan bebas dari bahaya, rasa takut, cemas atau khawatir. Jaringan komunikasi yang aman dapat diartikan sebagai jaringan dimana pengguna tidak mengalami ketakutan atau kecemasan saat menggunakan jaringan tersebut (Chandra, 2005). Keamanan juga melibatkan penggunaan kemajuan teknologi yang dapat berdampak positif karena dapat melindungi pengguna dari risiko penipuan atau peretasan. Sedangkan ancaman keamanan didefinisikan sebagai ancaman yang menciptakan sebuah keadaan, kondisi, atau peristiwa yang dapat menyebabkan kesulitan sumber data atau jaringan yang

mengalami kerusakan, pembocoran, perubahan data, penolakan layanan atau penipuan dan penyalahgunaan wewenang (Roca et al, 2009).

Menurut Flavia'n dan Guinal'u (2006) menjelaskan persepsi keamanan sebagai kemungkinan kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi tidak dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam penyimpanan, sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pada diri konsumen. Sistem komputer dan jaringan tanpa batas memberikan kesempatan untuk mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan pendapatan. Ketergantungan ini menimbulkan risiko baru yang megancam keamanan komputer dan sistem jaringan. Akibatnya, muncullah tantangan baru untuk melindungi keamanan komputer dan sistem jaringan dari berbagai serangan keamanan (Nong Ye, 2008). Ada tiga komponen dasar yang perlu diperhatikan dalam perancangan dan pembahasan sistem keamanan, antara lain:

1. *Confidentiality* (kerahasiaan) adalah menyembunyikan informasi atau sumber daya yang berkaitan untuk mencegah pihak yang tidak berwenang mengakses informasi atau sumber daya.
2. *Integrity* (integritas) adalah keandalan data atau sumber data, biasanya didefinisikan sebagai perlindungan terhadap perubahan yang tidak sah, integritas mencakup integritas data (isi dari informasi) dan integritas asli (sumber data, sering disebut otentikasi). Oleh karena itu, integritas berarti

mencegah pihak yang tidak berwenang untuk mengubah informasi.

3. *Availability* (ketersediaan) adalah kemampuan untuk menggunakan informasi atau sumber daya yang dibutuhkan. Ketersediaan merupakan aspek penting dari desain sistem, karena suatu sistem tanpa ketersediaan sama buruknya dengan tidak ada sistem sama sekali. Ketersediaan mencegah pihak yang tidak berwenang mengambil kendali atas informasi atau sumber daya (Matt Bishop, 2004).

Dimensi keamanan transaksi online adalah sebagai berikut:

1. Autentikasi, pembeli, penjual dan lembaga pembayaran lainnya harus diidentifikasi sebagai pihak yang berhak berpartisipasi dalam transaksi.
2. Integritas, memastikan bahwa data dan informasi yang dikirimkan tetap utuh dan tidak berubah.
3. Non- repudiation, pelanggan membutuhkan perlindungan yang menyangkal bahwa barang telah dikirim atau belum dibayar. Informasi diperlukan untuk menentukan siapa pengirim dan penerima.
4. Privasi, pelanggan ingin identitasnya aman, mereka tidak ingin orang lain mengetahui apa yang mereka lakukan saat bertransaksi.
5. Keselamatan, pelanggan ingin memastikan bahwa informasi nomor kartu kredit aman untuk diberikan di internet.

2.4.1 Indikator Keamanan

Menurut Arasu dan Viswanathan (2011) indikator keamanan terdiri dari dua hal, yaitu:

1. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan memainkan peran penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalagunaan data pribadi dan transaksi data yang rentan. Ketika jaminan keamanan sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan bersedia mengungkapkan informasi pribadi dengan rasa aman.

2. Kerahasiaan Data

Nilai kerahasiaan data sangatlah penting. Data yang jatuh ke tangan pihak lain dapat merugikan pemilik informasi tersebut. Jadi, kerahasiaan data konsumen benar-benar harus dilindungi dan dijaga keamanan data pribadi konsumen dari peretas.

2.5 Konsep Pegadaian Syariah

Dalam fikih, gadai dalam bahasa Arab disebut ar-rahn, secara bahasa rahn berarti tetap, kekal, dan jaminan. Begitu pula, gadai dinamai al-habsu yang artinya “penahan”. Seperti dikatakan *ni’ matun rahinah*, artinya “karunia yang tetap dan lestari”. Menurut beberapa mazhab, rahn sebagai perjanjian penyerahan harta oleh pemiliknya yang dijadikan sebagai pembayaran hak piutang baik seluruhnya maupun sebagian (Ghofur, 2015).

Adapun pengertian rahn secara terminologi didefinisikan beberapa ulama fiqih sebagai berikut:

1. **Ulama Malikiyah**, *“Harta yang dijadikan pemilikinya sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat.”*
2. **Ulama Hanafiah**, *“Menjadikan sesuatu (barang) jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayaran hak (piutang) itu, baik seluruhnya maupun sebagainya.”*
3. **Ulama Syafi’iyah**, *“Menjadikan materi (barang) sebagai jaminan utang yang dapat di jadikan pembayaran utang apabila orang yang berutang tidak bisa membayar utangnya.”*
4. **Ulama Hanabilah**, *“Harta yang dijadikan jaminan utang dan dapat dijadikan sebagai pembayar utang jika penghutang gagal membayar utangnya kepada pemiutang.”*

Menurut Sayyid Sabiq, rahn adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' sebagai jaminan utang, hingga yang bersangkutan boleh mengambil atau bisa mengambil sebagai (manfaat) barang itu. Dalam hukum Islam rahn berlaku pada seluruh harta, baik harta bergerak maupun tidak bergerak. Gadai syariah dikatakan sebagai produk jasa yang memberikan pinjaman dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariat Islam tanpa menentukan tarif jasa dari besarnya uang pinjaman. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150 disebutkan gadai adalah satu-satunya badan usaha yang

secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat. Tugas pokok gadai adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat (Simanjuntak, 2017).

Pengertian gadai menurut Kasmir adalah kegiatan yang menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu untuk memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga pegadaian. Secara umum dapat diartikan bahwa nasabah menjaminkan sejumlah barang berharga yang dimilikinya untuk mendapatkan jumlah yang sama dengan nilai barang yang dijamin, yang akan ditebus pada saat jatuh tempo. Dari beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa gadai merupakan transaksi antara nasabah dengan lembaga pegadaian.

Ciri-ciri gadai berdasarkan definisi diatas adalah:

1. Sejumlah barang berharga yang digadaikan.
2. Nilai pinjaman tergantung pada nilai barang yang digadaikan.
3. Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali.

2.5.1 Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Landasan hukum Pegadaian Syariah mengacu kepada syariah Islam yang bersumber dari Al Quran dan Hadist Nabi

SAW. Terdapat tiga landasan hukum Pegadaian Syariah, yaitu Al Quran, hadist, dan ijtihad para ulama.

2.5.1.1 Al-Qur'an

Ada beberapa ayat Al-Qur'an yang menjadi dasar Pegadaian Syariah

1. Surah Al-Baqarah ayat 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ ۖ وَمَا تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْضُوتَةً ۚ فَإِنْ أَصَابَكُمْ بَعْضُهَا فَلَْيُؤَدِّ
الَّذِي أُوْتِمِنَ أَمَانَتَهُ ۚ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ
قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: “Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Baqarah [2]: 283)

Ayat ini menjelaskan bahwa siapa saja yang telah membuat perjanjian dengan orang lain, tetapi belum menemukan seorang penulis untuk digunakan sebagai perwalian atau jaminan, hendaknya menyerahkan barang yang menjadi jaminan kepada pemberi utang agar pemberi utang dapat tenang dan orang yang berutang mampu melunasi utangnya (Gandi, 2018).

2. Surat An-Nisaa' ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۖ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. An-Nisaa' [4]: 29)

Ayat ini menyampaikan larangan tegas mengenai memakan harta orang lain atau hartanya sendiri dengan jalan bathil. Memakan harta sendiri dengan jalan batil adalah menggunakan hartanya pada jalan maksiat. Memakan harta orang lain dengan cara batil ada berbagai caranya, seperti pendapat Suddi, memakannya dengan jalan riba, judi, menipu, menganiaya. Termasuk juga dalam jalan yang batal ini segala jual beli yang dilarang syara' (Syekh. H. Abdul Halim Hasan Binjai, 2006)

2.5.1.2 Hadist

Terdapat empat hadist yang menjadi landasan hukum pegadaian syariah:

1. Hadist Nabi riwayat al-Bukhari dan Muslim dari 'Aisyah r.a., ia berkata:

عَنْ عَائِشَةَ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى

أَجَلٍ، وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ. [رواه البخاري و مسلم : ١٩٩٠ - ٢٤٦٦]

Artinya: “Dari Aisyah RA, ia berkata, “Bahwa Nabi SAW membeli makanan dari seorang Yahudi dalam jangka waktu tertentu, dan beliau menggadaikan baju besinya.” (H.R. Al-Bukhari dan Muslim: 1990-2466).

2. Hadits Nabi riwayat Asy-Syafi'i, al-Daraquthni dan Ibnu Majah dari Abu Hurairah, Nabi s.a.w. bersabda:

لَا يُعْلَقُ الرَّهْنُ مِنْ صَاحِبِهِ الَّذِي رَهْنَهُ، لَهُ غُنْمُهُ وَعَلَيْهِ غَرْمُهُ

Artinya: “Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung risikonya.”

3. Hadits Nabi riwayat Al-Bukhari dari Abu Hurairah, Nabi SAW. bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الرَّهْنُ يُرْكَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا، وَلَبَنُ الدَّرِّ يُشْرَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا، وَعَلَى الَّذِي يَرْكَبُ وَيَشْرَبُ النَّفَقَةُ. [رواه البخاري: ٢٥١٢]

Artinya: 1146. Dari Abu Hurairah r.a., ia berkata, “Rasulullah SAW. bersabda, “Hewan itu boleh dinaiki dengan syarat menafkahnya jika ia digadaikan, air susu kambing (yang bisa diperah) itu boleh diminum dengan menafkahnya jika ia digadaikan, dan kewajiban orang yang menaiki dan meminum adalah memberinya nafkah.” (H.R. Al-Bukhari: 2512).

Kesepakatan para ulama memperbolehkan akad rahn (Al-Zuhaili, *Al-Fiqh al-islami wa Adilatuhu*, 1985, V: 181). Landasan

ini diperkuat dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan.

2.5.2 Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syariah

Tujuan Utama dari Pegadaian Syariah adalah untuk mengatasi masyarakat yang membutuhkan uang, terhindar dari renternir atau penjamin dengan tingkat bunga yang sangat tinggi dan membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan jaminan barang-barang berharga milik nasabah dengan persyaratan mudah. Adapun manfaat pegadaian syariah sebagai berikut:

1. Bagi Nasabah

Nasabah mendapat manfaat penaksiran nilai barang bergerak secara provisional, dan menerima fasilitas yang aman dan dapat dipercaya untuk penyimpanan barang.

2. Bagi perusahaan pegadaian

- a. Pendapatan dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam.

- b. Pendapatan dari biaya yang dibayarkan oleh nasabah terkait dengan layanan tertentu. Bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah mendapatkan keuntungan dari biaya administrasi dan biaya sewa untuk simpanan emas.

- c. Pelaksanaan misi perum pegadaian bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang mengeluarkan dana dengan prosedur yang relative sederhana.

2.5.3 Akad dan Rukun Gadai

Rukun gadai (*rahn*) meliputi hal berikut:

1. *Rahin* (yang menggadai), yaitu gadai emas syariah adalah nasabah.
2. *Murtahin* (yang menerima gadai), yaitu pegadaian.
3. *Marhun* (barang yang digadaikan), yaitu emas dan berlian.
4. *Marhun bih* (utang), yaitu membiayai
5. *Sighat* (ijab-kabul), yaitu akad yang dilakukan antara nasabah dan pihak bank atau pihak yang menggadaikan dengan yang menerima gadai.

Syarat-syarat gadai meliputi hal berikut:

1. *Rahin dan muntahin*
 - a. Menurut ulama Hanafiah, kedua belah pihak yang berakat tidak disyaratkan baligh, tetapi cukup berakal. Anak kecil yang *mumayyiz* boleh melakukan akad rahn, dengan syarat mendapatkan persetujuan dari walinya. Menurut jamhur ulama kedua belah pihak adalah orang-orang yang telah baliqh dan berakal.
 - b. Layak untuk melakukan transaksi pemilikan. Setiap orang yang sah melakukan jual beli, juga sah untuk

melakukan gadai karena gadai seperti jual beli merupakan pengelolaan harta.

2. *Sighat* (ijab-kabul)

- a. *Sighat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan juga dengan waktu-waktu pada masa depan.
- b. *Rahn* mempunyai sisi pelepasan barang dan pemberian utang, seperti halnya akad jual beli. Oleh karena itu, tidak boleh diikat dengan syarat tertentu atau dengan suara waktu pada masa depan.

3. *Marhun bih* (utang)

- a. Merupakan hak yang wajib diberikan/diserahkan kepada pemiliknya.
- b. Memungkinkan pemanfaatannya. Apabila sesuatu yang menjadi utang tidak bisa dimanfaatkan, tidak sah hukumannya.
- c. Dapat dikuantifikasikan atau dapat dihitung jumlahnya. Apabila tidak dapat diukur atau tidak dapat dikuantifikasikan, tidak sah.
- d. Utang boleh dilunasi dengan agunan itu.

4. *Marhun* (barang yang digadaikan)

Aturan pokok dalam mazhab maliki tentang barang yang digadaikan bahwa gadai dapat dilakukan pada semua jenis harga dan semua jenis jual beli, kecuali pada jual beli mata uang (*sharf*) dan pokok modal *salam* yang berkaitan dengan ketanggahan. Pada *sharf* diisyaratkan tunai (kedua pihak

saling menerima), tidak boleh terjadi akad gadai, begitu pula pada harta modal gadai *salam*. Menurut ulama Syafi'iyah, gadai dapat dikatakan sah dengan memenuhi tiga syarat. *Pertama*, harus barang karena utang tidak bisa digadaikan. *Kedua*, kepemilikan penggadai atas barang yang digadaikan tidak terhalang. *Ketiga*, barang yang digadai bisa dijual saat sudah melewati masa pelunasan utang gadai. Barang gadai harus memenuhi beberapa syarat, antara lain:

1. Harus diperjualbelikan.
2. Harus berupa harta yang bernilai.
3. Marhun harus bisa dimanfaatkan secara syariah.
4. Harus diketahui keadaan fisiknya sehingga piutang tidak sah untuk digadaikan harus berubah barang yang diterima secara langsung.
5. Harus memiliki pinjaman atau penggadai, setidaknya harus seizing pemiliknya.

Dalam transaksi gadai terdapat empat akad agar mempermudah mekanisme penjanjiannya, yaitu:

1. *Qard al-Hasan*

Akad ini digunakan nasabah untuk tujuan konsumtif. Oleh karena itu, Nasabah (*rahin*) dikenakan biaya perawatan dan penjagaan barang gadaian (*marhun*) kepada pegadaian

(*murtahin*). Ketentuan transaksi pada akad qard al-hasan adalah barang gadai hanya dapat dimanfaatkan dengan cara menjual, pegadaian hanya diperkenankan untuk mengenakan biaya administrasi kepada *rahin*.

2. *Mudharabah*

Diberikan kepada nasabah yang ingin memperluas modal usaha atau untuk jenis pembiayaan lainnya. Syarat-syarat transaksi ini adalah barang yang digadai berupa barang bergerak dan barang tidak bergerak (seperti emas, rumah, tanah, bangunan, elektronik, kendaraan bermotor, dan lain-lain). Keuntungan dibagi setelah dikurangi dengan biaya pengelolaan *marhun*.

3. *Ba'i Muqayyadah*

Diberikan kepada nasabah untuk keperluan yang produktif (seperti pembelian peralatan kantor dan modal kerja), *murtahin* juga dapat menggunakan akad jual-beli untuk barang atau modal kerja yang diinginkan oleh *rahin*.

4. *Ijarah*

Akad pertukaran manfaat tertentu, bentuknya adalah *murtahin* menyewakan tempat penyimpanan barang.

2.5.4 Mekanisme Pegadaian Syariah

Mekanisme kerja pegadaian syariah adalah melalui akad rahn, dimana nasabah menyerahkan barang bergerak yang kemudian disimpan dan dipelihara oleh pegadaian di tempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses

penyimpanan adalah biaya, termasuk nilai investasi tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, dan seluruh proses kegiatannya. Atas dasar ini, sudah sewajarnya pihak pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai dengan jumlah yang disepakati kedua belah pihak. Pegadaian syariah hanya akan mendapatkan keuntungan dari uang sewa tempat yang dikumpulkan, bukan dari biaya tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan atas uang yang dipinjam.

Akad gadaai syariah juga harus memenuhi ketentuan atau persyaratan, antara lain:

1. Akad tidak mengandung syarat *fasid/bathil* seperti murtahin yang mewajibkan barang jaminan dapat dimanfaatkan tanpa batas.
2. *Marhun bih* (pinjaman) adalah hak yang harus dikembalikan kepada murtahin dan dapat dilunasi dengan barang yang digadaikan tersebut. Serta, pinjamannya jelas dan tertentu.
3. Marhun (barang yang digadaikan) dapat diperjualbelikan, nilainya sama dengan pinjam, memiliki nilai, ukurannya jelas, milik sah penuh dari rahin, tidak ada hubungannya dengan hak orang lain, dan dapat disertakan baik materi atau manfaatnya.
4. Jumlah maksimum dana rahn, nilai likuidasi barang yang digadaikan dan jangka waktu yang diatur dalam prosedur.

5. *Rahin* dibebani atas pengelolaan barang berupa biaya asuransi, biaya penyimpanan, biaya keamanan, serta biaya administrasi.

2.6 Pegadaian Syariah Digital Service

Pada era digitalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pegadaian syariah yang merupakan lembaga non bank memanfaatkan memanfaatkan situasi tersebut dan memberikan layanan berupa aplikasi layanan digital Pegadaian Syariah (PSDS), yang merupakan salah satu layanan digital dalam bentuk aplikasi web dan mobile. Aplikasi tersebut membantu nasabah melalui smartphone untuk berbagai macam transaksi pegadaian sehingga menjadi lebih praktis seperti melakukan transaksi di outlet. Dengan aplikasi ini transaksi bisa dilakukan dengan mudah, cepat, terjamin keamanan terjamin karena pegadaian terdaftar dan diawasi oleh OJK, nyaman kapanpun dan dimanapun layanan pegadaian dibutuhkan serta memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut. Keunggulan dari aplikasi PSDS semacam ini adalah dari segi kecepatan, pelanggan dapat memperoleh layanan yang setara dengan yang diberikan oleh pegadaian.

Layanan dalam bentuk aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) memiliki banyak keunggulan, agar nasabah dapat bertransaksi menggunakan aplikasi digital Pegadaian syariah digital (PSDS), aplikasi ini dapat diunduh melalui *Play store* atau *App*

Store, dengan pendaftaran dilakukan secara gratis, apabila sudah terdaftar sebagai nasabah Pegadaian, nasabah bisa mendapatkan keuntungan tambahan. Salah satu keuntungan yang bisa didapatkan adalah nasabah dapat memproses link CIF di menu pengaturan. Dengan memproses link CIF ke aplikasi digital Pegadaian, seluruh portofolio transaksi nasabah Pegadaian dapat dipantau secara real time berdasarkan data dari sistem pegadaian.

Bagi nasabah yang telah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), ketika datang ke outlet untuk menyelesaikan proses transaksi, tidak perlu mengambil nomor antrian dan persyaratannya cukup mudah hanya dengan untuk memiliki smartphone berbasis Android atau Apple IOS, serta untuk melakukan aktivitas lainnya sehingga nasabah dapat menggunakan menu atau fitur layanan yang tersedia. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi pegadaian syariah digital (PSDS) Aplikasi Pegadaian Syariah Digital menggunakan fitur smart access. Dengan teknologi biometrik jadi lebih mudah, cepat dan aman. Kalau mau login tinggal pakai sidik jari.

Bagi yang sudah terdaftar sebagai nasabah Pegadaian Syariah dapat melakukan proses koneksi CIF dari menu profile sehingga semua kombinasi transaksi Pegadaian Syariah dapat terpantau melalui aplikasi ini. Informasi harga dapat melihat informasi harga jual beli emas, informasi harga logam mulia, dan grafik perkembangan harga emas terbaru. Layanan simulasi aplikasi gadai dan pemesanan gadai berdasarkan syariat Islam

memberikan jaminan berupa perhiasan, logam mulia, handphone, laptop, produk elektronik, kendaraan, dan barang gudang. Angsuran dan pelunasan produk Arrum Mikro, Amanah, Arrum Haji, Arrum Emas dan Mulia Pegadaian dapat ditangani semudah transfer bank. Pembayaran Rahn (Gadai) Penukaran, pembayaran angsuran atau pembayaran kembali Rahn dapat ditangani semudah transfer bank. Dapat mengakses informasi singkat dan mudah dipahami tentang produk dan layanan Pegadaian Syariah. Melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital, dapat membeli pulsa, listrik, PDAM, Telkom, layanan pasca bayar, dan BPJS. File yang berisi informasi transaksi pinjaman dan simpanan emas milik nasabah di Pegadaian Syariah.

Dalam aplikasi pegadaian syariah digital service ini terdapat layanan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, seperti gadai mencakup booking gadai, gadai tabungan emas dengan mudah dan praktis. Investasi emas mencakup tabungan emas (harga jual beli emas, transfer, cetak emas) dan cicilan emas. Pembiayaan mencakup pembiayaan multiguna atau untuk keperluan produktif dan konsumtif (wirausahawan, karyawan, dan profesional) dan pembiayaan ibadah haji untuk mendapatkan porsi haji dengan jaminan perhiasan sesuai prinsip syariah dan logam mulia. Pembayaran dan topup mencakup pembayaran gadai (perpanjang, tebus, bayar cicilan, bayar angsuran, pembayaran tagihan) dan top up (pembelian pulsa atau paket data), dan layanan pencarian outlet pegadaian syariah terdekat agar dapat

memudahkan nasabah. Hal terpenting lainnya, transaksi jual beli di Pegadaian Syariah Digital Service ini semakin mudah karena menggunakan layanan pengiriman uang melalui Virtual Account (VA). Nasabah dapat melakukan pembayaran dengan lebih mudah, seperti transfer Bank.

2.6.1 Produk-produk Pegadaian Syariah

Produk-produk yang tersedia pada pegadaian syariaah sebagai berikut:

1. Rahn

Menurut hukum Islam, rahn (Gadai Syariah) adalah solusi yang tepat untuk kebutuhan dana cepat sesuai syariah. Proses pencairan yang cepat, berbagai barang jaminan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan produk elektronik lainnya serta syarat pinjaman yang sederhana, cepat dan aman akan memudahkan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan. Keunggulan dari produk ini adalah proses pengajuan pinjaman yang cepat, jangka waktu fleksibel dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan, jumlah pinjaman (marhun bih) dari 50.000 hingga 200 juta rupiah dan penyimpanan barang dijamin aman.

2. Tabungan emas

Tabungan emas adalah layanan jual beli emas dengan fasilitas simpanan yang nyaman dengan harga terjangkau, layanan simpanan emas ini memberikan kemudahan bagi

nasabah untuk berinvestasi emas. Keunggulan produk tabungan emas ini sendiri adalah layanan petugas yang profesional, alternative investasi yang aman dan menjanjikan, dan mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan.

3. Pembayaran

Pembayaran (Multi Pembayaran Online) digunakan untuk membayar berbagai macam tagihan seperti listrik, telpon/pulsa telpon, air minum, pembelian tiket kereta api dan tagihan lainnya. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank. Keunggulan dari produk ini yaitu proses yang sangat mudah, Pembayaran fleksibel dan nyaman bagi nasabah.

4. Amanah

Pembiayaan Amanah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bagi pegawai negeri sipil dan pengusaha mikro untuk memiliki sepeda motor atau mobil secara angsuran. Keunggulan dari produk amanah ini yaitu proses pengajuan mudah dan cepat, jangka waktu pembiayaan yang fleksibel, dapat digunakan untuk pembiayaan kendaraan baru atau bekas dan transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.

5. Mulia

Mulia adalah layanan yang menjual emas batangan kepada masyarakat secara tunai maupun cicilan, dengan proses yang

mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia bisa menjadi alternative investasi yang aman untuk memenuhi kebutuhan masa depan, seperti haji, persiapan biaya pendidikan anak, memiliki rumah dan kendaraan pribadi. Keunggulan dari produk mulia ini proses yang mudah, tersedia 5 gram hingga 1 kilogram emas batangan yang dapat dipilih, emas batangan dapat dibeli secara tunai, cicilan, kelompok ataupun arisan dan jangka waktu angsuran berkisar dari 3 bulan hingga 36 bulan.

6. Arum Haji

Arum haji merupakan produk pegadaian syariah untuk mendapatkan porsi ibadah haji dengan proses cepat, mudah dan aman yang memungkinkan untuk menuaikan ibadah haji dengan jaminan emas. Keunggulan dari produk arum haji ini yaitu dokumen dan jaminan yang aman, biaya pemeliharaan terjangkau, mendapat tabungan dan porsi haji secara langsung serta jaminan emas dapat digunakan untuk membayar biaya haji.

7. Arum BPKB

Pembiayaan arum (Ar Rahn untuk biaya mikro) pegadaian syariah memungkinkan pengusaha kecil mendapatkan pendanaan dengan mudah melalui jaminan kendaraan. Keunggulan produk ini adalah proses transaksi sesuai dengan prinsip syariah, proses yang sederhana, mudah dan cepat, jangka waktu pembiayaan mulai dari 12, 18, 24 dan 36 bulan,

kendaraan yang masih bisa digunakan hanya BPKB yang disimpan di pegadaian.

2.6.2 Cara Registrasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service download atau install terlebih dahulu melalui *Play store* dan *App Store*. Setelah berhasil, buka aplikasi dan klik daftar sebagai pengguna aplikasi pegadaian digital, kemudian isi data diri sesuai dengan KTP, dan tunggu beberapa saat hingga sistem mengirimkan kode OTP ke nomor yang terdaftar, kemudian masukkan kode OTP 6 digit dan hindari memberikan kode OTP kepada orang lain. Setelah berhasil, akan diminta untuk memasukkan alamat email (yang valid) dan kata sandi yang akan digunakan untuk masuk, kemudian klik selesai. Dan mendapatkan pemberitahuan bahwa harus melakukan aktivasi melalui email yang sebelumnya terdaftar. Setelah itu, akan mendapatkan halaman notifikasi yang menyatakan bahwa verifikasi email berhasil. Untuk mengetahui CIF dapat menanyakan langsung kepada petugas pegadaian. Namun jika sudah pernah melakukan transaksi gadai di pegadaian syariah, CIF terdapat di surat bukti Rahn, atau jika sudah pernah membuka buku tabungan emas, CIF terdapat di bagian depan buku tabungan emas. Jika berhasil proses pendaftaran pegadaian syariah digital service, aplikasi sudah dapat digunakan untuk melakukan transaksi.

2.7 Pelayanan Prima Dalam Pandangan Islam

Layanan prima adalah layanan terbaik dalam kinerja harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, layanan prima merupakan layanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditetapkan, dapat diartikan bahwa layanan prima (*service excellence*) merupakan upaya pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen (Rangkuti, 20016). Menurut Hasibuan (2002), memberikan pelayanan prima berarti apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan telah dilakukan dengan cara sangat memuaskan. Kepuasan terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh besarnya harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan tidak terlalu tinggi, maka pelayanan yang baik dapat dipersepsikan sebagai pelayanan prima (*excellence*). Jika harapan pelanggan sangat tinggi dan layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang di harapkan, maka layanan itu sendiri dapat diartikan sebagai layanan yang buruk, oleh karena itu layanan prima selalu memiliki tolak ukur pada standar yang berlaku secara umum.

Pelayanan adalah suatu keharusan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, agar pelayanan diperusahaan lebih terarah, semua pihak harus memiliki pedoman dan prinsip yang dijelaskan dengan ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan, artinya sesuai dengan harapan konsumen, untuk merasakan kepuasan yang maksimal (Muhammd,

2013). Konsep pelayanan dalam Islam sebagai berikut (Fadla, 2016):

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama adalah pekerjaan yang sangat mulia dan pintu kebaikan bagi yang melakukannya (misalnya menolong kesusahan nasabah).
2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari bahwa sifat manusia tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah menurunkan Syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan kepada manusia dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan dan membatasi kesulitan adalah kehilangan hal-hal yang mempersulit (*masyaqah*) masyarakat yang berlebihan dan menghabiskan daya manusia dalam pelaksanaannya (Khatimah, 2011). Meskipun begitu, bukan berarti Syariat Islam sepenuhnya menghilangkan kesulitan yang mungkin dihadapi manusia dalam hidupnya, hanya saja ketentuan yang terdapat dalam Syariat Islam dapat mengurangi kesulitan yang dihadapi manusia.
3. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, oleh karena itu tidak ada kelebihan antara satu individu dengan individu lainnya, (misalnya tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah).

4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai adalah mencintai saudara seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri (misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain dari nasabah).
5. Prinsip Lemah Lembut (*Al- Layin*). Melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, menyelesaikan masalah dengan musyawarah.
6. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*). Persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama (misalnya penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan).

Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu, (Wathani dan Kurniasih:

- a. Keikhlasan, merupakan sesuatu yang harus dilakukan dalam melakukan amal perbuatan, memberikan pelayanan kepada pelanggan. Setiap karyawan yang memberikan layanan harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti dihadapan Allah SWT.
- b. Sesuai dengan Syariat, merupakan aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi panduan mengenai ibadah dan berisi tentang masalah kehidupan

manusia. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah juga harus sesuai dengan syariah.

- c. Melakukan yang terbaik, karyawan harus dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan memperhatikan nasabah, suasana hati, sikap dan perilaku yang baik harus dilakukan karyawan, berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.

2.8 Temuan Penelitian Terkait

Penelitian ini bertujuan mendapatkan bahan perbandingan, sebagai bahan rujukan dan informasi terkait dengan penelitian sebelumnya yang pernah diteliti. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Seke, Tumbel dan Mukuan (2022) dengan judul, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital cabang Megamas Kota Manado”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil perhitungan regresi menunjukkan kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hasil uji T dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah adalah $0,00 < 0,005$ dan t hitung 13.523 nilai t tabel 2.000 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi pegadaian digital cabang Megamas Kota Manado. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini, persamaannya yaitu pada

penelitian ini yaitu menggunakan variabel yang diteliti kualitas pelayanan sebagai variabel bebasnya. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel terikatnya minat penggunaan

2. Penelitian yang dilakukan oleh Manik, Fadillah dan Jannah (2021) dengan judul, “Faktor- faktor yang mempengaruhi minat generasi z dalam berinvestasi tabungan emas pada Pegadaian Digital Syariah”. Hasil penelitian ini menyimpulkan berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,915 dan nilai signifikan sebesar 0.000, artinya nilai t hitung lebih dari 1,98580 dari t tabel, dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_01 ditolak dan H_1 diterima yang artinya variabel persepsi risiko (X1) berpengaruh terhadap minat investasi (Y) pegadaian digital syariah. Variabel pengetahuan (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat investasi pada pegadaian digital syariah. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung diperoleh sebesar 5,191 dengan signifikan 0,000. Nilai t lebih besar dari t tabel 1,98580 dan sig 0,05. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar -1,432 dan nilai sig sebesar 0,156, nilai t hitung lebih kecil dari t tabel 1,98580 dan nilai sig 0,05. Dapat disimpulkan bahwa H_02 diterima dan H_2 ditolak yang berarti variabel kemudahan (X3) tidak berpengaruh terhadap minat berinvestasi (Y) pada pegadaian digital syariah. Persamaan

dan perbedaan dalam penelitian ini, persamaannya yaitu pada penelitian ini yaitu menggunakan variabel yang diteliti minat sebagai variabel terikatnya. Sedangkan perbedaannya yaitu pada faktor-faktor pengaruhnya

3. Penelitian yang dilakukan oleh Diwanti dan Anindita (2020) “Pengaruh kualitas pelayanan dan brand equity Pegadaian Syariah digital terhadap kepuasan nasabah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan variabel kualitas pelayanan menghasilkan t sebesar 2,169 dengan nilai signifikansi sebesar 0,036. Dari hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan kurang dari 0.05. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0.05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah. Sedangkan nilai signifikansi dari variabel *brand equity* berkurang dari 0,05 yang berarti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dari hasil t sebesar 2,675 dengan nilai signifikansi sebesar 0,011. Kualitas pelayanan dan brand equity pegadaian syariah digital mempengaruhi kepuasan nasabah pada pegadaian Yogyakarta. Ditunjukkan dari hasil uji F dengan nilai F hitung sebesar 94,338 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang dinyatakan kurang dari 0.05. Maka pegadaian syariah Yogyakarta harus meningkatkan

ekuitas merek sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini, persamaannya yaitu pada penelitian ini yaitu menggunakan variabel yang diteliti kualitas pelayanan sebagai variabel bebasnya. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel terikat yaitu minat penggunaan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ripada (2020), dengan judul “Analisis Keamanan Dan Risiko Investasi Emas Digital Terhadap Minat Investasi: Studi Pada Pegadaian Digital Service)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Investasi emas digital keamanannya sangat terjamin. Karena, investasi emas digital harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Sedangkan risikonya yaitu belum mampu menjangkau semua lapisan masyarakat yang kurang mengerti akan teknologi, diantaranya orang-orang lanjut usia dan warga yang berada didesa terpelosok. Risiko selanjutnya adalah rawan terkena pembobolan untuk mencuri akun. Jadi, perlu waspada dan ketahui dulu sistem keamanan investasi emas digital yang diterapkan perusahaan penyedia platform tersebut sebelum memutuskan untuk berinvestasi. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini, persamaannya yaitu pada penelitian ini yaitu menggunakan variabel yang diteliti minat penggunaan sebagai variabel terikat. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kemudahan dan keamanan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Basti, Tresnati dan Srisusilawati (2019), dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital Di Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh analisis persepsi kebermanfaatan menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, $(4,434 > 1,984)$ berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital, artinya nasabah Pegadaian Syariah mempercayai manfaat Pegadaian Syariah dari segi kegunaan dan kinerjanya, maka meningkat juga minat nasabah terhadap penggunaan layanan Pegadaian Syariah Digital. Besarnya pengaruh analisis persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ $(4,432 > 1,984)$ berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital, artinya semakin mudah penyajian layanan Pegadaian Syariah untuk dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi minat nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital. Pengaruh analisis persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan dari hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan tabel yang disajikan, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,531 yaitu artinya seluruh variabel bebas yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan

memberikan kontribusi bersama-sama sebesar 53,1% terhadap variabel terikat yaitu minat menggunakan Pegadaian Syariah Digital (Y), sedangkan 46,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini, persamaannya yaitu pada penelitian ini yaitu menggunakan variabel yang diteliti kemudahan penggunaan sebagai variabel bebas dan minat menggunakan sebagai variabel terikat. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan keamanan yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian
1	Seke, Tumbel dan Mukuan (2022), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital cabang Megamas Kota Manado. Productivity, Vol. 3, No. 3, 2022	Hipotesis diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado
2	Manik, Fadillah dan Jannah (2021), Faktor- faktor yang	(1). Variabel persepsi resiko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat berinvestasi di Pegadaian Digital Syariah.

	mempengaruhi minat generasi z dalam berinvestasi tabungan emas pada Pegadaian Digital Syariah. Jurnal cakrawala ilmiah, Vol. 1 No. 4, Desember 2021	(2). Variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat berinvestasi di Pegadaian Digital Syariah. (3). Variabel persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap minat berinvestasi di pegadaian digital syariah.
3	Anindita (2020), Pengaruh kualitas pelayanan dan <i>brand equity</i> Pegadaian Syariah digital terhadap kepuasan nasabah. Jurnal ekonomi islam, Vol. 11, No.2, November 2020	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah, sedangkan <i>brand equity</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan brand equity pegadaian syariah digital mempengaruhi kepuasan nasabah pada pegadaian Yogyakarta.

Tabel 2.1 – Lanjutan

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian
4	Ripada (2020), Analisis Keamanan Dan Risiko Investasi Emas Digital Terhadap Minat Investasi: Studi Pada Pegadaian Digital Service. Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam, (13)2, 101-107	Kesadaran untuk minat berinvestasi semakin meluas dikalangan millennial, karena mereka telah memiliki peningkatan daya beli dan keterampilan teknologi dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Jika dilihat dari jenis kelamin, Perempuan lebih banyak berminat untuk melakukan investasi sebanyak 76,6 %, sedangkan laki-laki 23,4 % saja. Investasi emas digital keamanannya sangat terjamin. Sedangkan risikonya yaitu belum mampu menjangkau semua lapisan masyarakat yang kurang mengerti akan teknologi, diantaranya orang-orang lanjut usia dan warga yang berada didesa terpelosok. Risiko selanjutnya adalah

		rawan terkena pembobolan untuk mencuri akun.
5	Basti, Tresnati dan Srisusilawati (2019), pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan syariah digital di Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan. Vol. 5 No. 02, 2019	Pengaruh analisis persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan dari hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan tabel yang disajikan, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,531 yaitu artinya seluruh variabel bebas yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan memberikan kontribusi bersama-sama sebesar 53,1% terhadap variabel terikat yaitu minat menggunakan Pegadaian Syariah Digital (Y), sedangkan 46,9% dipengaruhi oleh faktor lain, yang artinya nasabah Pegadaian Syariah mengandalkan keunggulan layanan Pegadaian Syariah terhadap kinerja dan semakin mudah layanan Pegadaian Syariah Digital dipahami dan digunakan maka semakin besar minat nasabah pegadaian Syariah menggunakan Pegadaian Syariah Digital.

Sumber : Data diolah, 2021

2.9 Kerangka Pemikiran

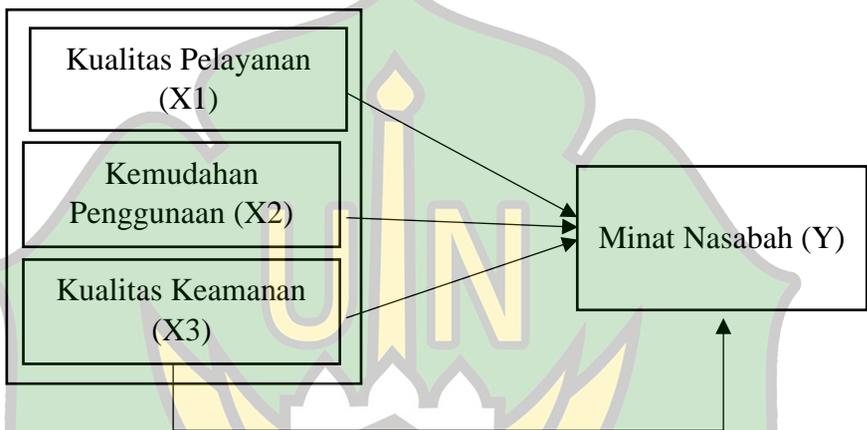
Kerangka berpikir adalah tentang bagaimana sebuah teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti, perlu juga dijelaskan mengapa variabel-variabel tersebut dilibatkan dalam penelitian. Keterkaitan antara variabel-variabel tersebut kemudian membentuk suatu paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir (Sugiyono, 2010). Kerangka berpikir merupakan gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Kerangka berpikir

dibuat dalam bentuk skema dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel data yang akan dipelajari pada tahap selanjutnya. Kerangka berpikir dapat dikatakan sebagai rumusan-rumusan untuk memecahkan masalah penelitian berdasarkan beberapa konsep untuk memudahkan seorang peneliti merumuskan hipotesis penelitiannya.

Pegadaian syariah meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Data yang diperoleh dari Cabang Pegadaian Syariah Ulee Kareng hingga bulan Agustus 2021 tercatat 2.723 nasabah, Pegadaian syariah berharap dengan adanya aplikasi psds ini dapat meningkatkan minat nasabah melakukan transaksi dengan mudah, cepat, dan nyaman. Minat nasabah merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan PSDS, maka dari itu pegadaian syariah harus memberikan sikap positif yang dapat meningkatkan minat nasabah terhadap teknologi yang diterapkan. Minat nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Layanan Digital Syariah dapat ditunjukkan dengan sikap nasabah, yaitu semakin seringnya bertransaksi melalui menu yang tersedia pada aplikasi, serta meningkatnya jumlah pelanggan yang mengunduh aplikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Servis pada Pegadaian Syariah.

Untuk memudahkan dalam memahami kerangka pemikiran yang akan dibentuk dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data Diolah

2.10 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis yang merupakan kebenaran. Secara umum, hipotesis berarti berada di bawah kebenaran (belum tentu benar) dan hanya dapat dikatakan benar jika telah disertai dengan bukti-bukti. Hipotesis adalah jawaban sementara untuk masalah penelitian, dimana jawaban tersebut diperoleh dari teori dan kemudian kebenarannya akan diteliti melalui penelitian lebih lanjut dengan melakukan analisis dan pengumpulan data. Hipotesis menentukan hubungan mana yang ingin kita cari atau pelajari. Oleh karena itu, perumusan hipotesis dalam suatu penelitian menjadi

sangat penting (Arikunto, 2000). Maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.10.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah

Kualitas adalah bagaimana cara untuk menemukan apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, untuk menentukan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, maka organisasi tersebut harus lebih dahulu memiliki tujuan yang jelas. Kualitas pelayanan secara khusus mencajup hal-hal yang menentukan apakah layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan nasabah, nasabah menilai dari kualitas layanan persepsi mereka tentang hasil teknologi tertentu yang merupakan proses hasil yang disampaikan (Tjipto, 1996). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah, juga pernah diteliti oleh Suryani (2018) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan nasabah untuk menabung emas, apabila perusahaan ingin meningkatkan jumlah nasabah maka perlunya memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah

2.10.2 Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Basti, Tresnati dan Srisusilawati (2019), kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha untuk penggunaan dan minatnya dalam menggunakan layanan Pegadaian Digital Service. Selama ini masyarakat mengetahui bahwa Pegadaian Syariah hanya memberikan pelayanan dan transaksi dengan sistem yang tidak jauh dari penulisan data, antrian, tatap muka atau dengan kata lain transaksi secara langsung antara nasabah dengan teller pegadaian membutuhkan waktu yang lama. Jadi, layanan Pegadaian Digital Service disediakan oleh pegadaian dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah. Salah satu alasan munculnya layanan Pegadaian Digital Service adalah karena kesibukan masyarakat yang semakin meningkat sehingga membutuhkan sesuatu yang lebih praktis dan tidak membuang banyak waktu. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital, artinya semakin mudah layanan pegadaian syariah dipahami dan digunakan maka semakin besar minat nasabah Pegadaian Syariah dalam menggunakan Pegadaian Syariah Digital. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H2: Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah

2.10.3 Pengaruh kualitas keamanan terhadap minat nasabah

Keamanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk mengontrol dan menjaga keamanan data transaksi dan kerahasiaan data nasabah, sehingga keamanan secara tidak langsung melindungi data atau informasi nasabah dari penipuan, penyalahgunaan teknologi serta dapat mengurangi risiko yang timbul nantinya. Saat bertransaksi di pegadaian, keamanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan nasabah, sehingga keamanan yang dirasakan nasabah merupakan pengaruh besar terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi (Park dan Kim, 2006). Dalam penelitian yang dilakukan Ripada (2020) menyimpulkan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel minat di Pegadaian syariah. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti mengambil hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

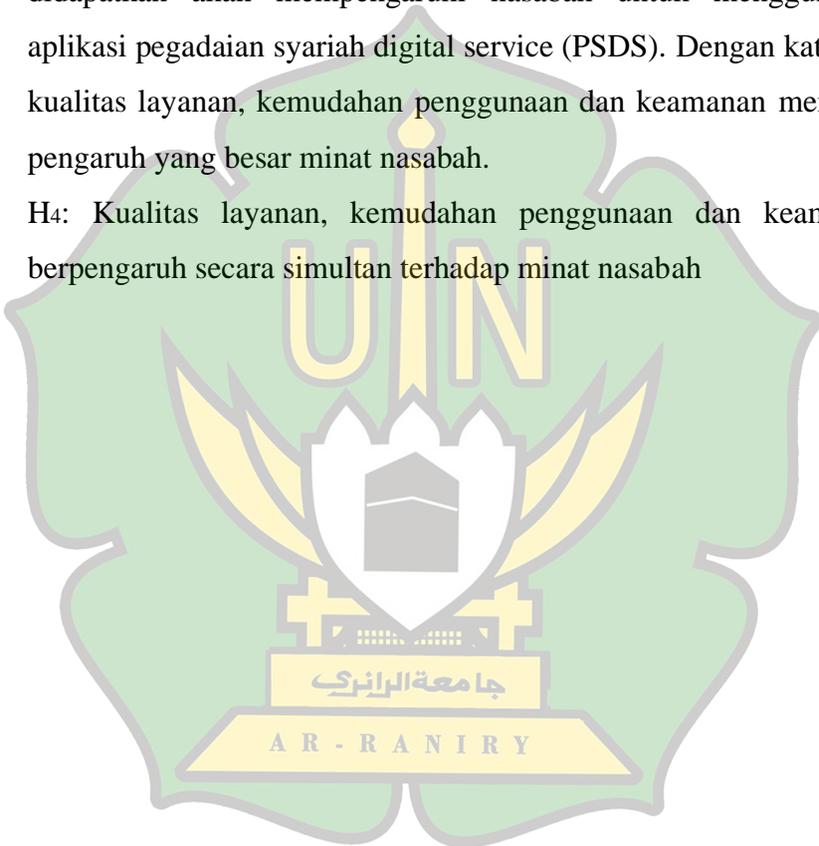
H3: Kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah

2.10.4 Pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat nasabah

Dalam upaya untuk memenuhi minat nasabah, perusahaan perlu memahami dengan cermat kebutuhan dan keinginan nasabah. Minat nasabah terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah digital Service (PSDS) cenderung dilihat dari ketiga variabel yaitu

kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan secara bersama-sama memiliki peran penting yang dapat mempengaruhi minat nasabah. Pelayanan yang tepat akan membuat nasabah merasa tertarik terhadap sesuatu yang diharapkan dan sesuatu yang didapatkan akan mempengaruhi nasabah untuk menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Dengan kata lain kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan memiliki pengaruh yang besar minat nasabah.

H4: Kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel biasanya diukur dengan instrument penelitian sehingga data terdiri dari angka-angka yang dapat dianalisis menurut prosedur statistik atau jenis penelitian yang menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data numeric yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematika, khususnya statistik (Creswell, 2009). Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan suatu gejala atau fenomena tertentu. Dalam melakukan penelitian diperlukan data yang relevan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dapat dicapai sesuai dengan kegunaan tertentu, penulis bermaksud untuk mengumpulkan data historis terkait dengan masalah yang akan dipelajari dan diamati dengan cermat sehingga diperoleh data untuk mendukung penyusunan penulisan laporan. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan dengan menggali data atau informasi

yang diperoleh dari kegiatan seperti menyebarkan kuesioner kepada responden.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Ulee Kareng yang terletak di Jl. T Iskandar No 6, Banda Aceh. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di pegadaian syariah, dan juga sebagai upaya untuk mengetahui manakah yang lebih diminatin oleh nasabah, terutama masyarakat sekitar Pegadaian Syariah Ulee Kareng.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer untuk membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informan (Sugiyono, 2007). Sumber data primer diperoleh dari obyek penelitian yang merupakan pokok persoalan yang akan diteliti dan kemudian diolah oleh peneliti, penelitian yang dilakukan adalah untuk pengujian hipotesis terhadap data primer dalam penelitian melalui jawaban atas pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada seluruh nasabah Pegadaian Syariah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan dibagikan kepada nasabah. Kuesioner adalah suatu pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan yang diajukan secara langsung atau tidak langsung kepada responden untuk dijawab, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah yang menjadi responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner tertutup maksudnya kuesioner yang sudah disediakan pilihan jawaban dan responden tinggal memilih yang sesuai dengan kondisi yang dialami (Sugiyono, 2007). Dengan Kuesioner ini berisi pertanyaan atau pernyataan dengan jawaban alternatif tentang minat nasabah menggunakan layanan aplikasi pegadaian syariah digital service pada Pegadaian Syariah

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang peneliti gunakan pada penelitiannya untuk mempelajari dan kemudian menarik kesimpulan. Populasi tidak hanya terdiri dari manusia, melainkan benda dan benda alam lainnya. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang akan

diteliti, tetapi mencakup semua karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut (Sugiyono, 2010). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah Pegadaian Syariah yang berjumlah 2723 nasabah terkait dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari subjek atau objek yang mewakili suatu populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menimbulkan penelitian yang tidak dapat dipercaya atau tidak dapat diandalkan, dan kesimpulan yang mungkin salah (Tika, 2006). Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar dapat mewakilkan. Sampel adalah bagian dari subjek atau objek yang mewakili suatu populasi. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling yaitu sampling sederhana acak (simple random sampling) adalah metode pengambilan sampel yang dipilih langsung dari populasi dan besar peluang setiap anggota populasi untuk menjadi sampel sangat besar. Berdasarkan populasi yang berjumlah 2723 nasabah, sampel yang diambil adalah 246 nasabah dari total populasi. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pendapat Isaac dan Micael dalam (Sugiyono, 2013) dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Jumlah variabel

λ^2 = Chi kuadrat dengan taraf kesalahan= 10%

maka chi kuadrat = 2,706

N = Jumlah populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

D = Derajat kebebasan (0,5)

Maka :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{2,706 \cdot 2723 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,85)^2 \cdot 2723 + 2,706 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{1.842 \cdot 109,5}{6,80 + 0,6765}$$

$$S = \frac{1,842 \cdot 109,5}{7,4765} = 246,30 \text{ dibulatkan } 246$$

Berdasarkan rumus diatas maka n yang diperoleh dengan menggunakan rumus Issac dan Micael adalah $246,30 = 246$. Maka sekurang-kurangnya dalam penelitian ini adalah 246 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuesioner, kuesioner disebarakan secara langsung kepada nasabah

Pegadaian Syariah khususnya pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul, biasanya diolah dan dianalisis sesuai dengan metode analisis data yang ditentukan dalam desain penelitian. Analisis data digunakan sebagai proses mengolah, menyajikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga data tersebut memiliki arti dan dapat dipahami oleh orang lain. Analisis data akan menjawab pernyataan penelitian, membuktikan hipotesis penelitian, dan menjadi acuan untuk menarik kesimpulan penelitian. Analisis data penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan menggunakan alat-alat uji statistika atau teknik perhitungan lainnya (Martono, 2014). Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif deskriptif yang dinyatakan dalam angka, dihitung dengan menggunakan metode statistik, yang dibantu dengan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan skala untuk mengukur perilaku, kepribadian dan lingkungan sosial. Skala pengukuran digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial. Secara umum, sikap pada skala likert berkisar dari yang paling positif hingga yang paling negatif. Dengan menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur diubah menjadi dimensi, dimensi tersebut dijabarkan

menjadi suatu variabel, kemudian variabel tersebut diubah menjadi indikator yang dapat diukur, indikator yang dapat diukur tersebut dapat dijadikan sebagai titik tolak untuk membuat instrument berupa pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden (Sugiyono, 2017). Dalam sebuah penelitian, peran penyajian data sangat penting karena penyajian data merupakan salah satu bukti peneliti telah melakukan penelitian, kuesioner yang disebarkan kepada nasabah sebagai alternatif jawaban pernyataan responden terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Instrument penelitian yang digunakan skala likert dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Salim dan Widaningsih (diolah), 2017

3.8 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah atribut dan sifat atau nilai seseorang, faktor, perlakuan terhadap objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau memperoleh informasi dan kemudian ditarik kesimpulan

(Sugiyono, 2012). Adapun operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.8.1 Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2015). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat. Minat adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, minat ingin mempelajari lebih dalam atau melakukan sesuatu, Seorang yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mengetahui kualitas, kemudian konsumen akan membangun kepercayaan atas hasil informasi yang didapat dan mempertimbangkan risiko yang dapat ditimbulkan (Witherington H.C. 1999). Minat dapat diartikan sejauh mana seseorang tertarik dan percaya sehingga ingin menggunakan produk tertentu dan ingin mempelajari lebih lanjut dengan mencari informasi. Variabel minat dapat diukur dengan menggunakan kuesioner.

3.8.2 Variabel Independen

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel dependen berubah atau muncul (Sugiyono, 2015). Variabel dalam penelitian ini adalah minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dengan menyebarkan kuesioner mengenai indikator minat nasabah yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan

kemudahan penggunaan. Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan adalah merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian untuk memenuhi keinginan nasabah, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan persepsi positif nasabah terhadap kualitas yang diberikan, persepsi tentang kualitas pelayanan pada nasabah merupakan salah satu penentu keberhasilan (Tjiptono, 2019).
2. Kemudahan Penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya menggunakan sistem tertentu mampu mengurangi usaha seseorang mengerjakan sesuatu dan teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah, penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan (Jogiyanto, 2007).
3. Keamanan adalah kondisi atau keadaan bebas dari bahaya, rasa takut, cemas atau khawatir. Keamanan melibatkan penggunaan kemajuan teknologi yang dapat berdampak positif karena dapat melindungi pengguna dari risiko penipuan atau peretasan jaringan komunikasi yang aman dapat diartikan sebagai jaringan dimana pengguna tidak mengalami ketakutan atau kecemasan saat menggunakan jaringan tersebut (Praphul Chandra, 2005).

Tabel 3.2
Indikator Kualitas Layanan

No	Variabel Penelitian	Pernyataan Item	Skala
1	<p>Kualitas layanan (X1)</p> <p>Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian untuk memenuhi keinginan nasabah. Pelayanan yang diberikan disertai dengan keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah (Tjiptono, 2019).</p>	<p><i>Tangibles (bukti fisik)</i></p> <p>1. Tampilan menu yang menarik pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.</p> <p>2. Menu yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.</p> <p><i>Reliability (keandalan)</i></p> <p>3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan layanan seperti yang dipromosikan.</p> <p>4. layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dapat diandalkan dalam menangani Permasalahan yang dihadapi.</p> <p><i>Responsiveness (ketanggapan)</i></p> <p>5. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sangat bermanfaat dan meningkatkan pengetahuan nasabah.</p>	Ordinal

Tabel 3.2- Lanjutan

No	Variabel Penelitian	Pernyataan Item	Skala
	<p>Diukur dengan 5 indikator: <i>Tangibles</i> (bukti fisik), <i>reability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan), <i>empaty</i> (empati) (Lupiyoadi, 2001).</p>	<p>Assurance (jaminan)</p> <p>6. Transaksi yang semakin mudah dan cepat.</p> <p>7. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service menjamin kerahasiaan data transaksi nasabah.</p> <p>Empaty (empati)</p> <p>8. Menyediakan layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.</p> <p>9. Di halaman beranda Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan informasi terkini mengenai transaksi atau produk.</p>	Ordinal
2	<p>Kemudahan Penggunaan (X2)</p> <p>Kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap dan kegunaan yang dirasakan dan juga menjelaskan perubahan manfaat yang dirasakan (Bashir dan Chendragiri, 2014).</p>	<p>Easy of learn (mudah dipelajari)</p> <p>1. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service mudah untuk dipelajari.</p> <p>Easy to use (mudah digunakan)</p> <p>2. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.</p>	

Tabel 3.2- Lanjutan

No	Variabel penelitian	Pernyataan item	skala
	<p>Diukur dengan 4 indikator: <i>easy of lean</i> (mudah dipelajari), <i>easy to use</i> (mudah digunakan), <i>clear and understandable</i> (dapat dimengerti), <i>ease to become skillful</i> (menambah keterampilan) (Meida, 2017).</p>	<p><i>Clear and understandable</i> (dapat dimengerti)</p> <p>3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan informasi yang cukup jelas dan mudah untuk dimengerti.</p> <p><i>Ease to become skillful</i> (menambah keterampilan)</p> <p>4. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service menambah kemampuan nasabah menggunakan transaksi secara online.</p>	Ordinal
3	<p>Keamanan (X3)</p> <p>Keamanan adalah kondisi atau keadaan bebas dari bahaya, rasa takut, cemas atau khawatir. Jaringan komunikasi yang aman dapat diartikan sebagai jaringan dimana pengguna tidak mengalami ketakutan atau</p>	<p>Jaminan Keamanan</p> <p>1. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan keamanan dalam setiap transaksi.</p> <p>2. Memberikan informasi data dalam setiap transaksi.</p> <p>Kerahasiaan Data</p>	

Tabel 3.2- Lanjutan

No	Variabel penelitian	Pernyataan item	skala
	<p>Kecemasan saat menggunakan jaringan tersebut (Chandra, 2005). Diukur dengan 2 indikator: Jaminan keamanan, kerahasiaan data. (Arasu dan Vismanarhan, 2011).</p>	<p>3. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service aman dalam menyimpan data nasabah karena diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).</p> <p>4. Data diri sesuai KTP, password, kode pin, gmail dan nomor CIF merupakan upaya Pegadaian Syariah dalam keamanan data-data nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.</p>	Ordinal
4	<p>Minat (Y)</p> <p>Minat merupakan rasa suka dan ketertarikan seseorang terhadap sesuatu tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya penerimaan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri (Slameto,2013).Diukur dengan 3 indikator: Minat refrensial, minat prefrensial, minat eksploratif (Ferdinand 2006).</p>	<p>Minat refrensial</p> <p>1. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service layak untuk digunakan dan dapat direkomendasikan kepada orang lain.</p> <p>Minat preferensial</p> <p>2. Penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service atas secara sukarela atau kemauan sendiri.</p>	

Tabel 3.2- Lanjutan

No	Variabel penelitian	Pernyataan item	skala
		Minat eksploratif	
		3. Mengetahui informasi-informasi mengenai aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.	

Sumber: Kartiniwati (diolah), 2019

3.9 Pengujian Instrumen Penelitian

3.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur target pengukurannya. Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa teliti uji tersebut menjalankan fungsinya, dan apakah alat ukur yang dikembangkan benar-benar dapat mengukur validitas suatu kuesioner. Pada dasarnya, uji validitas mengukur sah atau tidaknya suatu pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Untuk menguji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor pertanyaan dengan skor keseluruhan. Jika instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang tinggi, maka dapat dinyatakan valid, sebaliknya jika instrumen tersebut tidak valid berarti tingkat validitasnya yang rendah (Sugiyono, 2010). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$, maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.

2. Jika r Hitung $<$ r Tabel, maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan seberapa konsisten suatu hasil pengukuran jika pengukuran tersebut diulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi kuesioner melalui tanggapan responden dalam beberapa pengujian kuesioner yang sama pada kondisi yang berbeda. Instrumen dapat dikatakan reliable jika dapat memberikan data yang dapat dipercaya, artinya terdapat konsistensi dan stabilitas dari nilai hasil skala yang diukur. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Cronbach's Alpha* dengan membandingkan tingkat signifikan yang digunakan (Arikunto, 2010). Menurut Hair et al (dalam Bahri dan Zamzam, 2014) instrumen dapat diterima jika memiliki batasan indeks realibilitas adalah lebih dari 0,50.

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistic parametric, dan jika data tidak terdistribusi normal, maka statistic non parametric dapat digunakan (Sujarweni, 2015). Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Skewness* dan *Kurtosis*. Kesimpulan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak

dengan menilai signifikansinya, jika angka signifikan $> 0,05$ berarti data tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal, sebaliknya jika angka signifikan $< 0,05$ maka data tersebut tidak berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

3.10.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan korelasi antar variabel bebas dalam suatu model regresi. Dalam model regresi yang baik, tidak boleh ada korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2012). Model pengukuran dalam pengujian ini didasarkan pada besarnya koefisien korelasi (r). koefisien korelasi dikatakan multikolinieritas jika variabel independen lebih besar dari 0.60 ($r > 0.60$). Sebaliknya, dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Uji multikolineatitas juga dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* semua variabel independen > 0.10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Riduan, 2005).

3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan antara varian residual dari satu pengamatan dengan varian dari pengamatan yang lain. Oleh karena itu, jika varian residual dari suatu pengamatan berbeda dengan pengamatan yang lain disebut heteroskedastisitas, sedangkan jika

residualnya memiliki kesamaan disebut homoskedastisitas (Ghozali, 2012). Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Glejser, dengan regresi nilai absolut residual ke variabel independen, jika terjadi signifikansi statistic kurang dari 5% atau 0.05 maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika signifikasinya lebih dari 5% atau 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

3.11 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel (variabel bebas) terhadap variabel terikat dan memprediksikan variabel dependen dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas (Uyanik dan Guler, 2013). Variabel independen (bebas) terdiri dari kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan, sedangkan variabel dependen (terikat) adalah minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Adapun rumus regresi linear berganda yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e \quad (3.1)$$

Keterangan

Y = Minat

a = Konstanta

b_{1,2,3} = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas Layanan

X_2 = Kemudahan Penggunaan

X_3 = Kualitas Keamanan

e = Standar Error

3.12 Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (T)

Uji parsial atau uji t adalah pengujian terhadap koefisien regresi yang digunakan untuk mengetahui signifikansi setiap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Sugiyono, 2012):

H_0 : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak berpengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen.

H_1 : $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen.

2. Uji Simultan (F)

Tujuan dilakukannya uji signifikan simultan untuk mengetahui apakah variabel independen yang ada dalam model memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian diuji menggunakan metode menyamakan angka F_{hitung} dengan F_{tabel} (Sugiyono, 2012). Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi dari variabel dependen atau variabel terikat. Koefisien determinasi juga menjelaskan besarnya masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui variabel bebas mana yang memiliki efek paling dominan terhadap variabel terikat, nilai R square sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah); (2) Estimate for Path Coefficients, merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/pengaruh konstruk laten. Nilai koefisien determinasi memiliki interval antara 0 sampai 1. Jika nilai R semakin mendekati 1, menandakan hasil untuk model regresi tersebut baik atau variabel independen secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel dependen. Sedangkan jika nilai R semakin mendekati 0, maka berarti variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen (Chin, 1998).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pegadaian Syariah

Berikut adalah penjelasan mengenai gambaran umum Pegadaian Syariah meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur Pegadaian Syariah

4.1.1 Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah

Berdasarkan sejarah Pegadaian, bisnis gadai yang sudah melekat dalam keseharian masyarakat Indonesia menjadi lembaga formal sejak berdirinya Bank Van Leening oleh pemerintah Kolonel Belanda (VOC), sebuah lembaga keuangan yang memberikan kredit melalui sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih Indonesia dari Belanda (1811), Bank Van Liening dibubarkan dan masyarakat diberi kebebasan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan memperoleh izin dari pegadaian daerah. Metode ini disebut *licentie stelsel*, namun cara ini berdampak buruk pada pengembangannya karena pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dianggap kurang menguntungkan bagi pemerintah Inggris. Selain itu, pemerintah Hindia Belanda telah menetapkan pendekatan baru yang disebut *culture stelsel*, dimana kegiatan pegadaian ditangani oleh pemerintah sendiri dalam rangka memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat (Huda, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan *Staatsblad* (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901, yang menyatakan bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli pemerintah, dan pada 1 April 1901 pegadaian di Indonesia didirikan yang berada di Sukabumi, Jawa Barat dan tanggal tersebut diperingati sebagai ulang tahun pegadaian. Setelah perang, kantor Pegadaian kembali berpusat di Jakarta, dikelola oleh pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelola oleh pemerintah, pegadaian telah mengalami banyak perubahan status, dimulai sebagai perusahaan Negara pada tanggal 1 Januari 1961, menjadi perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP No.7 tahun 1969. Kemudian pada tahun 1990 badan hukum berubah dari PERJAN menjadi Perum. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah PP No. 51 tahun 2011, pada tanggal 1 April 2012 bentuk badan hukum berubah menjadi PERSERO (Pegadaian.co.id).

Sejarah Pegadaian Syariah juga didorong oleh keinginan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam untuk menegakkan hukum syariat Islam dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah transaksi gadai. Masyarakat ingin melakukan transaksi gadai berdasarkan prinsip syariah, selain itu dukungan kebijakan pemerintah untuk mengembangkan lembaga keuangan berbasis syariah. Berdasarkan (PP) No. 10 Tahun 1990 diperbarui menjadi (PP) No. 103/2000 dapat dikatakan sebagai awal kebangkitan Pegadaian Syariah, misi pegadaian untuk mencegah

praktik riba. Konsep pengelolaan pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu prinsip rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang sejalan dengan ajaran Islam. Fungsi operasional Pegadaian Syariah dilaksanakan oleh Cabang Pegadaian Syariah atau unit layanan gadai syariah (ULGS) Sebagai unit organisasi di bawah arahan divisi lain dari Pegadaian. Pegadaian Syariah pertama kali didirikan di Jakarta dengan nama unit layanan gadai syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika dibulan januari 2003, dan kemudian pendirian ULGS di Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta. Masih ditahun yang sama, 4 (empat) cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Syariah, salah satunya terletak dijalan Imam Bonjol No.14 Kampung Baru diresmikan oleh Prof. Dr. Syamsuddin Mahmud yang saat itu menjabat sebagai gubernur Aceh (Habiburrahim, 2012).

4.1.2 Visi dan Misi Pegadaian Syariah

Tujuan didirikan Pegadaian Syariah adalah karena mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam, dan tujuan khusus didirikannya suatu pegadaian syariah agar masyarakat terhindar dari praktik-praktik yang mengandung unsur riba dan masyarakat dapat bermuamalah sesuai dengan ajaran Rasulullah SAW. Visi dari pegadaian sendiri yaitu menjadi perusahaan *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan menjadi agen inklusi keuangan pilihan masyarakat. Adapun misi dari pegadaian syariah sebagai berikut (Pegadaian, 2022):

- a. Untuk memberikan nilai yang optimal dan manfaat terbaik bagi seluruh pihak dengan mengembangkan bisnis utama
- b. Memperluas cakupan layanan UMKM dengan sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi kepada nasabah dan pihak lainnya
- c. Memberikan keunggulan kepada nasabah melalui:
 - Proses bisnis yang lebih sederhana dan digital
 - Teknologi informasi yang andal dan terkini
 - Praktik manajemen risiko yang kuat
 - Sumber daya manusia yang professional dengan budaya kinerja yang baik.

4.1.3 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Ulee Kareng

Struktur organisasi suatu perusahaan merupakan faktor yang sangat penting, tugas yang harus dilakukan oleh setiap petugas disusun sesuai dengan posisi jabatan yang diberikan. Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi, struktur organisasi akan menjelaskan dan menggambarkan tentang fungsi dan tugas masing-masing, sehingga dapat mengikuti rencana yang ditargetkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, tidak terjadi kebingungan dalam bekerja. Pegadaian Syariah Ulee Kareng memiliki bagan organisasi yang menunjukkan pemisahan antara satu bagian dengan bagian lainnya dan berikut struktur organisasi Pegadaian Syariah Ulee Kareng:

1. Pengelola unit

Pengelola unit bertanggung jawab atas pengelolaan unit operasional, yaitu menyalurkan uang pinjaman (qardh) sebagai gadai, sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, pengelola unit melakukan kegiatan lain yang ditentukan oleh manajemen dan mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungannya dengan pihak lain. Kemudian pengelola unit juga bertugas sekaligus merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi penaksiran dan penentuan jumlah pinjaman sesuai dengan kewenangannya.

2. Penaksir

Penaksir bertugas menilai marhun untuk menentukan kualitas dan nilai barang sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk mencapai penilaian yang wajar dan penggunaan pinjaman, dan untuk membangun citra yang baik bagi perusahaan.

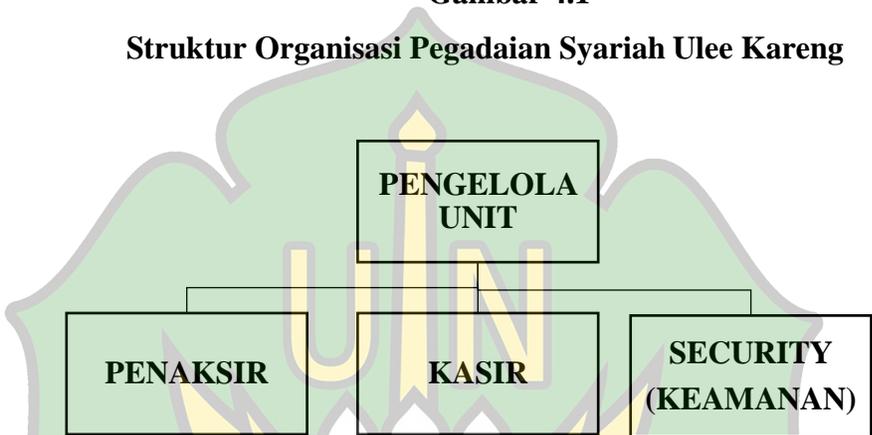
3. Kasir

Bertanggung jawab untuk penerimaan, penyetoran, pembayaran dan bukti sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk memastikan kelancaran pelaksanaan pengembangan bisnis dan keuangan yang tepat.

4. Keamanan (security)

Untuk melindungi aset perusahaan dan keamanan didalam dan di sekitar lingkungan kantor perusahaan.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Ulee Kareng



Sumber: Diolah berdasarkan wawancara dengan Pegadaian Syariah, 2022

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi responden dan hubungannya dengan masalah dan tujuan penelitian. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung, selanjutnya peneliti melakukan analisis data statistic dan disajikan dalam beberapa tabel sebagai berikut:

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data berdasarkan jenis kelamin nasabah Pegadaian Syariah Ulee Kareng adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Frequency
Valid	Laki-laki	137
	perempuan	109
	Total	246

Sumber: Data primer yang diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden nasabah Pegadaian Syariah Ulee Kareng yaitu laki-laki sebanyak 137 orang (55,7%) dan selebihnya yaitu responden perempuan sebanyak 109 orang (44,3%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun data berdasarkan usia nasabah Pegadaian Syariah Ulee Kareng adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frequency
Valid	> 60	17

20-25 tahun	50
26-40 tahun	128
41-60 tahun	51
Total	246

Sumber: Data primer yang diolah, (2022)

Berdasarkan pada tabel 4.2 usia nasabah Pegadaian Syariah Ulee Kareng menunjukkan mayoritas responden yang berusia 26-40 tahun sebanyak 128 orang (52%) kemudian responden yang berusia 41-60 tahun sebanyak 51 orang (20,7%) selanjutnya responden yang berusia 20-25 tahun sebanyak 50 orang (20,3%) dan responden yang berusia diatas 60 tahun sebanyak 17 orang (6,9%). Dapat dilihat dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa usia 26-40 tahun mendominasi pada penelitian ini yaitu berjumlah 128 nasabah.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data berdasarkan pendidikan nasabah Pegadaian Syariah Ulee Kareng adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir		Frequency
Valid	D3	84
	Lainnya	14
	SARJANA	94

	SMU	54
	Total	246

Sumber: Data primer yang diolah, (2022)

Berdasarkan pada tabel 4.3 dari tingkat pendidikan terakhir pada tingkat SMU sebanyak 54 responden (22%) selanjutnya pendidikan terakhir pada tingkat D3 sebanyak 84 responden (34,1%) kemudian pendidikan terakhir pada tingkat SARJANA sebanyak 94 responden (38,2%) dan pada tingkat lainnya sebanyak 14 responden (5,7%).

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data berdasarkan pekerjaan nasabah Pegadaian Syariah Ulee Kareng adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Pekerjaan	Frequency
Valid	Lainnya	34
	Pelajar/Mahasiswa	21
	Pedagang	86
	PNS	70
	Wiraswasta	35
	Total	246

Sumber: Data primer yang diolah, (2022)

Berdasarkan pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan lainnya berjumlah sebanyak 34 responden (13,8%) kemudian pada pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah sebanyak 86 responden (35%)

selanjutnya pada pekerjaan pedagang berjumlah sebanyak 21 responden (8,5%) pada pekerjaan PNS berjumlah sebanyak 70 responden (28,5%) dan pada pekerjaan wiraswasta berjumlah sebanyak 35 responden (14,2%).

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Kualitas Layanan

No	Item	STS	%	TS	%	S	%	SS	%	Rata-rata
1	X1.1	13	5,3	28	11,4	150	61,0	55	22,4	3,00
2	X1.2	11	4,5	45	18,3	120	48,8	70	28,5	3,01
3	X1.3	3	1,2	54	22,0	131	53,3	58	23,6	2,99
4	X1.4	12	4,9	58	23,6	140	56,9	36	14,6	2,81
5	X1.5	35	14,2	56	22,8	76	30,9	79	32,1	2,81
6	X1.6	53	21,5	72	29,3	85	34,6	36	14,6	2,42
7	X1.7	14	5,7	63	25,6	122	49,6	47	19,1	2,82
8	X1.8	23	9,3	40	16,3	142	57,7	41	16,7	2,82
9	X1.9	-	-	54	22,0	115	46,7	77	31,3	3,09

Sumber: Data diolah, 2022 R A N I R Y

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat hasil analisis statistik deskriptif dari variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3.09 dengan skor minimal sebesar 1 dan skor maksimal 4.

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan

No	Item	STS	%	TS	%	S	%	SS	%	Rata-rata
1	X2.1	4	1,6	39	15,9	148	60,2	55	22,4	3,03
2	X2.2	5	2,0	34	13,8	136	55,3	71	28,9	3,11
3	X2.3	28	11,4	67	27,2	107	43,5	44	17,9	2,68
4	X2.4	10	4,1	44	17,9	145	58,9	47	19,1	2,93

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat hasil analisis statistik deskriptif dari variabel kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 2,93 dengan skor minimal sebesar 1 dan skor maksimal 4.

Tabel 4.7

Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan

No	Item	STS	%	TS	%	S	%	SS	%	Rata-rata
1	X3.1	-	-	64	26,0	131	53,3	51	20,7	2,95
2	X3.2	-	-	49	19,9	131	53,3	66	26,8	3,07
3	X3.3	-	-	55	22,4	125	50,8	66	26,8	3,04
4	X3.4	-	-	101	41,1	103	41,9	42	17,1	2,76

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat hasil analisis statistik deskriptif dari variabel keamanan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 2,76 dengan skor minimal sebesar 1 dan skor maksimal 4.

Tabel 4.8

Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan

No	Item	STS	%	TS	%	S	%	SS	%	Rata-rata
1	Y1	3	1,2	59	24,0	110	44,7	74	30,1	3,04

2	Y2	17	6,9	19	7,7	158	64,2	52	21,1	3,00
3	Y3	8	8	43	43	149	149	46	46	2,95

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat hasil analisis statistik deskriptif dari variabel minat menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 2,95 dengan skor minimal sebesar 1 dan skor maksimal 4.

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk melakukan fungsi ukurannya. Hasil penelitian dikatakan valid jika ada kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner, dengan total skor signifikan 5%, dan jumlah sampel sebanyak 246 responden. Untuk menguji validitasnya, peneliti membandingkan person correlation untuk setiap item dengan tabel r-hitung. Jika r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini t-tabel diketahui 0,122. Pengujian validitas pada variabel bebas yaitu pelayanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), keamanan (X3) dan variabel terikat yaitu minat (Y). Berikut hasil yang diberikan kepada 246 responden dengan mengajukan 19 pertanyaan. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel beriku:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan/ Item	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,822	0,122	Valid
	X1.2	0,478	0,122	Valid
	X1.3	0,433	0,122	Valid
	X1.4	0,467	0,122	Valid
	X1.5	0,188	0,122	Valid
	X1.6	0,435	0,122	Valid
	X1.7	0,519	0,122	Valid
	X1.8	0,390	0,122	Valid
	X1.9	0,538	0,122	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,651	0,122	Valid
	X2.2	0,690	0,122	Valid
	X2.3	0,746	0,122	Valid
	X2.4	0,720	0,122	Valid
Keamanan (X3)	X3.1	0,548	0,122	Valid
	X3.2	0,605	0,122	Valid
	X3.3	0,748	0,122	Valid
	X3.4	0,636	0,122	Valid
Minat (Y)	Y.1	0,871	0,122	Valid
	Y.2	0,888	0,122	Valid
	Y.3	0,901	0,122	Valid

Sumber: Data Diolah, (2022).

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwa masing-masing item pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid. Dengan membandingkan setiap nilai r-hitung dengan r-tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r-hitung setiap item pernyataan lebih besar dari pada r-tabel. Pengambilan r-tabel menggunakan rumus $df = N-2$ yaitu $df = 246-2=244$. Sehingga dapat dilihat pada tabel r yaitu 0,122 sedangkan r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan seberapa konsisten suatu hasil pengukuran. Dalam penelitian ini digunakan teknik *cronbach's alpha* untuk menguji reliabilitas. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0,50, maka kuesioner dapat dikatakan reliable, dan sebaliknya jika nilai *cronbach's alpha* < 50, maka kuesioner dalam penelitian ini tidak reliable. Berikut hasil uji reliabilitas terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,526	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,654	Reliabel
Keamanan (X3)	0,507	Reliabel
Minat (Y)	0,863	Reliabel

Sumber: Data diolah, (2022).

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai keseluruhan dari *cornbach's alpha* lebih besar dari 0,50 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan/pertanyaan dalam instrument yang digunakan sebagai variabel-variabel dapat dinyatakan reliable.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah analisis yang digunakan untuk menilai apakah dalam sebuah model regresi linear terdapat masalah-masalah asumsi klasik.

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistic parametric, dan jika data tidak terdistribusi normal, maka statistic non parametric dapat digunakan. Uji normalitas yang digunakan yaitu *Skewness* dan *Kurtosis* dengan tingkat signifikansi 95% dengan nilai alpha yang digunakan sebesar 5%, maka apabila nilai sig > 0,05 berarti data pada setiap variabel normal dan sebaliknya apabila nilai sig < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

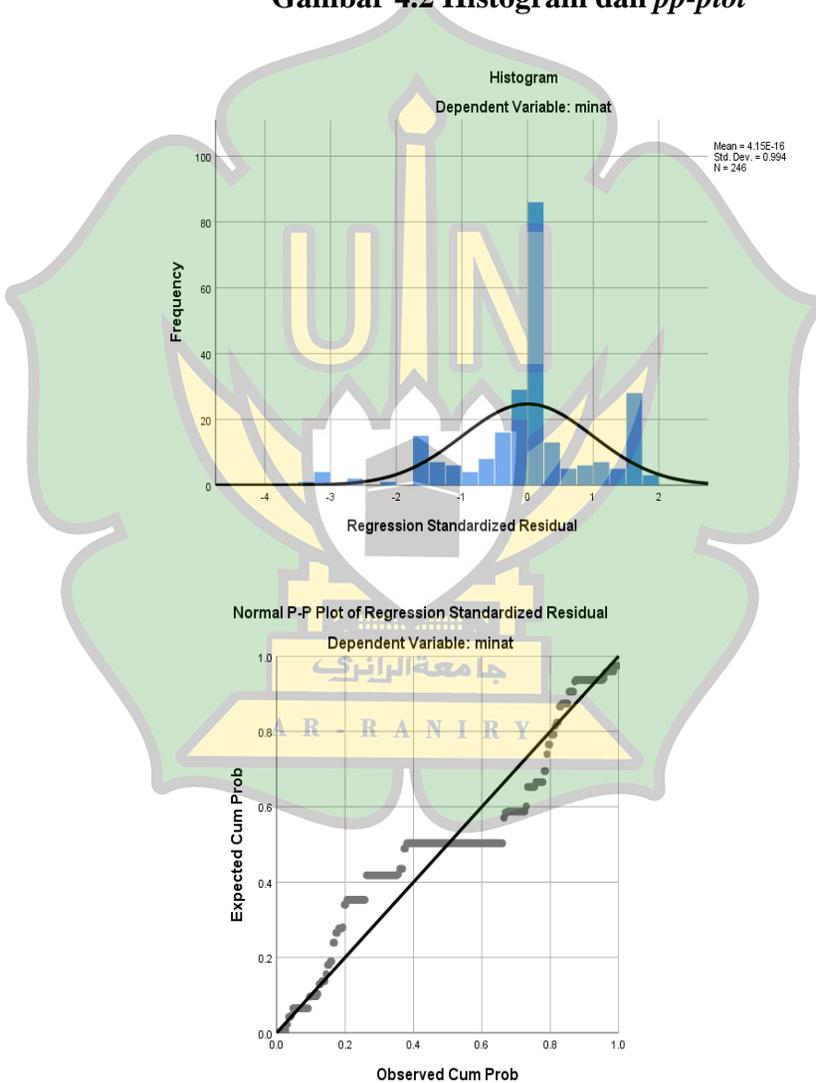
Tabel 4.11
Uji Normalitas

Skewness	Kurtosis
Statistic	Statistic
-0,531	1,212

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada uji *Skewness* dan *Kurtosis* lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data normalitas yang diuji terbukti berdistribusi secara normal. Dapat dilihat dari *pp-plot* nya:

Gambar 4.2 Histogram dan *pp-plot*



4.5.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk melihat hubungan yang erat antar variabel independen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) dan membandingkannya dengan nilai yang ditentukan. Jika nilai VIF < 10 , variabel tidak mengalami multikolinieritas. Sebaliknya jika nilai VIF > 10 maka dikatakan multikolinieritas.

Tabel 4.12
Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan (X1)	0,975	1,026
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,986	1,015
Keamanan (X3)	0,988	1,012

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan hasil tabel 4.12 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai VIF pada masing-masing variabel independen kurang dari 10, oleh karena itu variabel independen dapat dinyatakan terhindar dari multikolinieritas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan antara varian residual dari satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *glejser* yaitu dengan melihat jika nilai sig $< 0,05$ maka terjadi

heteroskedastisitas, dan jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

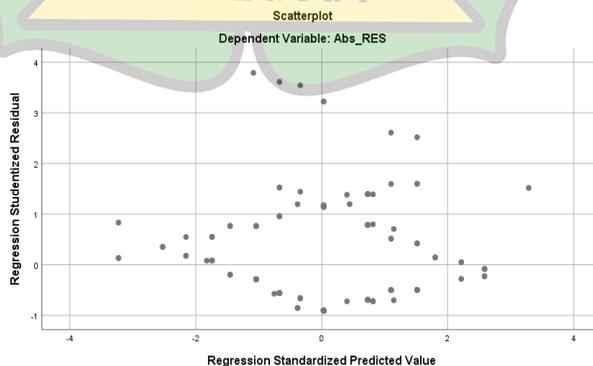
Tabel 4.13
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig. (2-tailed)	Std. Error
Kualitas Layanan (X1)	0,289	0,05
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,491	0,05
Keamanan (X3)	0,372	0,05

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada pengujian *glejser* adalah lebih besar dari 0,05. Artinya, nilai residual dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan dapat dilanjutkan dengan menggunakan analisis regresi. Dapat juga dilihat dari grafik scatterplott dibawah ini, titik menyebar tidak berkumpul di satu titik tertentu.

Gambar 4.3 Grafik Scatterplot



4.6 Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh antara satu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.14
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a	
Model	Unstandardized Coefficients
	Beta
(Constant)	0,985
Kualitas Layanan (X1)	0,276
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,141
Keamanan (X3)	0,253

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, hasil analisis regresi linear berganda dapat diperoleh berdasarkan persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,985 + 0,276 (\text{Pelayanan}) + 0,141 (\text{Kemudahan Penggunaan}) + 0,253 (\text{Keamanan}) + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, dapat diketahui sebagai berikut:

- Koefisien regresi $b_1=0,276$

Kualitas layanan (XI) memiliki nilai koefisien regresi 0,276, yang berarti jika tingkat kualitas layanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka minat nasabah meningkat sebesar 27,6%. Artinya variabel kualitas layanan memiliki kenaikan untuk mempengaruhi minat nasabah

menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

b. Koefisien regresi $b_2=0,141$

Kemudahan penggunaan (X2) memiliki nilai koefisien regresi 0,141, yang berarti jika tingkat kemudahan penggunaan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka minat nasabah meningkat sebesar 14,1%. Artinya variabel kemudahan penggunaan memiliki kenaikan untuk mempengaruhi minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

c. Koefisien regresi $b_3=0,253$

Keamanan memiliki nilai koefisien regresi 0,253 yang berarti jika tingkat keamanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka minat nasabah meningkat sebesar 25,3%. Artinya variabel keamanan memiliki kenaikan untuk mempengaruhi minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji-t adalah pengujian terhadap koefisien regresi yang digunakan untuk mengetahui signifikansi masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengujian secara parsial dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel dan nilai sig dengan nilai alpha 0,05. Adapun nilai t-tabel dalam penelitian ini dengan nilai $df = n-4$ yakni $df =$

$246-4=242$ dengan nilai *alpha* 0,05 sebesar 1, 651. Dikatakan berpengaruh secara parsial jika nilai t-hitung > t-tabel dan nilai sig. < 0,05. Hasil perhitungan uji t dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficientsa	
T	Sig.
2,800	0,006
1,968	0,050
2,994	0,003

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dijelaskan hasil uji t parsial sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa nilai t-hitung variabel kualitas layanan (X1) sebesar 2,800. Nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t-tabel ($2,800 > 1,651$) dengan nilai sig = $0,006 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan diterima karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat.
2. Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa nilai t-hitung variabel kemudahan penggunaan (X2) sebesar 1,968. Nilai t-hitung variabel kemudahan penggunaan lebih besar dari nilai t-tabel ($1,968 > 1,651$) dengan nilai sig = $0,050 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen

kemudahan penggunaan diterima karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat.

3. Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa nilai t-hitung variabel keamanan (X3) sebesar 2,994. Nilai t-hitung variabel keamanan lebih besar dari nilai t-tabel ($2,994 > 1,651$) dengan nilai sig = $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen keamanan diterima karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat.

4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Tujuan dilakukannya uji signifikan simultan untuk mengetahui apakah variabel independen yang ada dalam suatu model memiliki pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dinyatakan signifikan jika nilai F-hitung $>$ F-tabel dan nilai sig $<$ 0,05. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a	
F	Sig.
8,026	,000b

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 4.16 hasil penelitian diketahui bahwa F-hitung sebesar 8,026. Hal ini menunjukkan bahwa F-hitung $>$ F-tabel ($8,026 > 2,64$) dengan nilai sig $0,000 <$ 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan

penggunaan dan keamanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) pada pegadaian Syariah Ulee Kareng.

4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R Squared)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui presentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Tujuannya adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b
Adjusted R Square
0,090

Sumber: Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 4.17 diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,090. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh bersama-sama terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti penerapan sistem informasi, produk, kegunaan, kebermanfaatan, promosi dan sebagainya.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah

Dalam penelitian ini, peneliti mengukur minat nasabah dari segi kualitas layanan penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dengan memberikan beberapa item pernyataan tentang kualitas layanan PSDS untuk diberikan penilaian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Pada hasil penelitian diatas dapat dibuktikan dengan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,800 > 1,651$) dengan tingkat signifikan $0,006 < 0,05$. Artinya, variabel kualitas layanan dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan minat nasabah. nasabah sangat tertarik dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah pada aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Kualitas tidak ada gunanya jika tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan dapat dikendalikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan disertai dengan keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, dan layanan diberikan sebagai tindakan individu atau perusahaan

untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan nasabah dan berakhir dengan persepsi positif nasabah terhadap kualitas yang diberikan, kualitas layanan pada nasabah merupakan salah satu penentu keberhasilan. Pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, kemudahan dan kecepatan menjadi harapan nasabah dan pelayanan ini dinilai sebagai pelayanan yang memuaskan dan berkualitas (Tjiptono, 2019).

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diwanti dan Anindita (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu objek yang mendorong pegadaian menjadi lebih baik untuk mencapai tujuan perusahaan dan dapat mempertahankan kualitas layanan saat ini. Dengan penelitian ini, pegadaian syariah dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan memiliki indikator, yaitu Tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance dan empathy.

4.8.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa nasabah sangat puas dengan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS), hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($1,968 >$

1,651) dengan tingkat signifikan $0,050 < 0,05$. Artinya variable kemudahan penggunaan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa sangat puas dengan kemudahan yang diberikan, yang berarti bahwa kemudahan dalam penggunaan suatu produk menjadi pertimbangan yang tidak kalah pentingnya.

Pada penelitian minat nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dari segi kemudahan penggunaannya diukur dengan 4 item pernyataan, yaitu pernyataan seputar kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi PSDS. Pada era teknologi saat ini, nasabah umumnya sangat mengedepankan aspek kemudahan, kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana nasabah percaya bahwa tidak ada upaya yang diperlukan untuk menggunakan teknologi. Penggunaan teknologi secara langsung tergantung pada niat seseorang, yang dipengaruhi oleh sikap pengguna terhadap teknologi. Kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap dan kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan juga menjelaskan perubahan manfaat yang dirasakan (Bashir dan Chendragiri, 2014).

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basti, Tresna dan Srisusilawati (2019) besarnya pengaruh analisis persepsi terhadap kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa layanan pegadaian digital

berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah, artinya semakin mudah tampilan layanan pegadaian syariah untuk dipahami dan digunakan maka semakin besar minat nasabah pegadaian syariah untuk menggunakan layanan pegadaian syariah digital.

4.8.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian ini, nasabah relative lebih tertarik terhadap keamanan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Hasil penelitian yang dilakukan dibuktikan dengan menunjukkan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,994 > 1,651$) dengan tingkat signifikan $0,003 < 0,05$. Artinya variabel keamanan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas tanggapan nasabah pengguna PSDS ini sangat setuju dengan keamanan aplikasi tersebut, yang berarti bahwa keamanan penggunaan suatu produk menjadi pertimbangan yang tidak kalah penting.

Minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) juga dapat dilihat dari segi keamanannya. Karena dengan sistem teknologi yang semakin canggih, keamanan layanan *mobile* tentunya juga harus ditingkatkan. Keamanan merupakan keadaan bebas dari bahaya, ketakutan, kecemasan atau kekhawatiran. Keamanan juga melibatkan penggunaan kemajuan teknologi yang dapat berdampak positif karena dapat melindungi pengguna dari risiko penipuan atau

peretasan. Dalam penelitian ini peneliti mengukur minat nasabah terhadap keamanan dengan memberikan item pernyataan tentang keamanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sebagai penilaian (Roca et al, 2009).

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ripada (2020) menunjukkan bahwa keamanan juga termasuk menentukan apakah tertarik atau tidaknya nasabah menggunakan aplikasi digital. Besarnya pengaruh analisis persepsi terhadap keamanan menunjukkan bahwa layanan pegadaian digital berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam berinvestasi. Oleh karena itu, diharapkan melalui hasil penelitian ini, pegadaian dapat terus meningkatkan keamanan terhadap aplikasi pegadaian digital.

4.8.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian ini, secara keseluruhan nasabah berminat menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) ini dapat diketahui dari beberapa faktor sekaligus. Hasil penelitian yang dilakukan dibuktikan dengan menunjukkan bahwa $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ ($8,026 > 2,64$) dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Artinya variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) pada pegadaian Syariah Ulee Kareng. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah mempertimbangkan segi kualitas,

kemudahan serta keamanan dalam aplikasi PSDS ini yang akhirnya memutuskan mereka untuk menggunakan aplikasi PSDS.

Kualitas layanan, kemudahan, serta keamanan secara umum merupakan hal yang dipertimbangkan dalam minat nasabah untuk menggunakan. Hal ini menjadikan nasabah untuk mempertimbangkan aspek kualitas layanan, kemudahan serta keamanan dalam minat untuk menggunakan aplikasi PSDS. Kualitas pelayanan, kemudahan serta keamanan dalam aplikasi PSDS ini telah sangat baik untuk menjanjikan nasabah dalam memberikan pelayanannya yang dapat mempermudah nasabah dalam setiap kegiatan transaksinya.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mukhtisar (2020) menunjukkan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. Oleh karena itu, diharapkan melalui hasil penelitian ini, pegadaian dapat terus meningkatkan keunggulan aplikasi PSDS ini baik dari segi kualitas layanan, kemudahan hingga keamanannya dalam aplikasi pegadaian digital.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Dibuktikan dengan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,800 > 1,651$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,006 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan ini memberikan dukungan terhadap minat nasabah.
2. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Dibuktikan dengan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($1,968 > 1,651$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,050 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan ini memberikan dukungan terhadap minat nasabah.

3. Dan untuk minat nasabah jika dilihat dari variabel keamanan juga berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Dibuktikan dengan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,994 > 1,651$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan ini memberikan dukungan terhadap minat nasabah.
4. Kemudian hasil penelitian dari uji F menyatakan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian tentunya masih banyak kekurangan, baik itu keterbatasan waktu, keterbatasan data, tentunya keterbatasan dalam penulisan. Untuk hasil yang lebih baik, maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pihak Pegadaian Syariah diharapkan agar dapat terus meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) baik melalui promosi atau memperkenalkan kepada nasabah pegadaian tentang aplikasi PSDS dan cara penggunaan aplikasi tersebut, karena beberapa nasabah belum mengetahui

tentang adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Bahkan aplikasi PSDS ini berpotensi untuk menambah jumlah nasabah. Selain itu, pihak pegadaian harus lebih memperhatikan kinerja dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi error dan membuat nasabah semakin percaya dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PSDS ini.

2. Bagi masyarakat diharapkan dapat lebih memahami dan semakin ditingkatkan penggunaan berbagai media yang menjadi sumber informasi. Sehingga dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah untuk memanfaatkan layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek atau subjek penelitian, selain objek dan subjek juga dapat menambahkan variabel lain yang dapat meningkatkan minat nasabah. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Y., & Wahidahwati, W. (2017). *Analisis Kesesuaian Akuntansi Rahn Emas Dalam Perspektif Psak Pada Hadits Imam Bukhari*. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA), 6(8).
- Al-Albani, M. N. (2007). *Shahih Sunan Ibnu Majah*. Jakarta Selatan: Pustakaazzam.
- Adhi Kusumastuti, P. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anshori, M. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Ansori, M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Diwanti, D. P., & Anindita, L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equity Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Ekonomi Islam*, 11(2), 147-158.
- Drs. H. Nasir Asman, M. (2021). *STUDI KELAYAKAN BISNIS (Pedoman Memulai Bisnis Era Revolusi Industri 4.0)*. Jawa Barat: Adab.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

- Daris, M. Y. (2019). *Analisis Data Penelitian: Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Jawa Barat: PT Penerbit IPB Press.
- Dharma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Jakarta: Guepedia.
- Erwin Widiaworo, S. (2019). *Menyusun Penelitian Kuantitatif untuk Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Araska Publisher.
- Ginting, D. B., & Nugraha, A. (2019). *Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sakuku BCA*. *Media Informatika*, Vol. 18(1), 42-61.
- Gati Annaba Naila Basti, R. T. (2019). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan*. Panji Pratama Lifiyanto, et al., Volume 5, No. 2, Tahun 2019, 718-724
- Ghozali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hendarsyah. D. (2012). *Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan*. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 1(1), 12-33.
- Heriyana, H. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Belanja Online (Studi pada Mahasiswa STIE Rahmaniyyah Sekayu)*. *Jurnal Ekonomia*, Vol. 10(1), 33-39.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Iwan Hermawan, S. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Jawa Barat: Hidayatul Quran.

- Jeffry Z. C. Nelwan, S. M. (2021). *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online*. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 16(1).
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen: studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Banten: Bintang Visitama.
- Kurniawan, D. (2020). *Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah*. *Tawasun: Journal of Sharia Economic Law*, Vo. 3, 63-74.
- Kurniati, K. (2019). *Pengaruh Parsial dan Simultan Variabel Bebas terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Kota Palembang*. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(5), 549-558.
- Lopiyoadi R, (2013). *Menejemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. PT Salemba Empat Jakarta.
- Matondang, A. (2018). *Pengaruh Antara Minat dan Motivasi dengan Prestasi Belajar*. *Bahastra: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 2(2), 24-32.
- Manik, N. N. A., Fadillah, P. I., & Jannah, N. (2021). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Z Dalam Berinvestasi Tabungan Emas Pada Pegadaian Digital Syariah*. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(4), 637-646.
- Muhammad Darwin, M. R. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Jawa Barat: Media Sains Indonesia.
- Nabila, K. N., & Listyorini, S. (2016). *Dampak Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi Dan Persepsi Risiko*

- Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Pengguna Situs Jual Beli Online Bukalapak Pada Mahasiswa Fisip Universitas Diponegoro). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 5(4), 313-324.*
- Nurhadi, N. (2020). *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 2(2), 137-150.
- Nunnally, Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory*, Edisi ke 3. New York: McGraw Hill.
- Octavia, Y. B., & Sugiyono, S. (2018). *Pengaruh ROA, ROE dan EPS terhadap Harga Saham Perusahaan Perbankan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 7(9).
- Prof. Dr. H. Idri, M. (2016). *Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Priadana, M. S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.
- Raharja, A. T., & Khasanah, I. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Pelanggan, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada nasabah PT. Prudential Life Assurance Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)*.
- Ripada, N. I. (2020). *Analisis Keamanan Dan Risiko Investasi Emas Digital Terhadap Minat Investasi: Studi Pada Pegadaian Digital Service*. Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam, 13(2), 101-107.
- Rivai, A. R. (2022). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(Special Issue 3), 1323-1341.

- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahmi Ramadhani, S. M. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Prenada Media.
- Syawal Asri, F. S. (2018). *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Pada E-Commerce Lazada. Co. Id*.
- Suharyat, Y. (2009). *Hubungan antara sikap, minat dan perilaku manusia*. *Jurnal region*, 1(3), 1-19.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)*. *Journal of Management*, 2(2).
- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Saputro, B. D., & Sukirno, S. (2013). *Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, kecemasan berkomputer dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan internet banking*. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 2(1), 36-63.
- Samekto, A. (2021). *Penerapan Theory Planed Behaviour pada Penggunaan Payment Gateway oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19*. Penerbit NEM.
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado*. *Productivity*, 3(3), 234-239.

- Suryani, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah untuk Menabung Emas pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Setia Budi Medan* (Doctoral dissertation).
- Sudaryono, D. (2021). *Statistik I*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sodik, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Tegor, S. M. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Jawa Tengah: Lakeisya.
- Trygu. (2021). *Teori Motivasi Abraham H. Maslow dan Hubungannya dengan Minat Belajar Matematika Siswa*. Sumatera Utara: Guepedia.
- Udin Syaefudin Sa'ud, B. M. (2021). *Model Pembelajaran Membaca Terpadu berbasis Sastra Anak untuk Meningkatkan Minat dan Kemampuan Membaca Siswa Sekolah Dasar Kelas Rendah*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Umami, F., Badriyah, S. M., & Irawati, I. *Eksekusi Jaminan Fidusia Produk Kreasi Pada Pegadaian Cabang Kosambi Tangerang*. Notarius, Vol. 13(1), 328-340.
- Warsah, M. U. (2021). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widia Permana, E. S. (2012). *Layanan Perpustakaan via Mobile Data*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Wajong, A. M. R., & Putri, C. R. (2010). *Keamanan Dalam Electronic Commerce*. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, Vol. 1(2), 867-874.
- Yusup, F. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Dengan Hormat, Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi, yang berjudul “**Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Peagadaian Syariah Ulee Kareng**” maka saya:

Nama : Alissya Jahwa Basaqi

NIM : 180603006

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini menjadi bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I berikan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan waktunya dari Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih banyak.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Hormat Saya,

Profil responden:

Alamat :

1. Jenis kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia:

- 20-25 tahun
- 26-40 tahun
- 41-60 tahun
- > 60 tahun

3. Pendidikan Terakhir:

- SMU
- D3
- SARJANA
- Lainnya, tolong di isi.....

4. Pekerjaan:

- PNS
- Wiraswasta
- Mahasiswa
- Pedagang

□ Lainnya, tolong di isi.....

Pernyataan-pernyataan berikut merupakan item-item mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Oleh karena itu, saya mohon saudara/i untuk menandai setiap pernyataan berikut dengan memberikan tanda *chek list* (√) pada setiap pernyataan berdasarkan tanggapan anda dengan keterangan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

No	Indikator	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Tampilan menu yang menarik pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.				
2	Menu yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.				
3	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan layanan seperti yang dipromosikan.				
4	Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dapat diandalkan dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.				
5	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sangat bermanfaat dan meningkatkan pengetahuan nasabah.				
6	Transaksi yang semakin				

	mudah dan cepat.				
7	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service menjamin kerahasiaan data transaksi nasabah.				

8	Menyediakan layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.				
9	Di halaman beranda Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan informasi terkini mengenai transaksi atau produk.				

2. Kemudahan Penggunaan

No	Indikator	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	setuju	Sangat setuju
1	Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service mudah untuk dipelajari.				
2	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.				
3	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan informasi yang cukup jelas dan mudah untuk dimengerti.				
4	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service menambah kemampuan nasabah dalam menggunakan transaksi secara online				

3. Keamanan

No	Indikator	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	setuju	Sangat setuju
1	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service memberikan keamanan dalam setiap transaksi.				
2	Memberikan informasi data dalam setiap transaksi.				
3	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service aman dalam menyimpan data nasabah karena diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).				
4	Data diri sesuai KTP, password, kode pin, gmail dan nomor CIF merupakan upaya Pegadaian Syariah dalam keamanan data-data nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.				

4. Minat

No	Indikator	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	setuju	Sangat setuju
1	Saya akan merekomendasikan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service kepada orang lain.				
2	Saya menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service atas kemauan saya sendiri.				
3	Saya mengetahui informasi-informasi mengenai sistem aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.				



Lampiran 2: Jawaban Responden

No	Kualitas Layanan									Kemudahan Penggunaan			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4
3	4	3	3	2	4	1	3	3	3	4	4	4	3
4	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2
5	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2
6	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
14	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	2	3	2
15	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
17	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3
18	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
20	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
21	2	2	2	3	4	1	3	3	3	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3
23	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3

24	2	4	3	3	2	1	3	4	3	2	1	4	2
25	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
26	2	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3
27	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
28	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3
29	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3
30	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2
32	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2
33	3	3	1	1	2	3	4	4	4	3	3	2	3
34	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
36	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
37	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	1
38	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
39	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3
40	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4
42	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3
43	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2
44	1	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1
45	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3
46	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4
47	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3
48	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3
49	3	3	4	3	2	1	2	2	3	4	4	3	4
50	2	4	4	3	3	1	2	1	4	3	3	4	4
51	3	3	3	3	4	3	1	2	3	4	3	3	3
52	3	4	4	2	3	3	2	1	4	3	4	3	4
53	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3
54	3	3	4	3	2	3	2	1	4	4	4	3	4
55	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3

56	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
57	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4
58	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4
59	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3
60	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2
61	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3
63	4	3	3	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
64	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4
65	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	4
66	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	2	3	1	4	4	4	4	2	2	3
68	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3
69	2	3	1	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4
70	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
71	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2
72	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3
73	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
74	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	4	4	4
75	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	4	3
76	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
77	3	2	3	3	4	1	3	3	3	4	3	2	2
78	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3
79	1	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	2
80	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3
81	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2
82	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2	1	1
83	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	3	3	3
84	3	3	4	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2
85	2	4	4	3	3	1	2	1	4	3	3	2	2
86	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	4	3
87	3	4	4	2	3	3	2	1	4	3	3	2	3

88	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4
89	3	3	4	3	2	3	2	1	4	3	3	3	2
90	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4
91	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3
93	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3
95	1	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3
96	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3
97	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3
98	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
99	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
100	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	4	4	3
101	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3
103	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3
104	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3
105	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3
106	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4
107	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3
109	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
110	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	3	3	3
111	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4

11 2	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3
11 3	1	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3
11 4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3
11 5	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4
11 6	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4
11 7	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11 8	3	1	2	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4
11 9	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
12 0	2	4	4	3	3	1	2	1	4	3	3	4	3
12 1	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2	3	3	3
12 2	3	4	4	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3
12 3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
12 4	3	3	4	3	2	3	2	1	4	2	3	1	4
12 5	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3
12 6	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3
12 7	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	3	3	4
12 8	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3
12 9	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	3
13 0	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
13 1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2

13 2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	1
13 3	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	2	3
13 4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3
13 5	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4
13 6	3	2	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	2
13 7	2	2	2	2	3	2	4	3	2	1	1	1	3
13 8	1	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3
13 9	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3
14 0	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
14 1	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	1	1
14 2	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	4	1	1
14 3	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2
14 4	2	4	4	3	3	1	2	1	4	1	4	1	3
14 5	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3
14 6	3	4	4	2	3	3	2	1	4	4	4	1	2
14 7	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	3
14 8	3	3	4	3	2	3	2	1	4	3	4	2	4
14 9	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	4	2	2
15 0	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3
15 1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	2	3

15 2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	1	3
15 3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	4	2	4
15 4	1	3	2	2	1	2	1	2	2	4	4	2	3
15 5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	4
15 6	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3
15 7	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4
15 8	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3
15 9	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	4
16 0	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3
16 1	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3
16 2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2
16 3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2
16 4	1	2	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3
16 5	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	2	3
16 6	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3
16 7	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3
16 8	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3
16 9	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3
17 0	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2
17 1	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2

17 2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3
17 3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3
17 4	1	2	3	3	2	1	2	3	2	4	4	2	3
17 5	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	1	2
17 6	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	1	3
17 7	3	4	3	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3
17 8	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17 9	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	2	2	3
18 0	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
18 1	3	3	3	3	1	2	4	3	3	2	3	2	3
18 2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3
18 3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1
18 4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4
18 5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3
18 6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18 7	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	1	2
18 8	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	4	4
18 9	2	4	4	3	3	1	2	1	4	2	3	2	3
19 0	3	3	3	3	4	3	1	2	3	4	4	3	3
19 1	3	4	4	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3

19 2	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	1	1	2
19 3	3	3	4	3	2	3	2	1	4	3	3	1	1
19 4	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3
19 5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
19 6	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	2	4
19 7	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	1	3
19 8	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	3
19 9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4
20 0	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	1	3
20 1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20 2	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	2
20 3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2
20 4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4
20 5	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3
20 6	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3
20 7	1	2	3	3	2	1	2	3	2	4	4	4	2
20 8	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4
20 9	4	2	4	3	3	2	4	4	4	2	3	1	3
21 0	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3
21 1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	4	4

21 2	2	4	4	3	3	1	2	1	4	3	3	3	2
21 3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	2	4
21 4	3	4	4	2	3	3	2	1	4	3	1	2	1
21 5	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4
21 6	3	3	4	3	2	3	2	1	4	3	4	4	4
21 7	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3
21 8	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21 9	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	3	4
22 0	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3
22 1	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2	2	2	3
22 2	3	4	4	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3
22 3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
22 4	3	3	4	3	2	3	2	1	4	2	4	3	3
22 5	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3
22 6	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3
22 7	2	4	4	3	3	1	2	1	4	2	4	3	3
22 8	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	2	2	2
22 9	3	4	4	2	3	3	2	1	4	2	3	2	2
23 0	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3
23 1	3	3	4	3	2	3	2	1	4	2	2	2	2

23 2	3	4	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2
23 3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1
23 4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	3	3
23 5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3
23 6	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2
23 7	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	2	2	2
23 8	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2
23 9	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	2	2	2
24 0	1	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3
24 1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
24 2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3
24 3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2
24 4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	1	2	3	3
24 5	3	1	2	1	4	4	3	3	2	3	2	3	3
24 6	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3

No	Keamanan				Minat		
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Y1	Y2	Y3
1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	4	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	3	4	2	3	3

5	3	3	2	3	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	2	4	4	4
8	2	2	3	4	3	3	3
9	3	3	2	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	3	3	3
13	3	3	2	4	4	3	3
14	2	2	2	2	2	1	1
15	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	3
20	4	4	4	3	3	3	4
21	2	2	2	3	2	2	2
22	3	3	3	3	2	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	3	3	2	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	3	3	3	2
27	4	4	3	3	3	4	3
28	2	2	2	2	1	3	2
29	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	2	3	3	3	3
31	3	2	2	2	2	2	2
32	3	2	3	2	3	3	2
33	2	3	2	2	2	1	2
34	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	4	4	4	4	4
36	2	2	2	2	2	3	2
37	2	2	2	2	2	1	1
38	2	3	3	3	3	3	2
39	3	2	2	2	2	3	3

40	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	4	3
42	2	3	3	3	3	3	2
43	2	3	3	3	2	2	2
44	4	4	4	3	3	3	2
45	3	4	3	2	2	3	3
46	3	3	3	3	4	4	4
47	2	3	4	4	4	3	3
48	4	3	2	3	3	3	3
49	3	4	3	2	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	4
51	4	3	4	4	3	3	3
52	2	4	3	3	4	3	4
53	4	2	3	2	4	3	3
54	2	3	2	2	4	4	3
55	4	3	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	3	4	3
57	3	3	3	3	4	4	3
58	4	3	4	4	3	3	3
59	4	3	4	3	3	3	3
60	3	3	4	4	2	1	2
61	3	3	2	2	3	3	3
62	3	4	3	3	4	3	3
63	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	4	3	2	3	3
65	3	4	3	3	2	2	2
66	3	3	2	2	3	3	3
67	3	4	4	3	4	4	4
68	2	3	2	2	3	3	3
69	2	4	3	3	2	3	3
70	3	3	3	2	3	3	3
71	2	3	2	2	4	4	4
72	2	3	2	3	3	3	3
73	2	4	3	2	4	3	3
74	3	3	3	3	2	1	1

75	4	3	4	4	4	4	4
76	2	4	3	4	4	3	3
77	2	4	4	4	3	3	3
78	3	4	4	4	4	4	4
79	2	3	4	3	3	3	3
80	3	3	4	3	4	3	4
81	3	3	2	2	4	3	3
82	3	2	3	2	4	4	3
83	3	2	4	2	4	3	4
84	4	4	3	2	3	4	3
85	4	3	2	2	4	4	3
86	3	3	2	2	3	3	3
87	3	2	3	2	3	3	3
88	3	4	4	2	2	1	2
89	4	3	3	3	3	3	3
90	3	3	2	3	4	3	3
91	3	4	3	3	3	3	3
92	4	2	4	3	2	3	3
93	2	4	3	3	2	2	2
94	3	2	4	4	3	3	3
95	3	4	2	4	4	4	4
96	4	4	4	3	3	3	3
97	3	3	4	2	2	3	3
98	3	4	3	2	4	4	4
99	3	4	3	2	3	3	4
100	3	3	3	2	3	3	3
101	3	3	4	2	4	3	4
102	4	3	3	2	4	3	3
103	4	3	2	2	4	4	3
104	3	3	2	2	4	3	4
105	4	3	3	2	3	4	3
106	3	3	4	2	4	4	3
107	4	3	3	2	3	3	3
108	3	2	2	2	3	3	3
109	4	2	3	3	2	1	2

110	3	3	4	3	3	3	3
111	3	2	3	3	4	3	3
112	3	2	4	3	3	3	3
113	4	2	2	3	2	3	3
114	3	3	4	4	2	2	2
115	3	4	4	4	3	3	3
116	4	2	3	3	4	4	4
117	4	2	2	2	3	3	3
118	4	3	3	2	2	3	3
119	3	2	3	2	3	3	3
120	3	3	2	2	4	4	4
121	2	3	3	3	3	3	3
122	2	3	3	2	4	3	3
123	3	3	3	2	2	1	1
124	2	4	3	2	4	4	4
125	3	3	2	2	4	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3
127	3	4	4	3	4	4	4
128	2	2	3	3	3	3	3
129	3	3	2	2	4	3	4
130	3	3	3	3	4	3	3
131	2	4	4	2	4	4	3
132	3	3	3	2	4	3	4
133	2	3	2	2	3	4	3
134	2	2	2	2	4	4	3
135	2	4	4	2	3	3	3
136	3	4	4	2	3	3	3
137	2	3	3	2	2	1	2
138	3	4	4	2	3	3	3
139	2	4	3	3	4	3	3
140	3	4	4	2	3	3	3
141	2	2	2	3	2	3	3
142	2	3	3	2	2	2	2
143	3	3	3	3	3	3	3
144	3	4	3	3	3	3	3

145	2	3	3	3	2	3	3
146	2	2	4	3	3	3	3
147	3	4	3	2	4	4	4
148	3	2	3	3	3	3	3
149	3	3	4	4	4	3	3
150	3	3	2	3	2	1	1
151	3	3	3	2	4	4	4
152	2	3	3	3	3	3	4
153	3	2	4	4	2	2	2
154	3	3	3	3	2	2	3
155	2	3	3	2	3	3	3
156	2	2	2	2	2	4	3
157	3	2	4	4	3	3	3
158	3	2	4	4	3	3	2
159	2	3	3	3	3	4	3
160	2	3	4	4	1	3	2
161	3	3	3	3	3	3	3
162	2	3	3	2	3	3	3
163	3	3	3	2	2	2	2
164	2	4	3	2	3	3	2
165	3	3	2	2	2	1	2
166	2	3	3	3	3	3	3
167	2	4	4	3	4	4	4
168	2	2	3	3	2	3	2
169	2	3	2	2	2	1	1
170	3	3	3	3	3	3	2
171	2	4	4	2	2	3	3
172	2	3	3	2	3	3	3
173	2	3	2	2	3	4	3
174	2	2	2	2	3	3	2
175	3	4	4	2	2	2	2
176	2	4	4	2	3	3	2
177	3	3	3	2	2	3	3
178	3	4	4	2	4	4	4
179	2	4	3	3	4	3	3

180	2	4	4	2	3	3	3
181	3	2	2	3	4	4	4
182	3	3	3	2	3	3	4
183	2	3	3	3	3	3	3
184	2	4	3	3	4	3	4
185	2	3	3	3	4	3	3
186	3	2	4	3	4	4	3
187	2	4	3	2	4	3	4
188	3	2	3	3	3	4	3
189	3	3	4	4	4	4	3
190	2	3	2	3	3	3	3
191	3	3	3	2	3	3	3
192	3	3	3	3	2	1	2
193	2	2	4	4	3	3	3
194	3	3	3	3	4	3	3
195	3	3	3	2	3	3	3
196	2	2	2	2	2	3	3
197	3	2	4	4	2	2	2
198	3	2	4	4	3	3	3
199	3	3	3	3	4	4	4
200	3	3	4	4	3	3	3
201	4	3	2	2	2	3	3
202	3	3	3	2	3	3	3
203	3	3	3	2	4	4	4
204	3	3	3	3	3	3	3
205	4	3	3	3	4	3	3
206	4	3	3	3	2	1	1
207	3	3	3	3	4	4	4
208	3	3	3	2	4	3	3
209	3	3	3	2	3	3	3
210	4	4	3	4	4	4	4
211	4	3	2	3	3	3	3
212	3	3	3	3	4	3	4
213	3	4	4	2	2	1	2
214	3	2	3	4	3	3	3

215	4	3	2	3	4	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3
217	3	4	4	4	2	3	3
218	4	3	3	2	2	2	2
219	2	3	2	4	3	3	3
220	3	2	2	2	3	3	3
221	3	4	4	4	2	3	3
222	4	4	4	4	3	3	3
223	3	3	3	3	4	4	4
224	3	4	4	4	3	3	3
225	3	4	3	4	4	3	3
226	3	4	4	3	2	1	1
227	3	2	2	3	4	4	4
228	4	3	3	3	3	3	4
229	4	3	3	3	2	2	2
230	3	4	3	3	2	2	3
231	4	3	3	3	3	3	3
232	3	2	2	3	2	4	3
233	4	4	3	3	3	3	3
234	3	2	2	2	3	3	2
235	4	3	3	2	3	4	3
236	3	3	2	3	1	3	2
237	4	4	4	2	3	3	3
238	4	3	4	2	3	3	3
239	4	4	3	2	2	2	2
240	2	2	3	3	3	3	2
241	3	3	3	4	2	1	2
242	3	3	3	2	3	3	3
243	4	3	3	2	4	4	4
244	4	3	3	3	3	3	3
245	3	2	2	2	2	2	2
246	3	3	3	3	3	3	2

Lampiran 3: Karakteristik Responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	137	55,7	55,7	55,7
	Perempuan	109	44,3	44,3	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 60	17	6,9	6,9	6,9
	20-25	50	20,3	20,3	27,2
	26-40	128	52,0	52,0	79,3
	41-60	51	20,7	20,7	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	84	34,1	34,1	34,1
	Lainnya	14	5,7	5,7	39,8
	SARJANA	94	38,2	38,2	78,0
	SMU	54	22,0	22,0	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	34	13,8	13,8	13,8
	Mahasiswa	21	8,5	8,5	57,3
	Pedagang	86	35,0	35,0	48,8
	PNS	70	28,5	28,5	85,8
	Wiraswasta	35	14,2	14,2	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Lampiran 4: Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Correlations											
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.314**	.286**	.247**	.180**	.410**	.405**	.303**	.340**	.822**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0,005	0	0	0	0	0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.2	Pearson Correlation	.314**	1	.492**	.416**	-0,104	0,06	-.129*	-.256**	.403**	.478**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0,103	0,346	0,043	0	0	0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.3	Pearson Correlation	.286**	.492**	1	.363**	-.217**	-.146*	0,055	-.135*	.445**	.433**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0	0,001	0,022	0,394	0,034	0	0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.4	Pearson Correlation	.247**	.416**	.363**	1	-.296**	-.087	.191**	.240**	.162*	.467**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0		0	0,172	0,003	0	0,011	0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.5	Pearson Correlation	.180**	-0,104	-.217**	-.296**	1	.166**	-.178**	-.165**	0,045	.188**

	Sig. (2-tailed)	0,005	0,103	0,001	0		0,009	0,005	0,009	0,479	0,003
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.6	Pearson Correlation	.410**	0,06	-.146*	-.0087	.166**	1	0,08	0,051	0,042	.435**
	Sig. (2-tailed)	0	0,346	0,022	0,172	0,009		0,209	0,429	0,517	0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.7	Pearson Correlation	.405**	-.129*	0,055	.191**	-.178**	0,08	1	.749**	0,106	.519**
	Sig. (2-tailed)	0	0,043	0,394	0,003	0,005	0,209		0	0,098	0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.8	Pearson Correlation	.303**	-.256**	-.135*	.240**	-.165**	0,051	.749**	1	-.0102	.390**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0,034	0	0,009	0,429	0		0,112	0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1.9	Pearson Correlation	.340**	.403**	.445**	.162*	0,045	0,042	0,106	-.0102	1	.538**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0,011	0,479	0,517	0,098	0,112		0
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
X1	Pearson Correlation	.822**	.478**	.433**	.467**	.188**	.435**	.519**	.390**	.538**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0,003	0	0	0	0	
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.424**	.303**	.189**	.651**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,003	0,000
	N	246	246	246	246	246
X2.2	Pearson Correlation	.424**	1	.217**	.380**	.690**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,001	0,000	0,000
	N	246	246	246	246	246
X2.3	Pearson Correlation	.303**	.217**	1	.447**	.746**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001		0,000	0,000
	N	246	246	246	246	246
X2.4	Pearson Correlation	.189**	.380**	.447**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,000	0,000		0,000
	N	246	246	246	246	246
X2	Pearson Correlation	.651**	.690**	.746**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	246	246	246	246	246

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	0,113	.167**	.131*	.548**
	Sig. (2-tailed)		0,077	0,009	0,040	0,000
	N	246	246	246	246	246
X3.2	Pearson Correlation	0,113	1	.361**	0,083	.605**
	Sig. (2-tailed)	0,077		0,000	0,193	0,000
	N	246	246	246	246	246
X3.3	Pearson Correlation	.167**	.361**	1	.366**	.748**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,000		0,000	0,000
	N	246	246	246	246	246
X3.4	Pearson Correlation	.131*	0,083	.366**	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	0,040	0,193	0,000		0,000
	N	246	246	246	246	246
X3	Pearson Correlation	.548**	.605**	.748**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	246	246	246	246	246

Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.628**	.678**	.871**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	246	246	246	246
Y2	Pearson Correlation	.628**	1	.734**	.888**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	246	246	246	246
Y3	Pearson Correlation	.678**	.734**	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	246	246	246	246
Y	Pearson Correlation	.871**	.888**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	246	246	246	246

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,526	9

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,507	4

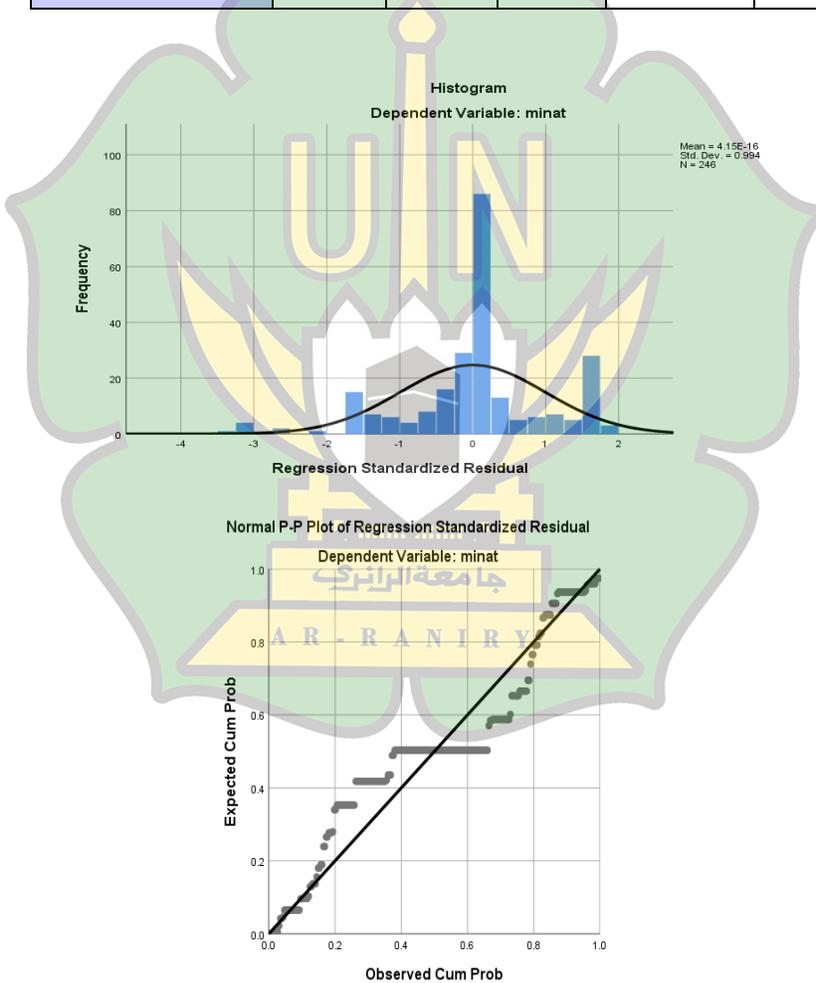
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,654	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,863	3

Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	246	-0,531	0,155	1,212	0,309
Valid N (listwise)	246				



2. Uji Multikolinieritas

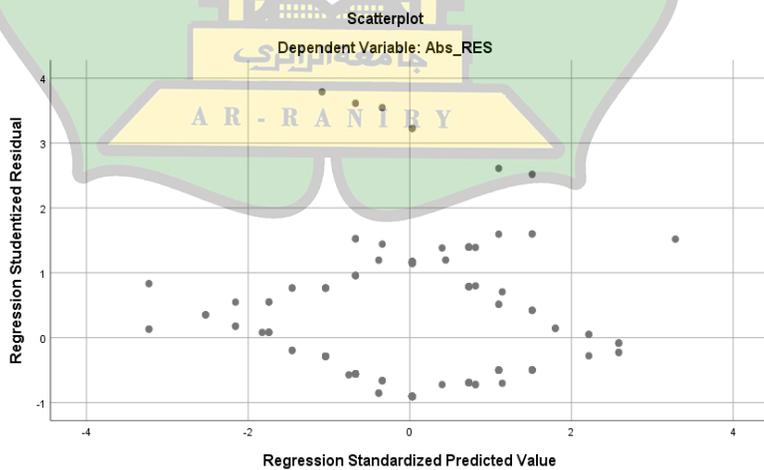
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
0,975	1,026
0,986	1,015
0,988	1,012

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,947	0,305		3,110	0,002
	X1	-0,077	0,072	-0,069	-1,062	0,289
	X2	-0,036	0,053	-0,044	-0,690	0,491
	X3	-0,055	0,062	-0,057	-0,894	0,372

a. Dependent Variable: Abs_RES



Lampiran 6: Uji Hipotesis

1. Uji Persial (uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,985	0,415		2,376	0,018
	X1	0,276	0,099	0,174	2,800	0,006
	X2	0,141	0,072	0,122	1,968	0,050
	X3	0,253	0,085	0,185	2,994	0,003

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Simultan (uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,406	3	3,469	8,026	.000 ^b
	Residual	104,590	242	0,432		
	Total	114,996	245			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.301 ^a	0,090	0,079	0,657

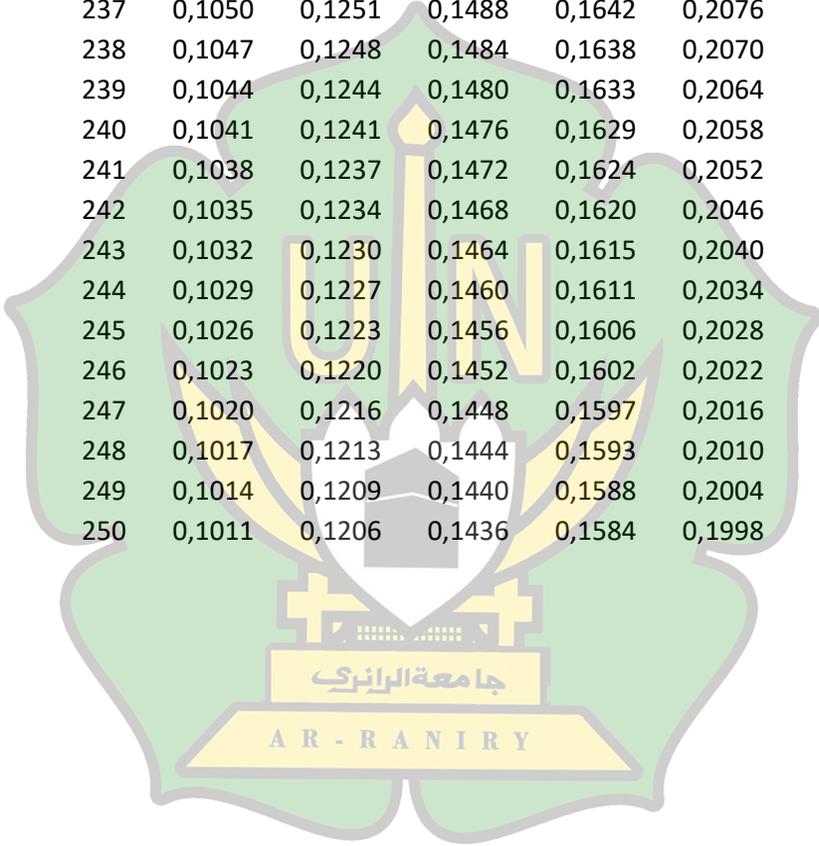
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 7 R Tabel

df	r tabel				
	0,100	0,050	0,020	0,010	0,001
200	0,1161	0,1381	0,1636	0,1809	0,2298
201	0,1158	0,1377	0,1632	0,1804	0,2292
202	0,1155	0,1374	0,1628	0,1800	0,2286
203	0,1152	0,1370	0,1624	0,1795	0,2280
204	0,1149	0,1367	0,1620	0,1791	0,2274
205	0,1146	0,1363	0,1616	0,1786	0,2268
206	0,1143	0,1360	0,1612	0,1782	0,2262
207	0,1140	0,1356	0,1608	0,1777	0,2256
208	0,1137	0,1353	0,1604	0,1773	0,2250
209	0,1134	0,1349	0,1600	0,1768	0,2244
210	0,1131	0,1346	0,1596	0,1764	0,2238
211	0,1128	0,1342	0,1592	0,1759	0,2232
212	0,1125	0,1339	0,1588	0,1755	0,2226
213	0,1122	0,1335	0,1584	0,1750	0,2220
214	0,1119	0,1332	0,1580	0,1746	0,2214
215	0,1116	0,1328	0,1576	0,1741	0,2208
216	0,1113	0,1325	0,1572	0,1737	0,2202
217	0,1110	0,1321	0,1568	0,1732	0,2196
218	0,1107	0,1318	0,1564	0,1728	0,2190
219	0,1104	0,1314	0,1560	0,1723	0,2184
220	0,1101	0,1311	0,1556	0,1719	0,2178
221	0,1098	0,1307	0,1552	0,1714	0,2172
222	0,1095	0,1304	0,1548	0,1710	0,2166
223	0,1092	0,1300	0,1544	0,1705	0,2160
224	0,1089	0,1297	0,1540	0,1701	0,2154
225	0,1086	0,1293	0,1536	0,1696	0,2148
226	0,1083	0,1290	0,1532	0,1692	0,2142
227	0,1080	0,1286	0,1528	0,1687	0,2136
228	0,1077	0,1283	0,1524	0,1683	0,2130
229	0,1074	0,1279	0,1520	0,1678	0,2124
230	0,1071	0,1276	0,1516	0,1674	0,2118

231	0,1068	0,1272	0,1512	0,1669	0,2112
232	0,1065	0,1269	0,1508	0,1665	0,2106
233	0,1062	0,1265	0,1504	0,1660	0,2100
234	0,1059	0,1262	0,1500	0,1656	0,2094
235	0,1056	0,1258	0,1496	0,1651	0,2088
236	0,1053	0,1255	0,1492	0,1647	0,2082
237	0,1050	0,1251	0,1488	0,1642	0,2076
238	0,1047	0,1248	0,1484	0,1638	0,2070
239	0,1044	0,1244	0,1480	0,1633	0,2064
240	0,1041	0,1241	0,1476	0,1629	0,2058
241	0,1038	0,1237	0,1472	0,1624	0,2052
242	0,1035	0,1234	0,1468	0,1620	0,2046
243	0,1032	0,1230	0,1464	0,1615	0,2040
244	0,1029	0,1227	0,1460	0,1611	0,2034
245	0,1026	0,1223	0,1456	0,1606	0,2028
246	0,1023	0,1220	0,1452	0,1602	0,2022
247	0,1020	0,1216	0,1448	0,1597	0,2016
248	0,1017	0,1213	0,1444	0,1593	0,2010
249	0,1014	0,1209	0,1440	0,1588	0,2004
250	0,1011	0,1206	0,1436	0,1584	0,1998



Lampiran 8 T Tabel

df	α	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
162	1.286799	1.654314	1.974716	2.349586	2.606518	2.845993	3.141301	
163	1.286767	1.654256	1.974625	2.349442	2.606328	2.845751	3.140983	
164	1.286735	1.654198	1.974535	2.349300	2.606140	2.845511	3.140669	
165	1.286703	1.654141	1.974446	2.349160	2.605954	2.845275	3.140355	
166	1.286672	1.654085	1.974358	2.349021	2.605770	2.845042	3.140052	
167	1.286641	1.654029	1.974271	2.348884	2.605589	2.844812	3.139749	
168	1.286611	1.653974	1.974185	2.348749	2.605414	2.844584	3.139450	
169	1.286581	1.653920	1.974100	2.348615	2.605233	2.844359	3.139155	
170	1.286551	1.653866	1.974017	2.348483	2.605058	2.844137	3.138863	
171	1.286522	1.653813	1.973934	2.348352	2.604886	2.843917	3.138575	
172	1.286493	1.653761	1.973852	2.348223	2.604715	2.843700	3.138290	
173	1.286464	1.653709	1.973771	2.348095	2.604546	2.843486	3.138008	
174	1.286436	1.653658	1.973691	2.347970	2.604379	2.843274	3.137729	
175	1.286408	1.653607	1.973612	2.347845	2.604215	2.843064	3.137454	
176	1.286380	1.653557	1.973534	2.347722	2.604052	2.842857	3.137182	
177	1.286353	1.653508	1.973457	2.347600	2.603893	2.842652	3.136913	
178	1.286326	1.653459	1.973381	2.347479	2.603731	2.842450	3.136648	
179	1.286299	1.653411	1.973305	2.347360	2.603574	2.842250	3.136395	
180	1.286272	1.653363	1.973231	2.347243	2.603419	2.842052	3.136125	
181	1.286246	1.653316	1.973157	2.347126	2.603264	2.841856	3.135868	
182	1.286220	1.653269	1.973084	2.347011	2.603112	2.841663	3.135614	
183	1.286195	1.653223	1.973012	2.346897	2.602961	2.841471	3.135363	
184	1.286169	1.653177	1.972941	2.346785	2.602813	2.841282	3.135114	
185	1.286144	1.653132	1.972870	2.346673	2.602665	2.841095	3.134868	
186	1.286120	1.653087	1.972800	2.346563	2.602520	2.840910	3.134625	
187	1.286095	1.653043	1.972731	2.346454	2.602376	2.840726	3.134385	
188	1.286071	1.652999	1.972663	2.346346	2.602233	2.840545	3.134147	
189	1.286047	1.652956	1.972595	2.346240	2.602092	2.840366	3.133911	
190	1.286023	1.652913	1.972528	2.346134	2.601952	2.840189	3.133679	
191	1.286000	1.652871	1.972462	2.346030	2.601814	2.840013	3.133448	
192	1.285976	1.652829	1.972396	2.345926	2.601678	2.839838	3.133220	
193	1.285953	1.652787	1.972332	2.345824	2.601543	2.839668	3.132995	
194	1.285931	1.652746	1.972268	2.345723	2.601409	2.839498	3.132772	
195	1.285908	1.652705	1.972204	2.345621	2.601276	2.839329	3.132551	
196	1.285886	1.652665	1.972141	2.345521	2.601145	2.839163	3.132332	
197	1.285864	1.652625	1.972079	2.345423	2.601016	2.838998	3.132116	
198	1.285842	1.652586	1.972017	2.345328	2.600887	2.838835	3.131902	
199	1.285820	1.652547	1.971957	2.345232	2.600760	2.838674	3.131690	
200	1.285799	1.652508	1.971896	2.345137	2.600634	2.838514	3.131480	
201	1.285778	1.652470	1.971837	2.345043	2.600510	2.838355	3.131272	
202	1.285757	1.652432	1.971777	2.344950	2.600387	2.838199	3.131067	
203	1.285736	1.652394	1.971719	2.344857	2.600265	2.838044	3.130863	
204	1.285715	1.652357	1.971661	2.344766	2.600144	2.837890	3.130661	
205	1.285695	1.652321	1.971603	2.344675	2.600024	2.837738	3.130462	
206	1.285675	1.652284	1.971547	2.344586	2.599906	2.837588	3.130264	
207	1.285655	1.652248	1.971490	2.344497	2.599788	2.837438	3.130069	
208	1.285635	1.652212	1.971435	2.344409	2.599672	2.837291	3.129875	
209	1.285615	1.652177	1.971379	2.344322	2.599557	2.837145	3.129683	
210	1.285596	1.652142	1.971325	2.344236	2.599444	2.837000	3.129493	
211	1.285577	1.652107	1.971271	2.344150	2.599330	2.836856	3.129305	
212	1.285558	1.652073	1.971217	2.344066	2.599218	2.836714	3.129118	
213	1.285539	1.652039	1.971164	2.343982	2.599108	2.836574	3.128934	
214	1.285520	1.652005	1.971111	2.343899	2.598998	2.836434	3.128751	
215	1.285502	1.651972	1.971059	2.343817	2.598889	2.836296	3.128570	
216	1.285483	1.651939	1.971007	2.343735	2.598782	2.836159	3.128390	
217	1.285465	1.651906	1.970956	2.343653	2.598675	2.836024	3.128212	
218	1.285447	1.651873	1.970906	2.343575	2.598569	2.835890	3.128036	
219	1.285429	1.651841	1.970855	2.343496	2.598465	2.835757	3.127862	
220	1.285411	1.651809	1.970806	2.343417	2.598361	2.835625	3.127689	
221	1.285394	1.651778	1.970756	2.343339	2.598258	2.835494	3.127517	
222	1.285377	1.651746	1.970707	2.343262	2.598154	2.835365	3.127347	
223	1.285359	1.651715	1.970659	2.343186	2.598055	2.835237	3.127179	
224	1.285342	1.651685	1.970611	2.343110	2.597955	2.835110	3.127013	
225	1.285325	1.651654	1.970563	2.343035	2.597856	2.834984	3.126847	
226	1.285309	1.651624	1.970516	2.342961	2.597757	2.834859	3.126684	
227	1.285292	1.651594	1.970470	2.342887	2.597661	2.834735	3.126521	
228	1.285276	1.651564	1.970423	2.342814	2.597564	2.834613	3.126360	
229	1.285259	1.651535	1.970377	2.342742	2.597468	2.834491	3.126201	
230	1.285243	1.651506	1.970332	2.342670	2.597374	2.834371	3.126043	
231	1.285227	1.651477	1.970287	2.342599	2.597280	2.834251	3.125886	
232	1.285211	1.651448	1.970242	2.342528	2.597186	2.834133	3.125731	
233	1.285196	1.651420	1.970198	2.342458	2.597094	2.834016	3.125577	
234	1.285180	1.651391	1.970154	2.342389	2.597002	2.833899	3.125424	
235	1.285164	1.651364	1.970110	2.342320	2.596912	2.833784	3.125273	
236	1.285149	1.651336	1.970067	2.342252	2.596822	2.833670	3.125123	
237	1.285134	1.651308	1.970024	2.342185	2.596732	2.833556	3.124974	
238	1.285119	1.651281	1.969982	2.342118	2.596644	2.833444	3.124827	
239	1.285104	1.651254	1.969939	2.342051	2.596556	2.833332	3.124681	
240	1.285089	1.651227	1.969898	2.341985	2.596469	2.833222	3.124536	
241	1.285074	1.651201	1.969856	2.341920	2.596383	2.833112	3.124392	
242	1.285060	1.651175	1.969815	2.341855	2.596297	2.833003	3.124249	
243	1.285045	1.651149	1.969774	2.341791	2.596212	2.832896	3.124108	
244	1.285031	1.651123	1.969734	2.341728	2.596128	2.832789	3.123968	
245	1.285017	1.651097	1.969694	2.341664	2.596045	2.832683	3.123829	

Lampiran 9 F Tabel

F $\alpha = 0.05$

df2	df1	1	2	3	4	5	6
240	3.880497	3.033439	2.642213	2.409257	2.251649	2.136479	
241	3.880333	3.033261	2.642057	2.409100	2.251492	2.136321	
242	3.880172	3.033125	2.641902	2.408945	2.251336	2.136164	
243	3.880011	3.032969	2.641749	2.408792	2.251181	2.136008	
244	3.879852	3.032816	2.641596	2.408639	2.251028	2.135853	
245	3.879694	3.032663	2.641445	2.408488	2.250876	2.135700	
246	3.879538	3.032512	2.641296	2.408339	2.250725	2.135548	
247	3.879382	3.032361	2.641147	2.408190	2.250576	2.135397	
248	3.879228	3.032213	2.641000	2.408042	2.250427	2.135247	
249	3.879075	3.032065	2.640854	2.407896	2.250280	2.135095	
250	3.878924	3.031918	2.640709	2.407751	2.250134	2.134952	
df2	df1	7	8	9	10	11	12
1	236.768400	238.882695	240.543255	241.881747	242.983458	243.906038	
2	19.353210	19.370993	19.384826	19.395897	19.404958	19.412511	
3	8.886742	8.845238	8.812300	8.785525	8.763333	8.746441	
4	6.094211	6.041044	5.998779	5.964371	5.935813	5.911729	
5	4.875872	4.818320	4.772466	4.735063	4.703967	4.677704	
6	4.206658	4.146804	4.099016	4.059963	4.027442	3.999935	
7	3.787044	3.725725	3.676675	3.636523	3.603037	3.574476	
8	3.500464	3.438101	3.388130	3.347163	3.312951	3.283939	
9	3.292746	3.229583	3.178893	3.137280	3.102485	3.072947	
10	3.135465	3.071658	3.020383	2.978237	2.942957	2.912877	
11	3.012330	2.947980	2.896223	2.853525	2.819488	2.787969	
12	2.913358	2.848565	2.796375	2.753387	2.717331	2.686637	
13	2.832098	2.766913	2.714356	2.671024	2.634650	2.603661	
14	2.764199	2.698312	2.645791	2.602155	2.565498	2.534241	
15	2.706627	2.640797	2.587626	2.543719	2.506806	2.475313	
16	2.657197	2.591096	2.537667	2.493513	2.456369	2.424660	
17	2.614299	2.547955	2.494291	2.449916	2.412561	2.380654	
18	2.576722	2.510198	2.456281	2.411702	2.374196	2.342241	
19	2.543534	2.476770	2.422699	2.377934	2.340210	2.307954	
20	2.514011	2.447064	2.392814	2.347878	2.309991	2.277581	
21	2.487878	2.420462	2.366048	2.320993	2.282916	2.250362	
22	2.463778	2.396503	2.341937	2.296696	2.258518	2.225831	
23	2.442226	2.374812	2.320105	2.274728	2.236419	2.203607	
24	2.422629	2.355081	2.300244	2.254739	2.216309	2.183380	
25	2.404728	2.337087	2.282087	2.236474	2.197988	2.164891	
26	2.388314	2.320527	2.265453	2.219718	2.181067	2.147926	
27	2.373208	2.305313	2.250131	2.204292	2.165540	2.132303	
28	2.359280	2.291264	2.235982	2.190044	2.151197	2.117869	
29	2.346342	2.278291	2.222974	2.176465	2.137408	2.104049	
30	2.334344	2.266163	2.210697	2.164580	2.125559	2.092062	
31	2.323171	2.254906	2.199355	2.153156	2.114054	2.080482	
32	2.312741	2.244395	2.188766	2.142488	2.103311	2.069665	
33	2.302982	2.234562	2.178856	2.132504	2.093254	2.059539	
34	2.293832	2.225340	2.169562	2.123140	2.083822	2.050040	
35	2.285235	2.216675	2.160829	2.114340	2.074956	2.041111	
36	2.277143	2.208518	2.152607	2.106054	2.066608	2.032703	
37	2.269512	2.200826	2.144853	2.098239	2.058734	2.024771	
38	2.262304	2.193559	2.137525	2.090856	2.051294	2.017276	
39	2.255485	2.186685	2.130597	2.083869	2.044253	2.010183	
40	2.249024	2.180170	2.124029	2.077248	2.037580	2.003459	
41	2.242894	2.173989	2.117797	2.070965	2.031247	1.997078	
42	2.237070	2.168117	2.111875	2.064994	2.025279	1.991013	
43	2.231530	2.162530	2.106241	2.059313	2.019502	1.985242	
44	2.226253	2.157208	2.100873	2.054901	2.014046	1.979743	
45	2.221221	2.152133	2.095755	2.050739	2.009842	1.975498	
46	2.216417	2.147288	2.090868	2.046811	2.005873	1.971490	
47	2.211827	2.142658	2.086198	2.043101	1.999124	1.964702	
48	2.207436	2.138229	2.081730	2.039591	1.994580	1.960121	
49	2.203232	2.133988	2.077452	2.036279	1.990228	1.955734	
50	2.199202	2.129923	2.073351	2.033143	1.986056	1.951528	
51	2.195337	2.126023	2.069417	2.029175	1.981904	1.947492	
52	2.191626	2.122280	2.065640	2.025364	1.978211	1.943617	
53	2.188061	2.118692	2.062011	2.021702	1.974718	1.939893	
54	2.184632	2.115227	2.058520	2.018163	1.971865	1.936311	
55	2.181333	2.111894	2.055161	2.014792	1.969547	1.932863	
56	2.178156	2.108688	2.051926	2.011528	1.966424	1.929542	
57	2.175094	2.105599	2.048808	2.008382	1.963080	1.926341	
58	2.172141	2.102620	2.045801	1.995348	1.959819	1.923253	
59	2.169292	2.099744	2.042900	1.992419	1.956565	1.920274	
60	2.166541	2.096968	2.040098	1.989592	1.952212	1.917396	
61	2.163883	2.094206	2.037391	1.986960	1.949455	1.914415	
62	2.161314	2.091693	2.034774	1.984721	1.946790	1.911926	
63	2.158829	2.089185	2.032242	1.982664	1.944212	1.909325	
64	2.156424	2.086758	2.029792	1.980719	1.941716	1.906808	
65	2.154095	2.084407	2.027419	1.978796	1.939300	1.904370	
66	2.151839	2.082130	2.025121	1.977476	1.936958	1.902007	