

**SKRIPSI**

**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (*UJRAH*) DAN DENDA  
KETERLAMBATAN PELUNASAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PRODUK GADAI EMAS  
(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane  
Kabupaten Aceh Tenggara)**



**Disusun Oleh:**

**CICI APRILIA  
NIM. 190603309**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Cici Aprilia

NIM : 190603309

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 manipulasi 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 , 10 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Cici Aprilia

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### **Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Dan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara)**

Disusun Oleh :

Cici Aprilia  
NIM: 190603309

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,



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

Pembimbing II,



Evriyenn S.E., M.Si., CTT  
NIDN. 2013048301

AR - RANIRY  
Mengetahui

Ketua Prodi Perbankan Syariah



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

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### **Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Dan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadaai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara)**

Cici Aprilia  
NIM: 190603309

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata satu(S-1) dalam Bidang  
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin , 10 Juli 2023 M  
21 Dzulhijjah 1444 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



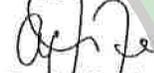
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

Sekretaris,



Evriyenni, S.E., M.Si., CTT  
NIDN. 2013048301

Penguji I,



Teuku Syifa F. Nanda, S.E., M.Acc., Ak.  
NIP. 202211850

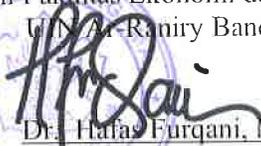
Penguji II,



Rika Muna, M.B.A.  
NIP. 198906032020122013

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



  
Dr. Hafas Furqani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Cici Aprilia  
NIM : 190603309  
Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
E-mail : [ciciaprilia26@gmail.com](mailto:ciciaprilia26@gmail.com)

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

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Dan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara)**

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

Secara *fultext* 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 : 10 Juli 2023

Mengetahui

Penulis,

Cici Aprilia  
NIM. 190603309

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Evri Yenni, S.E., M.Si., CTT  
NIDN. 2013048301

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Dan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syaariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara)**”. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah sekaligus Penasehat Akademik dan (wakil ketua prodi) sebagai Sekretaris, serta Muklis, S.HI., SE., MH. Selaku Operator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Bapak Hafiz Maulana S.P., S.H.I., M.E. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ibu Evriyenni, S.E., M.Si., CTT selaku pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaganya, serta kesabaran yang luar biasa serta memberikan arahan dan motivasi dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Teuku Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.A.acc.,Ak., selaku penguji I saya yang telah memberikan masukan dan saran atas skripsi ini.
6. Ibu Rika Mulia, M.B.A selaku penguji II saya yang telah memberikan masukan dan saran atas skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya kepada dosen-dosen Prodi Perbankan Syariah yang telah memberi ilmu dan bimbingan kepada peneliti selama peneliti mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh responden khususnya mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah tulus ikhlas membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Atas segala bantuan tersebut peneliti serahkan kepada Allah SWT semoga memberi balasan dan pahala yang lebih baik.

9. Teruntuk Kedua orang tuaku ibunda Eka Susanti dan Ayahanda Syahril, yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang tiada batas. Dan memberikan do'a tiada henti serta dorongan moril maupun material yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.
10. Teruntuk adik-adik saya Nisa Sahria dan Dea Ananda Puti terimakasih telah mendukung dan mendoakan kakak, hingga dapat menyelesaikan studi tahap akhir.
11. Teruntuk teman-teman saya dan teman seperjuangan saya prodi Perbankan Syariah terimakasih telah berjuang bersama, dan membantu dalam pengerjaan skripsi tahap akhir ini, yang memberikan masukan, dukungan, dan semangat.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh , 10 Juli 2023

Penulis,

Cici Aprilia

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 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	Ḥ	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 harakat, transliterasinya sebagai berikut:

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

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauula*

### 3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<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 *fathah*, *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 : *rauḍḥah al-atfāl/ rauḍhatul 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 : Cici Aprilia  
NIM : 190603309  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah.  
Judul : Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Dan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi pada Kasus Pegadaian Syariah Cabang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara)  
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
Pembimbing II : Evri Yenni, S.E.,M.Si.,CTT

Kasus pembiayaan bermasalah terjadi di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dikarenakan 2 hal, yaitu dari pihak pegadaian (penaksir) dan pihak nasabah. Pembiayaan bermasalah dapat terjadi karena adanya kesulitan yang dialami oleh nasabah dalam hal melaksanakan kewajiban-kewajiban yang telah dia janjikan terhadap pihak pegadaian atau lembaga keuangan lainnya. Selain itu nasabah tidak mampu membayar denda keterlambatan dikarenakan keuangan mereka tidak memadai karena memiliki kewajiban di lembaga keuangan lainnya. Penelitian bertujuan untuk mengutahui pengaruh biaya penitipan (Ujrah) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Sampel dalam penelitian berjumlah 259 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

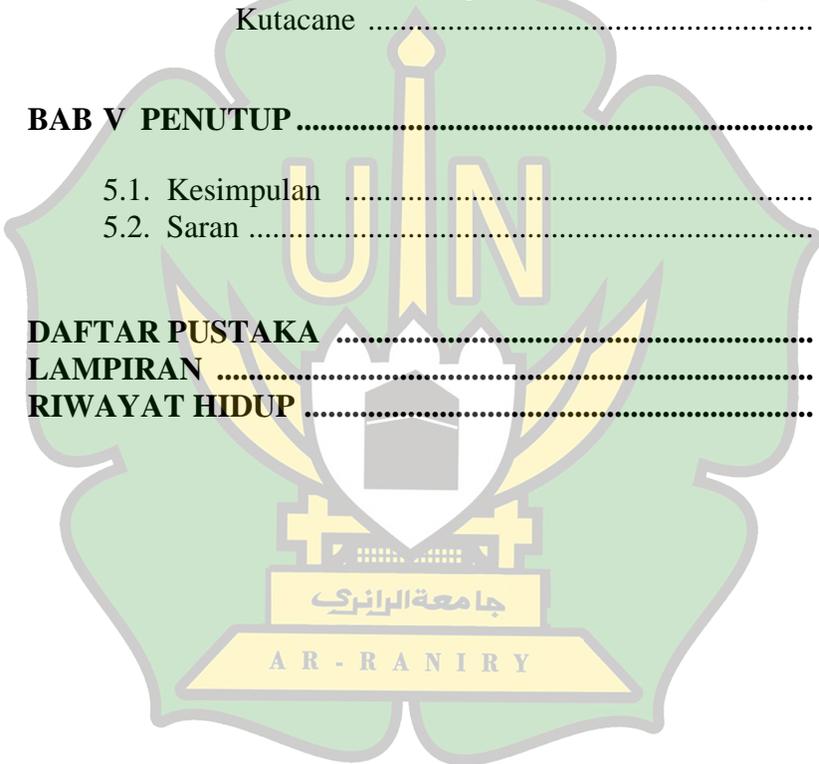
***Kata kunci: Ujrah, Denda, Keterlambatan, Pelunasan, Kepuasan.***

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>TRANSLITERASI LATIN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.5. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1. Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah .....	15
2.2. Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	16
2.2.1 Pengertian Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	16
2.2.2 Landasan Hukum Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) ..	17
2.2.3 Rukun Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	18
2.2.4 Syart <i>Ujrah</i> .....	19

2.2.5 Berakhirnya <i>Ujrah</i> .....	19
2.2.6 Biaya <i>Ujrah</i> .....	20
2.2.7 Indikator Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	22
2.3. Denda Keterlambatan ( <i>Ta'widh</i> ) .....	22
2.3.1 Pengertian <i>Ta'widh</i> .....	22
2.3.2 Dasar Hukum <i>Ta'widh</i> .....	23
2.3.3 Ketentuan Umum dan Khusus <i>Ta'widh</i> .....	25
2.3.4 Indikator Denda Keterlambatan ( <i>Ta'widh</i> ) ..	27
2.4. Gadai ( <i>Rahn</i> ) .....	27
2.4.1 Pengetian Gadai ( <i>Rahn</i> ) .....	27
2.4.2 Rukun dan Syarat Gadai ( <i>Rahn</i> ) .....	28
2.5. Penelitian Terkait .....	29
2.6. Kerangka Pemikiran .....	34
2.7. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Desain Penelitian.....	38
3.2. Populasi dan Sampel .....	38
3.3. Sumber Data.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.6. Uji Asumsi Klasik .....	44
3.7. Definisi Operasional Variabel .....	45
3.8. Metode Analisis Data .....	47
3.9. Pengujian Hipotesis .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Profil Pedagogaian Syariah Cabang Kutacane .....	51
4.2. Karakteristik Responden .....	55
4.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	57
4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	63
4.6. Uji Regresi Linier Berganda .....	66
4.7. Pembahasan .....	70

4.7.1 Pengaruh Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane .....	71
4.7.2 Pengaruh Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane .....	72
4.7.3 Pengaruh Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane .....	73
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>74</b>
5.1. Kesimpulan .....	74
5.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>78</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>96</b>

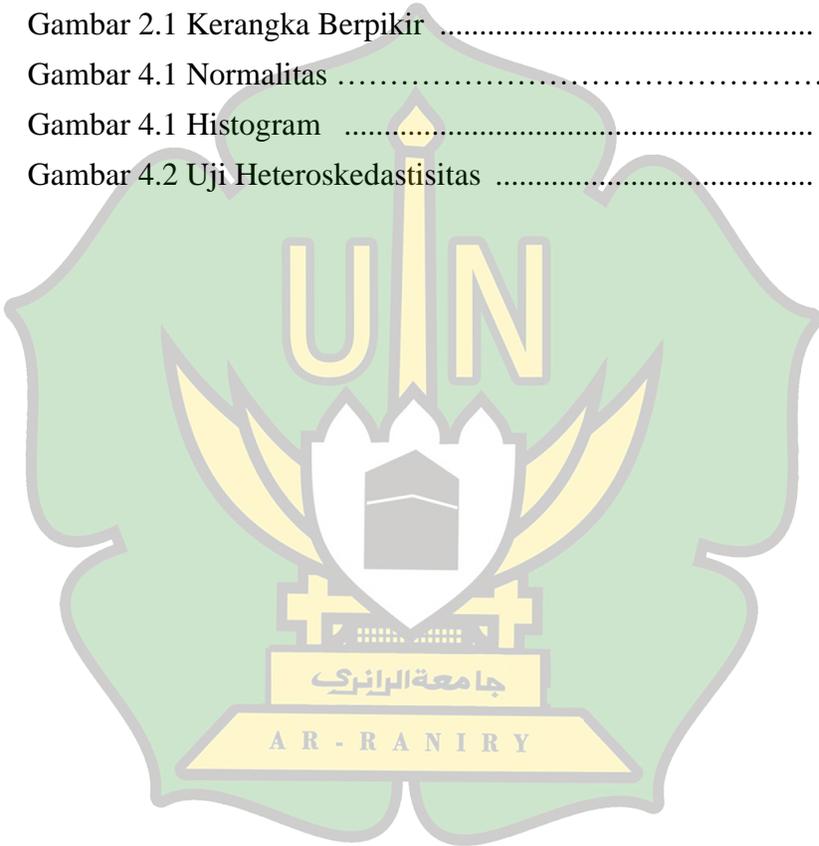


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane .....	3
Tabel 2.1 Perhitungan Harga Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	20
Tabel 2.2 Penelitian Terkait.....	29
Tabel Kriteria Angket.....	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.4 Biaya Penitipan .....	57
Tabel 4.5 Denda Keterlambatan .....	58
Tabel 4.6 Kepuasan Nasabah .....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Denda Keterlambatan .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	69

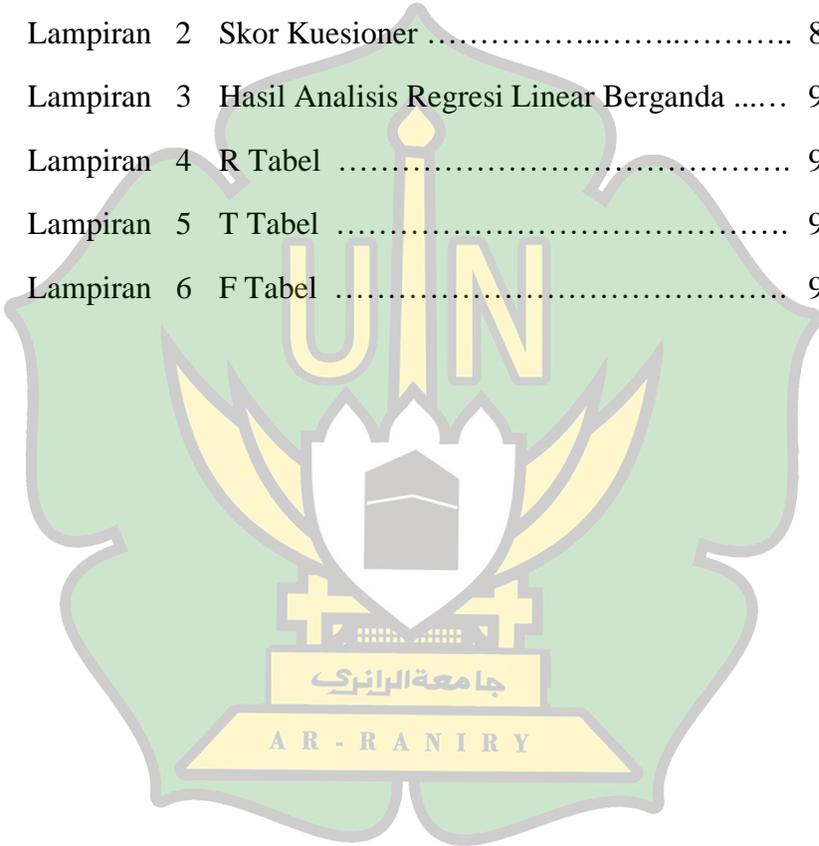
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	36
Gambar 4.1 Normalitas .....	63
Gambar 4.1 Histogram .....	64
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner penelitian .....	79
Lampiran 2 Skor Kuesioner .....	83
Lampiran 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	92
Lampiran 4 R Tabel .....	93
Lampiran 5 T Tabel .....	94
Lampiran 6 F Tabel .....	95



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Lembaga keuangan syariah (LKS) menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk keuangan syariah dan yang mendapat izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah (DSN-MUI,2003). Definisi ini menegaskan bahwa LKS harus memenuhi dua unsur, yaitu unsur kesesuaian dengan syariah Islam dan unsur legalitas dalam operasi sebagai lembaga keuangan (Yaya, 2009:38).

Perkembangan lembaga keuangan Syariah di Indonesia baik yang berbentuk bank maupun lembaga keuangan non bank mengalami kemajuan yang cukup pesat khususnya pada bidang keuangan Islam maupun keuangan mikro Islam. Upaya pengembangan Lembaga Keuangan Syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia adalah beragama Islam yang sangat menantikan suatu sistem Lembaga Keuangan Syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodir kebutuhan terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Pemerintah merespon perkembangan tersebut dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan dalam meningkatkan perkembangan perbankan syariah di Indonesia (Yaya, 2009:40).

Pegadaian merupakan alternatif pendanaan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dana tunai karena dalam prosesnya

tidaklah membutuhkan proses yang rumit (Suhendi, 2014: 106). Calon peminjam cukup hanya membawa barang jaminan mereka yang bernilai ekonomis maka masyarakat sudah dapat meminjam sejumlah uang yang dibutuhkannya baik untuk kriteria produktif maupun konsumtif. Di sisi lain, proses pencairannya juga terbilang relatif cepat. Salah satu keunggulan pada Pegadaian Syariah adalah margin yang ditetapkan relatif rendah, selain itu jenis barang yang digadaikan merupakan barang sehari-hari milik nasabah yang memiliki nilai ekonomi dan tentunya terhindar dari riba.

Masyarakat dalam kehidupannya tidak terlepas dari kegiatan ekonomi, baik untuk memenuhi kehidupan rumah tangga maupun untuk kegiatan usaha. Oleh karenanya uang tunai cukup dibutuhkan masyarakat dalam terkait dengan aktivitas ekonomi tersebut. Kebutuhan akan uang tunai terkadang tidak terduga-duga, sehingga untuk hal-hal yang mendesak mau tidak mau harus meminjam ke sumber-sumber peminjaman uang tunai yang salah satunya adalah Pegadaian Syariah (Huda, 2010:278).

Hadirnya Pegadaian Syariah khususnya di Kutacane mencerminkan bahwa adanya keinginan dari masyarakat untuk melakukan transaksi akad gadai yang sesuai dengan prinsip syariah dan sesuai kebijakan pemerintah dalam melakukan aktivitas ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip Islam (Ali, 2016:15). Salah satu produk yang ada di Pegadaian Syariah adalah gadai emas. Produk gadai emas adalah termasuk jenis produk pembiayaan, yaitu lembaga keuangan yang bersangkutan

memberikan pinjaman dana ke nasabah dengan agunan (emas) serta ditempatkan pada penguasaan dan pemeliharaan lembaga keuangan syariah. Kepuasan nasabah dalam melakukan gadai emas tergantung beberapa hal seperti biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan (Huda, 2010:280).

Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane, produk gadai emas memiliki masa jatuh tempo yaitu 4 bulan dengan satu kali perpanjangan, dimana setelah 4 bulan barang gadai itu jatuh tempo dan nasabah diwajibkan untuk melunasi barang jaminan atas produk gadai emas tersebut. Lalu nasabah mengembalikan hasil perolehan pinjaman produk gadai emas ditambah dengan biaya penitipan (*ujrah*) atas barang yang diagunkan. Jumlah *ujrah* Pegadaian Syariah Cabang Kutacane tahun 2020 yaitu sebesar Rp1.271.288.401 dan pada tahun 2021 sebesar Rp 1.790.186.400. Di sisi lain, denda keterlambatan pada tahun 2020 yaitu sebesar Rp 11.122.400 dan pada tahun 2021 sebesar Rp 20.088.300 atau meningkat 5,67 persen.

Berikut ini adalah perkembangan jumlah nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Gadai Emas di Pegadaian**  
**Syariah Cabang Kutacane**  
**Tahun 2019-2021**

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	5.150
2020	5.814
2021	6.144

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Kutacane (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat jumlah nasabah gadai emas sejak tahun 2019-2021 berjumlah 6.144 orang. Jumlah denda keterlambatan tahun 2020 adalah sebesar Rp 11.122.400 dan pada tahun 2021 adalah sebesar Rp 20.088.300. Terlihat bahwa ada peningkatan jumlah denda keterlambatan sejak tahun 2020 sampai dengan 2021.

Kasus pembiayaan bermasalah terhadap produk juga terjadi di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dikarenakan 2 hal, yaitu dari pihak pegadaian (penaksir) dan pihak nasabah. Dikatakan pembiayaan bermasalah karena adanya kesulitan yang dialami oleh nasabah dalam hal melaksanakan kewajiban-kewajiban yang telah diajanjikan terhadap pihak pegadaian atau lembaga keuangan lainnya. Misalnya nasabah tidak mampu atau terlambat dalam membayar iuran kepada pegadaian sesuai dengan kesepakatan, sehingga pihak pegadaian akan mengambil beberapa tindakan dalam hal menangani masalah-masalah seperti itu. Selain itu nasabah juga tidak mampu membayar denda keterlambatan dikarenakan keuangan mereka tidak memadai karena memiliki kewajiban di lembaga keuangan lainnya. Jumlah nasabah bermasalah terhadap produk gadai emas pada tahun 2020 mencapai 115 orang dan pada tahun 2021 meningkat menjadi 232 orang (Pegadaian Syariah Kutacane, 2022).

Faktor penting yang untuk menjaga eksistensi Pegadaian Syariah adalah dengan menjaga kepuasan nasabah. Dengan

memuaskan nasabah maka dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap suatu produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali produk/jasa yang ditawarkan perusahaan. Kotler dan Armstrong yang dikutip dalam Firmansyah (2018:133) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Mowen yang dikutip dalam Tjiptono (2014:353) merumuskan kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang di hasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Dalam praktiknya, akad yang dijalankan Pegadaian Syariah adalah akad *rahn* dan akad *ijarah*. Akad *rahn* berkaitan dengan penahanan harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya dari Pegadaian Syariah, pihak yang menahan barang memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian utang yang diberikan kepada peminjam. Sedangkan akad *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang tersebut (Huda, 2010:279).

Menurut Hanafiah *Ujrah* adalah akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan. Menurut Syaikh Syihab al-Din dan Syaikh Umainas *Ujrah* adalah akad atas manfaat yang diketahui dan

disengaja untuk memberi dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui ketika itu (Suhendi, 2005:114). Selain dikenakan biaya penitipan (*ujrah*), nasabah juga dikenakan denda keterlambatan. Nasabah yang telah jatuh tempo dan tidak mampu melunasi tanpa satu kali perpanjangan maka nasabah dikenakan denda atas keterlambatan pelunasan produk gadai emas di Pegadaian Syariah.

Huda (2010:279) menjelaskan bahwa dalam melakukan gadai emas terdapat biaya pemeliharaan atas emas yang dijadikan jaminan. Dalam pemeliharaan tersebut Pegadaian Syariah menerapkan biaya sewa yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Jenis biaya tersebut antara lain biaya administrasi dan biaya penitipan. Biaya tersebut ditanggung oleh nasabah, dimana biaya administrasi dibayar di muka dan biaya penitipan dibayar oleh nasabah ketika jatuh tempo atau saat pelunasan pinjaman.

Hasil penelitian yang dilakukan Anggraini (2018) menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syaiah Way Halim Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan faktor yang paling besar yang mendorong nasabah menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung adalah karena faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan Adatin (2016) menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Begitu pula penelitian yang

dilakukan Imaniah (2020) menunjukkan bahwa secara parsial variabel Ujrah dan Marhun Bih berpengaruh signifikan atau positif terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Denda dalam Islam di istilah dengan *al-ta'widh*. Kata *al-Ta'widh* berasal dari kata *'Iwadha* (ضِع ), yang artinya ganti atau kompensasi. Kata *al-ta'widh* berasal dari kata *'Iwadha*, yang artinya ganti atau kompensasi. *Al-ta'widh* secara bahasa berarti mengganti (rugi) atau membayar kompensasi, adapun menurut istilah adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran. *Ta'dwidh* adalah ganti rugi terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pihak penerima jaminan akibat keterlambatan pihak tarjamin dalam membayar kewajibannya yang telah jatuh tempo (Sholihi, 2010:365).

Besar kecilnya biaya penitipan dan denda keterlambatan akan mempengaruhi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Kutacane. Menurut Kotler (2005: 21), konsumen yang merasa puas akan barang/jasa yang dibelinya akan membuat konsumen tersebut menjadi konsumen yang setia dan menguntungkan secara finansial. Dalam hal ini kepuasan nasabah tentu menjadi prioritas utama Pegadaian Syariah khususnya Pegadaian Syariah Cabang Kutacane untuk memberikan kepuasan bagi nasabah-nasabahnya. Nasabah sebagai konsumen yang menentukan maju mundurnya suatu perusahaan.

Mekanisme penetapan denda di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane dilakukan harian dalam bentuk uang. Nominal yang harus dibayarkan disesuaikan jumlah hari keterlambatan nasabah. Di sisi lain, besaran rupiah yang harus dibayar yaitu sesuai dengan *ujrah* atas pinjaman produk gadai emas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2018) menjelaskan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan produk gadai emas dalam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi tidak semua nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane yang puas dengan dikenakannya biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pada produk gadai emas. Hal ini dikarenakan mereka harus mengeluarkan sejumlah uang untuk membayar biaya penitipan dan denda keterlambatan.

Merujuk pada faktor biaya penitipan (*ujrah*) serta denda keterlambatan pada produk gadai emas tentu akan berdampak kepada tingkat kepuasan nasabah gadai emas itu sendiri. Oleh karenanya dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan Pelunasan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Kutacane)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane?
2. Bagaimana pengaruh biaya denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane?
3. Bagaimana pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Akademis

Bagi penulis, dengan melakukan penelitian ini dapat mengetahui secara detail tentang biaya pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah dan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan gadai syariah.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Mahasiswa

Menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya tentang gadai emas di Pegadaian Syariah dan diharapkan mahasiswa lebih mengetahui bahwa teori yang dipelajari berbeda dengan praktik di Pegadaian Syariah, teori harus dipahami secara benar agar praktik di dalam lembaga keuangan syariah tidak menyimpang dari syariat Islam.

#### 2) Pegadaian Syariah Cabang Kutacane

Sebagai referensi dalam melaksanakan prinsip perekonomian syariah yang sesuai dengan syariat Islam serta meningkatkan kepuasan nasabah khususnya pada nasabah produk gadai emas.

#### 3) Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi Pegadaian Syariah Cabang Kutacane dalam mengambil kebijakan bagi peningkatan pelayanan pada produk gadai.

## 1.5 Sistematika Penulisan

**BAB I Latar Belakang Penelitian**, adalah Pendahuluan yang berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II Landasan Teori**, adalah Landasan Teori yang berisikan biaya penitipan, denda keterlambatan, gadai, dan kepuasan nasabah.

**BAB III Metode Penelitian**, adalah Metode Penelitian yang berisikan desain penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, definisi dan operasional variabel, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

**BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**, adalah Bab Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisikan Profil Pedagadaian Syariah Cabang Kutacane, Karakteristik Responden, Identifikasi Variabel Penelitian, Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas, Hasil Uji Asumsi Klasik , Uji Regresi Linier Berganda, dan Pembahasan.

**BAB V Penutup**, adalah bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan yang dalam hal ini adalah kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Nasabah merupakan faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan.

##### **2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan konsumen memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu satis yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan (Irawan, 2012:8).

Kotler dan Keller (2012:49) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Lupiyoadi

(2012:147) kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Tjiptono (2011:61) berpendapat bahwa kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

### **2.1.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Tjiptono (2011:68) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

a. **Sistem keluhan dan saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, atau saluran telepon khusus bebas pulsa. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru, dan masukan yang berharga kepada organisasi atau instansi, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi cepat tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul. Akan tetapi karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen karena tidak semua konsumen yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa jadi mereka langsung

beralih ke tempat yang lainnya dan tidak akan membeli produk dari tempat yang pertama.

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mengerjakan beberapa orang sebagai *ghostshopper* untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghostshopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan konsumen, menjawab pertanyaan konsumen dan menangani setiap keluhan.

c. Survey kepuasan konsumen

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan konsumen yang dilakukan dengan penelitian survey, baik dengan survey melalui via pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumennya dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumennya.

d. *Lost customer analysis*

Perusahaan selayaknya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah ke perusahaan

lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi, dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya.

### **2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah**

Lupiyoadi (2012:148) menyebutkan empat faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

a. **Kualitas Produk**

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal.

b. **Kualitas Pelayanan**

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. **Faktor Emosi**

Faktor emosi biasanya disebabkan oleh adanya nilai emosi yang diberikan oleh lingkungan atau brand suatu produk dan jasa seperti rasa bangga dan rasa percaya diri.

d. **Harga**

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

## **2.2 Biaya Penitipan (*Ujrah*)**

Sebelum mengkaji mengenai biaya penitipan maka akan dipaparkan terlebih dahulu pengertian biaya penitipan.

### **2.2.1 Pengertian Biaya Penitipan (*Ujrah*)**

*Ujrah* di dalam kamus perbankan syariah yakni imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan (Supriyono, 2011:162). *Ujrah* sendiri dalam bahasa Arab mempunyai arti upah atau upah dalam sewa menyewa, sehingga pembahasan mengenai *ujrah* ini termasuk dalam pembahasan *ijarah* yang mana *ijarah* sendiri mempunyai arti sendiri. Yang mana arti *Ijarah* secara etimologi berasal dari kata *alajru* yang berarti *al-'Iwadh* atau pergantian, dari sebab itulah *atsTsawabu* dalam konteks pahala dinamai juga *al-Ajru* yakni upah (Ghazaly, 2010:277). Secara terminologi, *ijarah* merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Dalam akad *ijarah* selalu disertai dengan kata imbalan ataupun upah yang mana disebut juga dengan *ujrah*. Namun di dalam perbankan nama lain dari *ujrah* diantaranya adalah upah atau imbalan (*fee*).

### 2.2.2 Landasan Hukum *Ujrah*

Hukum *ujrah* menurut jumbuh ulama adalah mubah atau boleh bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh *syara'*. Kebolehan *Ujrah* Berdasarkan Hukum Al-Quran Seperti yang di jelaskan pada QS Al-Baqarah Ayat 233 yang berkaitan dengan Biaya penitipan/Upah (*Ujrah*) :

... وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ۝ ٢٣٣

Artinya: ..... dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, Maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Baqarah: 233).

Berdasarkan ayat diatas dapat dijelaskan ungkapan “Apabila kamu memberikan pembayaran yang patut” Ungkapan tersebut menunjukkan adanya jasa yang diberikan berkat kewajiban membayar upah (*fee*) secara patut. Dalam hal ini termaksud didalamnya jasa penyewaan atau biaya penitipan (Ghazaly, 2010:278).

### 2.2.3 Rukun *Ujrah*

Menurut jumbuh ulama rukun *ujrah* ada empat, yaitu (Ghazaly, 2010:278):

- a. Dua orang yang berakad

- b. Sighat (*ijab* dan *qabul*)
- c. Sewa atau imbalan
- d. Manfaat

Syarat-syarat *ujrah* sebagaimana ditulis Nasrun Haroen yang dikutip dalam Ghazaly (2010:279) sebagai berikut:

- a. Yang terkait dengan dua orang yang berakad. Menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabilah disyaratkan telah balig dan berakal.
- b. Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad. Apabila salah seorang diantaranya terpaksa melakukan akad ini, maka akad tidak sah.
- c. Manfaat yang menjadi objek akad harus diketahui, sehingga tidak muncul perselisihan dikemudian hari. Kejelasan manfaat itu dapat dilakukan dengan menjelaskan jenis manfaatnya.
- d. Objek akad boleh diserahkan dan digunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya.
- e. Objek akad itu sesuatu yang diharamkan oleh *syara'*
- f. Yang disewakan itu bukan suatu kewajiban bagi penyewa.
- g. Objek akad itu merupakan sesuatu yang disewakan.
- h. Upah atau sewa dalam *ujrah* harus jelas, tertentu, dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomi

#### **2.2.4 Syarat Ujrah**

Untuk sahnya *ujrah* sesuatu yang dijadikan sebagai upah atau imbalan harus memenuhi syarat. Para ulama telah menetapkan syarat *ujrah* yaitu (Ghazaly, 2010:280):

- a. Ujrah atau imbalan adalah sesuatu yang dianggap harta dalam pandangan syari'ah (*mal mutaqqawwim*) dan diketahui.
- b. Sesuatu yang berharga atau dapat dihargai dengan uang sesuai dengan adat kebiasaan setempat. Kalau ia berbentuk barang, maka ia harus termasuk barang yang boleh diperjual belikan. Kalau ia berbentuk jasa, maka ia harus jasa yang tidak dilarang *syara'*.
- c. Ujrah atau imbalan bukan manfaat atau jasa yang sama dengan yang disewakan. Misalnya imbalan sewa rumah dengan sewa rumah, upah mengerjakan sawah dengan mengerjakan sawah. Dalam pandangan ulama Hanafiyyah syarat seperti ini bisa menimbulkan riba *nasi`ah*.

#### 2.2.5 Berakhirnya Ujrah

Berakhirnya *ujrah* dapat dijelaskan sebagai berikut (Ghazaly, 2010:284):

- a. Menurut Hanafiyah ujrah berakhir dengan meninggalnya salah seorang dari dua orang yang berakad. Ujrah hanya hak manfaat, maka hak ini tidak dapat di wariskan karena kewarisan berlaku untuk benda yang dimiliki.
- b. Sesuatu yang diijaraskan hancur atau mati misalnya hewan sewaan mati, rumah sewaan hancur.
- c. Manfaat yang di harapkan telah terpenuhi atau pekerjaan telah selesai kecuali ada *uzur* atau halangan.
- d. Akad berakhir *iqalah* (menarik kembali). *Ijarah* ataupun *ujrah* adalah akad *muawadah*, proses pemindahan benda

dengan benda, sehingga memungkinkan untuk *iqalah* seperti pada akad jual beli. Di antara penyebabnya misalnya adalah terdapat aib pada benda yang disewa yang menyebabkan hilang atau berkurangnya manfaat pada benda itu.

### 2.2.6 Biaya *Ujrah*/Pemeliharaan Barang Jaminan

Biaya *ujrah* pemeliharaan barang jaminan di Pegadaian Syariah dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel 2.1**  
**Perhitungan Harga Penitipan (*Ujrah*)**

<b>Tarif <i>Mu'nah</i> Pemeliharaan Per 10 (Sepuluh) Hari</b>		
<b>Golongan</b>	<b><i>Marhun Bih</i></b>	<b>Tarif <i>Mu'nah</i> (n% x taksiran)</b>
A	50.000 s/d 500.000	0,45%
B1	510.000 s/d 1.000.000	0,71%
B2	1.010.000 s/d 2.500.000	0,71%
B3	2.550.000 s/d 5.000.000	0,71%
C1	5.050.000 s/d 10.000.000	0,71%
C2	10.050.000 s/d 15.000.000	0,71%
C3	15.050.000 s/d 20.000.000	0,71%
D	20.050.000 s/d 100.000.000	0,62%
D1	100.050.000 s/d 200.000.000	0,62%
D2	200.050.000 s/d 300.000.000	0,62%
D3	300.050.000 s/d 400.000.000	0,62%
D4	400.050.000 s/d 500.000.000	0,62%
D5	500.050.000 s/d 750.000.000	0,62%
D6	750.050.000 s/d 1.000.000.000	0,62%
D7	1.000.050.000 s/d ke atas	0,62%

Sumber: Mas'adatin (2016)

Keterangan:

Taksiran : Harga / Nilai Suatu Barang

K : Konstanta ditetapkan Rp. 10.000

Jangka Waktu : waktu pinjaman barang yang digadaikan dihitung persepuluh hari

Dari rumus diatas jelas sekali bahwa pihak pegadaian menetapkan biaya penitipan (*ujrah*) bukan dari jumlah pinjaman nasabah, karena yang dihitung adalah besarnya nilai taksiran, angka 10.000 adalah angka konstanta yang digunakan pihak pegadaian dalam menghitung biaya penitipan. Ketentuan-ketentuan biaya penitipan (*ujrah*) sebagai pembentuk laba pegadaian syariah sebagai berikut:

1. Biaya jasa penitipan/penyimpanan dihitung dari nilai taksiran emas.
2. Jangka waktu gadai ditetapkan 120 hari kalender. Perhitungan tarif jasa simpan dengan kelipatan sepuluh hari dihitung sejak pinjaman rahn sampai dengan tanggal melunasi pinjaman. Satu hari dihitung sepuluh hari atau dapat dihitung menurut satuan terkecil.
3. Biaya penitipan dihitung berdasarkan volume atau nilai barang.
4. *Rahin* dapat melunasi sebelum jatuh tempo.
5. Biaya jasa penitipan/penyimpanan dibayar pada saat melunasi pinjaman.

### **2.2.7 Indikator Biaya Penitipan (*Ujrah*)**

Adapun indikator biaya penitipan antara lain (Ghazaly, 2010:285):

1. Keterjangkauan harga penitipan (*ujrah*) digadai emas syariah.

2. Biaya penitipan gadai emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku.
3. Kesesuaian biaya penitipan dengan manfaat.

### **2.3 Denda Keterlambatan (*Ta'widh*)**

Denda keterlambatan yang diterapkan Pegadaian Syariah Cabang Kutacane didasarkan pula pada ketentuan-ketentuan Islam. Untuk lebih jelasnya dijelaskan pada sub bab berikut.

#### **2.3.1 Pengertian *Ta'widh***

Denda dalam Islam di istilah dengan *al-ta'widh*. Kata *al-Ta'widh* berasal dari kata *'Iwadha*, yang artinya ganti atau kompensasi. Sedangkan *alta'widh* sendiri secara bahasa berarti mengganti (rugi) atau membayar kompensasi. Adapun menurut istilah adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan (Saputra, 2014:31).

Adanya *dhaman* (tanggung jawab) untuk menggantikan atas sesuatu yang merugikan dasarnya adalah kaidah hukum Islam, “Bahaya (beban berat) dihilangkan, (*adh-dhararu yuzal*), artinya bahaya (beban berat) termasuk di dalamnya kerugian harus dihilangkan dengan menutup melalui pemberian ganti rugi. Kerugian disini adalah segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas ataupun manfaat (Hidayat, 2010:29).

Dalam kaitan dengan akad, kerugian yang terjadi lebih banyak menyangkut harta kekayaan yang memang menjadi objek

dari suatu akad atau menyangkut fisik seseorang. Sedangkan yang menyangkut moril kemungkinan sedikit sekali, yaitu kemungkinan terjadinya kerugian moril. Misalnya seseorang dokter dengan membukakan rahasia pasiennya yang diminta untuk disembunyikan sehingga menimbulkan rasa malu pada pasien tersebut. Dalam kasus ini tentu saja yang berhubungan dengan harta kekayaan atau sesuatu yang telah dikeluarkan.

### 2.3.2 Dasar Hukum *Ta'widh*

- a. Alqur'an surat Al-Maidah ayat 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ  
مُحَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*

Ayat di atas menjelaskan bahwa “janji-janji” di sini bersifat umum baik janji kepada Allah ﷻ maupun janji kepada manusia. Sehingga ketika kita berjanji kepada Allah maka tunaikanlah (Muhammad, 2002:153).

- b. Alqur'an surat Al-Baqarah ayat 279-280

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ۚ ۲۷۹ وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ۚ ۲۸۰

Artinya: 279. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. 280. dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.

Ayat di atas menjelaskan bahwa jika seseorang belum juga berhenti dari perkara yang Allah melarang seseorang melakukannya, maka yakinlah akan perang dari Allah dan RasulNya (terhadap manusia). (Muhammad, 2002:91).

- c. Hadis Nabi riwayat Ibnu Majah dari ‘Ubadah bin Shamit, riwayat Ahmad dari Ibnu ‘Abbas, dan Malik dari Yahya:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya: Tidak boleh membahayakan diri sendiri dan tidak boleh pula membahayakan orang lain. (HR Ibnu Majah, No 2340)

Hadits di atas menjelaskan kaidah yang telah dibakukan Ulama. Para ahli fiqih *meng-qiyas-kan* semua perkara-perkara yang berbahaya dengan kaidah ini, terutama masalah-masalah kontemporer yang tidak ada pada zaman Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam.

### **2.3.3 Ketentuan Umum dan Khusus *Ta'widh***

Hal ini mengingatkan secara tradisional, setiap bentuk penambahan apa pun terhadap pokok pembiayaan merupakan bentuk-bentuk riba'. Namun, menurut Adrian Sutedi (2009:61) mengenai PBI No. 7/46/PBI/2005 tentang Akad Perhimpunan dan Penyaluran Dana bagi Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, yaitu berkenaan dengan pengaturan ganti kerugian (*ta'widh*) dalam pembiayaan dimaksud memberi kemungkinan pengenaan ganti kerugian dalam hal dan dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut (Kamil dan Fauzan, 2007:82).

#### **a. Ketentuan umum**

1. Ganti rugi (*ta'widh*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
2. Kerugian yang dapat dikenakan *ta'widh* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.

3. Kerugian riil sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya riil yang dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yang seharusnya dibayarkan.
  4. Besar ganti rugi (*ta`widh*) adalah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss* atau *al-furshah al-dha-i'ah*).
  5. Ganti rugi (*ta`widh*) hanya boleh dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti salam, *istishna'* serta *murabahah* dan *ijarah*.
  6. Dalam akad *Mudharabahdan Musyarakah*, ganti rugi hanya boleh dikenakan oleh shahibul mal atau salah satu pihak dalam musyarakah apabila bagian keuntungannya sudah jelas tetapi tidak dibayarkan.
- b. Ketentuan khusus
1. Besarnya ganti rugi yang dapat diakui sebagai pendapatan bank adalah sesesuai dengan nilai kerugian (*real loss*) yang berkaitan dengan upaya bank untuk memperoleh pembayaran dari nasabah dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potensial loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss/al-fursah al-dha'iah*).

2. Klausul pengenaan ganti rugi harus ditetapkan secara jelas dalam akad dan dipahami oleh nasabah.
3. Jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak. Besarnya ganti rugi ini tidak boleh dicantumkan dalam akad.
4. Pihak yang cedera janji bertanggung jawab atas biaya perkara dan biaya lainnya yang timbul akibat proses penyelesaian perkara.

#### **2.3.4 Indikator Denda Keterlambatan (*Ta'widh*)**

Adapun indikator denda keterlambatan yaitu (Hidayat, 2010:32):

1. Jumlah ganti rugi besarnya sesuai dengan kerugian
2. Pembayaran denda sesuai dengan prosedur
3. Pengetahuan nasabah mengenai jumlah denda

#### **2.4 Gadai (*Rahn*)**

Gadai merupakan salah satu produk yang ditawarkan kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Adapun lebih jelasnya mengenai gadai dapat dijelaskan sebagai berikut.

##### **2.4.1 Pengertian Gadai (*Rahn*)**

Suhendi (2014:105) menjelaskan dalam istilah bahasa gadai (*al-Rahn*) berarti *al-Thubut* dan *al-abs* yaitu penetapan dan penahanan. Ada pula yang menjelaskan bahwa *al-Rahn* adalah terkurung atau terjat (Ahtllad, 2001:59). Transaksi gadai juga ditemukan dalam *fiqih*, ini berarti bahwa pinjam meminjam dalam

hukum gadai juga telah dikenal dan dipraktikan umat muslim sejak awal, bahkan oleh Rasulullah SAW sebagai pembawa risalah Islam. Perjanjian gadai dalam *fiqih* Islam disebut *Rahn*, yaitu jenis-jenis perjanjian menahan suatu barang sebagai tanggungan hutang. Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan *rahn* dan dapat juga dinamai *al-habsu*. Secara etimologis, arti *rahn* adalah tetap dan lama, sedangkan *al-habsu* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Pengertian ini didasarkan pada praktek bahwa apabila seorang ingin berhutang kepada orang lain, ia menjadikan barang miliknya baik berupa barang bergerak atau berupa ternak berada dibawah penguasaan pemberi jaminan sampai penerima pinjaman melunasi hutangnya (Anshori, 2005:88).

#### **2.4.2 Rukun dan Syarat Gadai**

Adapun rukun dan syarat gadai dapat dijelaskan sebagai berikut (Ismail, 2011:111).

- a. Rukun Gadai
  1. Nasabah (*Rahin*) : Nasabah harus cakap bertindak hukum, baligh dan berakal.
  2. Bank Syariah/Lembaga Keuangan Syariah (*Murtahin*): Bank atau lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk *rahn* sesuai dengan prinsip syariah.
  3. Pembiayaan (*Marhun Bih*) : Pembiayaan yang diberikan oleh *murtahin* harus jelas dan spesifik, wajib dikembalikan oleh *rahin*. Dalam hal *rahin* tidak mampu

mengembalikan pembiayaan yang telah diterima dalam waktu yang telah diperjanjikan, maka barang jaminan dapat dijual sebagai sumber pembiayaan.

4. Barang Jaminan (*Marhun*): *Marhun* atau *al marhun* merupakan barang yang digunakan sebagai agunan atau barang jaminan.

b. Syarat Gadai

1. Agunan (jaminan) harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan pembiayaan.
2. Agunan harus bernilai dan bermanfaat menurut ketentuan syariah.
3. Agunan itu harus milik sendiri dan tidak terkait dengan pihak lain.
4. Agunan merupakan harta yang utuh dan tidak bertebaran di beberapa tempat.
5. Agunan harus dapat diserahkan baik fisik atau manfaatnya.

## 2.5 Penelitian Terkait

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan kajian pustaka penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian Anggraini (2018) berjudul “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di

Pegadaian Syaiah Way Halim Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan faktor yang paling besar yang mendorong nasabah menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung adalah karena faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak.

Penelitian Adatin (2016) berjudul “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

Penelitian Imaniah (2020) berjudul “Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Ujrah dan Marhun Bih berpengaruh signifikan atau positif terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Penelitian Mas’Miratul Mafaza (2015) berjudul “Pengaruh Biaya Sewa Tempat Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah Di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya sewa tempat memiliki koefisien regresi sebesar  $10,51 > 1,29$

dengan nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,10). Nilai  $t$  hitung koefisien regresi biaya sewa tempat terlihat bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel dan nilai Sig lebih kecil dari pada  $\alpha$  (0,10), maka menolak  $H_0$  yang berarti koefisien korelasi signifikan secara statistik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel biaya sewa tempat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk gadai emas di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya.

Penelitian Hidayat (2012) berjudul “Analisis Minat Beli Produk Gadai Emas Syariah Bank BPD DIY Syariah Ditinjau Dari Pengetahuan Terhadap Produk Dan Prinsip Operasional Gadai Emas Syariah”. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan kedua variable independen, yaitu pengetahuan produk dan pengetahuan prinsip operasional produk berpengaruh signifikan terhadap variable dependen, yaitu minat beli gadai emas syariah Bank BPD DIY Syariah. Begitu juga dengan hasil uji secara parsial, menunjukkan bahwa masing-masing dari dua variable independen berpengaruh signifikan terhadap minat beli produk gadai emas syariah Bank BPD DIY Syariah.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terkait**

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Angraini (2018)	Pengaruh Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya penitipan ( <i>ujrah</i> ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syaiah Way

			Halim Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan faktor yang paling besar yang mendorong nasabah menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung adalah karena faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak
2	Adatin (2016)	Pengaruh Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya penitipan ( <i>ujrah</i> ) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas
3	Imaniah (2020)	Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Ujrah dan <i>Marhun Bih</i> berpengaruh signifikan atau positif terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
4	Mas'adatin (2016)	Pengaruh Biaya Penitipan (UJRAH) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPR Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep	Hasil dari analisis penelitian ini menunjukkan bahwa biaya penitipan ( <i>ujrah</i> ) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

5	Mas' Miratul Mafaza (2015)	Pengaruh Biaya Sewa Tempat Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah Di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya sewa tempat memiliki koefisien regresi sebesar <math>10,51 &gt; 1,29</math> dengan nilai signifikan <math>0,00</math> lebih kecil dari <math>\alpha</math> (<math>0,10</math>). Nilai <math>t</math> hitung koefisien regresi biaya sewa tempat terlihat bahwa nilai <math>t</math> hitung lebih besar daripada <math>t</math> tabel dan nilai Sig lebih kecil dari pada <math>\alpha</math> (<math>0,10</math>), maka menolak <math>H_0</math> yang berarti koefisien korelasi signifikan secara statistik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel biaya sewa tempat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk gadai emas di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya</p>
6	Hidayat (2012)	Analisis Minat Beli Produk Gadai Emas Syariah Bank BPD DIY Syariah Ditinjau Dari Pengetahuan Terhadap Produk Dan Prinsip Operasional Gadai Emas Syariah	<p>Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara simultan kedua variabel independen, yaitu pengetahuan produk dan pengetahuan prinsip operasional produk berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu minat beli gadai emas syariah Bank BPD DIY Syariah. Begitu juga dengan hasil uji secara parsial, menunjukkan</p>

			bahwa masing-masing dari dua variable independen berpengaruh signifikan terhadap minat beli produk gadai emas syariah Bank BPD DIY Syariah.
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2.6 Kerangka Berpikir

### 2.6.1 Pengaruh Biaya Penitipan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas

Biaya Penitipan (*Ujrah*) menurut terminology adalah suatu imbalan atau upah yang didapatkan dari akad pemindahan hak guna atau manfaat baik berupa benda atau jasa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (Antoni, 2001:17). *Ujrah* adalah harga sewa dan harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian. Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan... antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan). Jadi biaya penitipan (*ujrah*) dalam penelitian ini akan dihubungkan dengan kepuasan nasabah gadai emas dipegadaian syariah Cabang Kutacane.

Hasil penelitian Mas'adatin (2016) menjelaskan bahwa biaya penitipan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula hasil penelitian Imaniah (2020) dan Adatin (2016) yang menyatakan bahwa biaya penitipan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

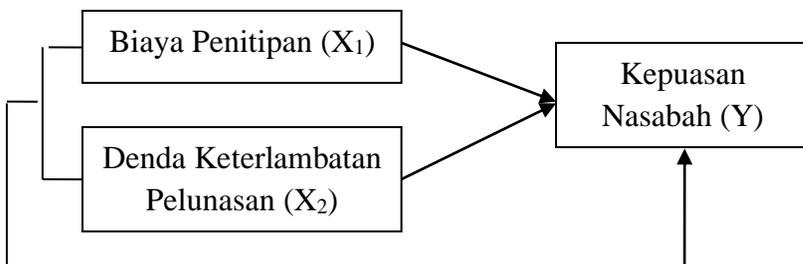
## 2.6.2 Pengaruh Denda Keterlambatan Pelunasan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas

Denda dalam Islam di istilah dengan *al-ta'widh*. Kata *al-Ta'widh* berasal dari kata *'Iwadha*, yang artinya ganti atau kompensasi. Sedangkan *alta'widh* sendiri secara bahasa berarti mengganti (rugi) atau membayar kompensasi. Adapun menurut istilah adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan (Saputra, 2014:31). Variabel denda keterlambatan ini dihubungkan dengan kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kutancane dikarenakan sebagian nasabah merasa kesulitan terhadap besarnya biaya denda keterlambatan sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hasil penelitian Mas'adatin (2016) menjelaskan bahwa denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula hasil penelitian Imaniah (2020) dan Adatin (2016) yang menyatakan bahwa denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



## 2.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:16), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>01</sub> : Biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

H<sub>a1</sub> : Biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

H<sub>02</sub> : Denda keterlambatan (*ta'widh*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

H<sub>a2</sub> : Denda keterlambatan (*ta'widh*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

H<sub>03</sub> : Biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan (*ta'widh*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

H<sub>a3</sub> : Biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan (*ta'widh*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang sedang belaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada (Hasan, 2008:5). Dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2016:119) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas dari tahun 2021 yang berjumlah 6.144 nasabah (Pegadaian Syariah Cabang Kutacane, 2021).

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:120). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael* (Sugiyono, 2016:124). Sampel diambil berdasarkan jumlah populasi yang berada di Kota Kutacane yaitu sebanyak 6.144 nasabah. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan perhitungan dengan rumus *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut (Sugiyono, 2016:124):

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

$\lambda^2$  dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%.

P = Q = 0,5. d = 0,05. s = jumlah sampel

s : jumlah sampel

$\lambda^2$  : Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan 1 dan kesalahan 10% harga Chi Kuadrat = 2,706 (*Tabel Chi Kuadrat*)

N : jumlah populasi

P : Peluang benar (0,5)

Q : Peluang salah (0,5)

d : Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi

Perbedaan bias 0,01; 0,05; dan 0,1

Untuk menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael* ini, langkah pertama ialah menentukan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*). Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dalam presentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, maka semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya dilakukan penelitian dengan batas toleransi kesalahan 10% (0,1), berarti memiliki tingkat akurasi sebesar 90%.

Pada penelitian ini didapatkan populasi sebanyak 6.144 orang yang berada di Kota Kutacane sebagai nasabah Pegadaian Syariah Cabang Kutacane khususnya nasabah yang menggunakan produk gadai emas, dan ditentukan batas toleransi kesalahan sebesar 10% serta nilai  $d = 0,05$ . Maka dapat ditentukan jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} s &= \frac{2.706 \times 6144 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (6144-1) + 2.706 \times 0.5 \times 0.5} \\ &= \frac{4156.41}{16.02} \\ &= 259,45 \end{aligned}$$

Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 259 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi

sampel (Sugiyono, 2016:120).

### **3.3 Sumber Data**

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis menggunakan data sebagai berikut:

#### **a. Data Primer**

Menurut Bungin (2011:132) data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber pertama dilokasi penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari pengisian angket (kuesioner) yakni sekumpulan pertanyaan yang diberikan peneliti kepada nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

#### **b. Data Sekunder**

Menurut Bungin (2011:132) data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Dalam penelitian ini data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lembaga terkait sebagai informasi dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini (misalnya data sekunder ini berasal dari buku literatur, laporan perusahaan, jurnal, dan sebagainya).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti harus menggunakan metode pengumpulan data yang baik dan benar. Dan untuk hal itu, berikut adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat :

#### **a. Metode Angket**

Angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono, 2016:142). Penyebaran angket dilakukan secara manual yaitu dengan mendatangi langsung responden lalu meminta responden mengisi lembar angket. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala Likert dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kriteria Angket**

<b>Kriteria</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (S)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mencari data mengenai objek penelitian berupa catatan, arsip, agenda yang terkait dengan penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data berkenaan dengan dokumen, catatan dan lain-lain.

c. Wawancara

Wawancara adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data (Muhammad, 2008:151). Dalam metode ini peneliti dapat memperoleh data-data yang diperlukan melalui pertanyaan kepada pihak-pihak yang terlibat mengenai judul penelitian ini. Wawancara awal dilakukan terhadap nasabah pegadaian mengenai kepuasan nasabah, dan menanyakan kepada setiap nasabah apakah mereka merasa puas dengan menitipkan suatu barang, dan dalam penelitian ini saya menjelaskan bertujuan untuk menyelesaikan dari hasil skripsi saya.

### **3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dalam penelitian ini dilakukan beberapa tahapan dalam analisis data, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2011:65). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas dalam penelitian ini ingin mengukur apakah pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang sudah peneliti buat sudah dapat mengukur apa yang ingin diteliti oleh peneliti. Pengujian dikatakan valid jika r hitung  $>$  dari rtabel sebesar 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat ukur yang digunakan. Kuesioner dikatakan reliabel apabila kuesioner tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah/objek yang sama dengan ketentuan *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2012:112).

### 3.6 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance  $< 0,1$  atau sama dengan VIF  $> 10$ . Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas (Sunyoto,

2010:97).

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama/berbeda disebut heteroskedastisitas (Sunyoto, 2010:100).

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu sebutan yang dapat diberi angka (kuantitatif) atau nilai mutu (kualitatif). Variabel merupakan pengelompokan data secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang di teliti (Noor, 2014:47). Pada penelitian ini, variabel dibagi menjadi dua variabel, yaitu variabel bebas (*Independence Variable*) dan Variabel Terikat (*Dependen Variable*).

a. Variabel Bebas (*Independence Variable*)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Biaya Penitipan (*Ujrah*) ( $X_1$ ) dan Denda Keterlambatan (*Ta'widh*) ( $X_2$ )

b. Variabel Terikat (*Dependence Variable*)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel

bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Naababah Gadai Emas (Y).

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Biaya Penitipan/ <i>Ujrah</i> ( $X_1$ )	<i>Ujrah</i> di dalam kamus perbankan syariah yakni imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan (Supriyono, 2011:162).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga penitipan (<i>ujrah</i>) digadai emas syariah.</li> <li>2. Keterjangkauan biaya administrasi</li> <li>3. Biaya penitipan gadai emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku.</li> <li>4. Objektivitas biaya penitipan emas. (Ghazaly, 2010:285)</li> </ol>	Likert
Denda Keterlambatan/ <i>Ta'widh</i> ( $X_2$ )	Denda keterlambatan adalah biaya yang dikeluarkan nasabah untuk membayar kompensasi atas keterlambatan gadai emas (Suprijono, 2014:31).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah ganti rugi besarnya sesuai dengan kerugian</li> <li>2. Objektivitas denda keterlambatan</li> <li>3. Pembayaran denda sesuai dengan prosedur</li> <li>4. Pembayaran denda mudah dipahami nasabah (Hidayat, 2010:32)</li> </ol>	Likert

Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler dan Keller, 2012:49)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah merasa puas dengan biaya penitipan dan denda keterlambatan</li> <li>2. Nasabah merasa puas dengan informasi denda keterlambatan</li> <li>3. Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan</li> <li>4. Nasabah merasa puas dengan manfaat yang dirasakan dari produk gadai emas (Lupiyoadi, 2012:148)</li> </ol>	Skala Likert
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus analisis regresi linier berganda yaitu (Sunyoto, 2010:29):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Biaya Penitipan/*Ujrah*

$X_2$  = Denda Keterlambatan/*Ta'widh*

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi

### 3.9 Pengujian Hipotesis

#### a. Uji t

Digunakan untuk menguji apakah secara individu variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesisnya yaitu:

$H_0$  :  $b_1 = 0$ , biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah

$H_a$  :  $b_1 \neq 0$ , biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

$H_0$  :  $b_2 = 0$ , denda keterlambatan (*ta'widh*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah

$H_a$  :  $b_2 \neq 0$ , denda keterlambatan (*ta'widh*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Level of signikansi yaitu: 5%

Kriteria pengujian :

Jika nilai  $t \text{ sig.} > \alpha=0,05$ , maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika nilai  $t \text{ sig.} < \alpha=0,05$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

#### b. Uji F

Digunakan untuk menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesisnya yaitu:

$H_0 : b_1 = 0$ , biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan (*ta'widh*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah

$H_a : b_1 \neq 0$ , biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan (*ta'widh*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Kriteria pengujian :

Jika nilai  $F_{sig.} > \alpha=0,05$ , maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika nilai  $F_{sig.} < \alpha=0,05$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

c. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted  $R^2$ )

Dalam analisis ini terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi atau yang sering disebut dengan koefisien penentu, karena besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $R$ ), sehingga koefisien ini berguna untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

Menurut Chin (1998), nilai  $R$  square dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika nilai sebesar 0,33, dan lemah jika bernilai sampai dengan 0,19.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil Pegadaian Syariah Cabang Kutacane**

##### **4.1.1 Sejarah Ringkas Pegadaian Syariah Cabang Kutacane**

Pendirian Pegadaian Syariah tidak terlepas dari keinginan untuk mencegah ijon, rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya. Selain itu juga karena keinginan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat yang ekonomi menengah kebawah serta mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)).

Sejarah Pegadaian Syariah juga terdorong dari keinginan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam untuk menjalankan syariat Islam dalam kehidupan, salah satunya transaksi gadai. Masyarakat ingin melakukan transaksi gadai sesuai dengan prinsip syariah, selain itu juga didukung oleh kebijakan pemerintah dalam mengembangkan lembaga keuangan berbasis syariah.

Pegadaian Syariah merupakan sebuah lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003.

Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta ditahun yang sama hingga September 2003. Masih ditahun yang sama pula 4 kantor cabang Pegadaian di Aceh di konversi menjadi Pegadaian Syariah (Soemitra, 2010:393).

Tetapi, pada saat ini Pegadaian Syariah telah berbentuk sebagai lembaga sendiri dibawah naungan PT. Pegadaian (Persero) dan sepenuhnya dikelola oleh PT. Pegadaian (Persero). Dengan dikelola oleh PT. Pegadaian diharapkan gadai syariah pada Pegadaian Syariah dapat meningkatkan kinerja, memudahkan operasional dan mengembangkan usahanya sehingga dapat mengalami peningkatan setiap tahunnya baik dari segi jumlah nasabah untuk pembiayaan serta produk lain yang ditawarkan, jumlah kantor cabang syariah dan jumlah unit pegadaian syariah di Indonesia.

Adapun visi dan misi Pegadaian Syariah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Visi

Menjadikan Pegadaian sebagai “*Champion*” dalam Pembiayaan Mikro dan Kecil Berbasis Gadai dan Fiducia bagi Masyarakat Menengah ke bawah.

2. Misi

- a. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah kebawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik

melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.

- b. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- c. Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi**

Setiap perusahaan pastilah mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan manajemen yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas. Unit layanan Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit cabang dari PERUM Pegadaian yang berada dibawah binaan Divisi usaha lain. Unit ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara structural terpisah dari usaha gadai secara konvensional, namun masih dalam binaan pimpinan wilayah pegadaian sesuai dengan tempat kedudukan kantor cabang tersebut. Berikut ini merupakan deskripsi jabatan yang ada dalam struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

##### **1. Pimpinan Cabang**

Pimpinan cabang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mengurus neraca kerja anggota berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- b. Merencanakan, menyelenggarakan, mengendalikan, operasional *rahn*, usaha, pembagian tugas, usaha barang

jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak dan palsu), mengawasi barang jaminan, pengelolaan modal kerja, pemasaran dan pevelangan konsumen serta penguasaan sarana dan prasarana.

- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pekerjaan bawahan.
- d. Membimbing bawahan dalam rangka pembinaan pengamanan.

## 2. Manager Operasional

Manager operasional mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Merancang, mengkoordinasi, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional usaha non *rahn*.
- b. Merancang, mengkoordinasi, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional usaha *rahn*.
- c. Mengawasi kredit macet serta asuransi kredit.
- d. Menangani jaminan bermasalah (taksiran terlalu tinggi, rusak, palsu).
- e. Membina bawahan dalam rangka pembinaan pegawai.

## 3. Fungsional I dan II

Adapun tugas fungsional adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- b. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai dalam

menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang.

- c. Merencanakan dan menginginkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.
- d. Mengorganisasikan pelaksanaan tugas pekerjaan pendukung administrasi dan pembayaran.
- e. Menimbang pendukung administrasi dan pembayaran dalam rangka pembinaan dan kelancaran tugas pekerjaan.

#### 4. Pengelola UPS

Adapun tugas-tugas pengelola UPS adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPS.
- b. Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan setelah jatuh tempo.
- c. Mengkoordinasikan melaksanakan dan mengawasi administrasi kegiatan sarana dan prasarana, keamanan, ketertiban dan kebersihan secara pembuatan laporan kegiatan operasional UPS.
- d. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya serta menetapkan golongan taksiran dan uang jaminan.
- e. Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

## 4.2 Karakteristik Responden

### 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	115	44,40
Perempuan	144	55,60
Total	259	100

Sumber: data primer, diolah (2023)

Dari Tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari 259 responden, 115 orang (44,40%) adalah responden laki-laki, sedangkan 144 orang (55,60%) adalah responden perempuan.

### 4.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20-30 tahun	12	4,63
31-40 tahun	66	25,48
41-50 tahun	124	47,87
> 50 tahun	57	22,02
Total	259	100

Sumber: data primer, diolah (2023)

Dari Tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa dari 259 responden, sebanyak 12 orang (4,63%) adalah responden berusia 20-30 tahun, 66 orang (25,48%) adalah responden berusia 31-40 tahun, 124 orang (47,87%) adalah responden berusia 41-50 tahun, dan 57 orang (22,02%) adalah responden berusia > 50 tahun.

#### 4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Wiraswasta	66	25,48
PNS	40	15,44
Pegawai BUMN/Swasta	55	21,23
Pedagang	79	30,50
Lainnya	19	7,35
Total	259	100

Sumber: data primer, diolah (2023)

Dari Tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dari 259 responden, sebanyak 66 orang (25,48%) adalah responden dengan pekerjaan wiraswata, 40 orang (15,44%) adalah responden dengan pekerjaan PNS, 55 orang (21,23%) adalah responden dengan pekerjaan pegawai BUMN/Swasta, 79 orang (30,50%) adalah responden dengan pekerjaan pedagang, dan 19 orang (7,35%) adalah responden dengan pekerjaan lainnya.

### 4.3 Identifikasi Variabel Penelitian

#### 4.3.1 Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Adapun jawaban responden terhadap variabel biaya penitipan dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut.

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden pada Variabel Biaya Penitipan**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	2	8,0	73	28,2	98	37,8	86	33,2	259	100
2	0	0	1	4,0	55	21,2	82	31,7	121	46,7	259	100
3	0	0	4	1,5	29	11,2	84	32,4	142	54,8	259	100
4	0	0	0	0	69	26,6	105	40,5	85	32,8	259	100
5	0	0	10	3,9	44	17,0	60	23,2	145	56,0	259	100

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

1. Pada pernyataan “Biaya penitipan pada produk gadai emas tidak memberatkan nasabah”, dapat dijelaskan bahwa 2 orang (8%) menjawab tidak setuju, 73 orang (28,2%) menjawab kurang setuju, 98 orang (37,8%) menjawab setuju, dan 86 orang (33,2%) menjawab sangat setuju.
2. Pada pernyataan “Biaya penitipan pada produk gadai emas tidak terbebani oleh biaya administrasi”, dapat dijelaskan bahwa 1 orang (4%) menjawab tidak setuju, 55 orang (21,2%) menjawab kurang setuju, 82 orang (31,7%) menjawab setuju, dan 121 orang (46,7%) menjawab sangat setuju.
3. Pada pernyataan “Biaya penitipan pada produk gadai emas sesuai dengan peraturan yang ada”, dapat dijelaskan bahwa 4 orang (1,5%) menjawab tidak setuju, 29 orang (11,2%) menjawab kurang setuju, 84 orang (32,4%) menjawab setuju, dan 142 orang (54,8%) menjawab sangat setuju.

4. Pada pernyataan “Biaya penitipan gadai emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku”, dapat dijelaskan bahwa 69 orang (26,6%) menjawab kurang setuju, 105 orang (40,5%) menjawab setuju, dan 85 orang (32,8%) menjawab sangat setuju.
5. Pada pernyataan “Biaya penitipan pada produk gadai emas terjangkau oleh nasabah”, dapat dijelaskan bahwa 10 orang (3,9%) menjawab tidak setuju, 44 orang (17%) menjawab kurang setuju, 60 orang (23,2%) menjawab setuju, dan 145 orang (56%) menjawab sangat setuju.

#### 4.3.2 Denda Keterlambatan

Adapun jawaban responden terhadap variabel denda keterlambatan dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden pada Variabel Denda Keterlambatan**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	26	10,0	108	41,7	125	48,3	259	100
2	0	0	0	0	12	4,6	76	29,3	171	66,0	259	100
3	0	0	2	0,8	21	8,1	118	45,6	118	45,6	259	100
4	0	0	2	0,8	15	5,8	61	23,6	181	69,9	259	100
5	0	0	0	0	18	6,9	95	36,7	146	56,4	259	100

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

1. Pada pernyataan “Denda keterlambatan pada produk gadai emas proporsional”, dapat dijelaskan bahwa 26 orang (10%) menjawab kurang setuju, 108 orang (41,7%) menjawab setuju, dan 125 orang (48,3%) menjawab sangat setuju.

2. Pada pernyataan “Jumlah ganti rugi nilainya sesuai dengan kerugian”, dapat dijelaskan bahwa 12 orang (4,6%) menjawab kurang setuju, 76 orang (29,3%) menjawab setuju, dan 171 orang (66%) menjawab sangat setuju.
3. Pada pernyataan “Denda keterlambatan dihitung sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan”, dapat dijelaskan bahwa 2 orang (0,8%) menjawab tidak setuju, 21 orang (8,1%) menjawab kurang setuju, 118 orang (45,6%) menjawab setuju, dan 118 orang (45,6%) menjawab sangat setuju.
4. Pada pernyataan “Mekanisme pembayaran denda keterlambatan sesuai prosedur yang berlaku”, dapat dijelaskan bahwa 2 orang (0,8%) menjawab tidak setuju, 15 orang (5,8%) menjawab kurang setuju, 61 orang (23,6%) menjawab setuju, dan 181 orang (69,9%) menjawab sangat setuju.
5. Pada pernyataan “Prosedur pembayaran denda keterlambatan mudah dipahami”, dapat dijelaskan bahwa 18 orang (6,9%) menjawab kurang setuju, 95 orang (36,7%) menjawab setuju, dan 146 orang (56,4%) menjawab sangat setuju.

#### **4.3.3 Kepuasan Nasabah**

Adapun jawaban responden terhadap variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah**

Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	4	1,5	59	22,8	92	35,5	104	40,2	259	100
2	0	0	7	2,7	59	22,8	75	29,0	118	45,6	259	100
3	0	0	5	1,9	53	20,5	87	33,6	114	44,0	259	100
4	0	0	0	0	28	10,8	98	37,8	133	51,4	259	100
5	0	0	12	4,6	42	16,2	83	32,0	122	47,1	259	100

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

1. Pada pernyataan “Saya merasa puas dengan perhitungan jumlah biaya penitipan pada produk gadai emas”, dapat dijelaskan bahwa 4 orang (1,5%) menjawab tidak setuju, 59 orang (22,8%) menjawab kurang setuju, 92 orang (35,5%) menjawab setuju, dan 104 orang (40,2%) menjawab sangat setuju.
2. Pada pernyataan “Saya merasa puas dengan informasi dan pelayanan yang diberikan pegadaian syariah terkait dengan biaya penitipan dan denda keterlambatan”, dapat dijelaskan bahwa 7 orang (2,7%) menjawab tidak setuju, 59 orang (22,8%) menjawab kurang setuju, 75 orang (29%) menjawab setuju, dan 118 orang (45,6%) menjawab sangat setuju.
3. Pada pernyataan “Karyawan merespon dengan cepat jika nasabah belum mengerti mengenai biaya penitipan dan denda keterlambatan”, dapat dijelaskan bahwa 5 orang (1,9%) menjawab tidak setuju, 53 orang (20,5%) menjawab kurang setuju, 87 orang (33,6%) menjawab setuju, dan 114 orang (44%) menjawab sangat setuju.
4. Pada pernyataan “Saya merasa puas dengan adanya memanfaatkan produk gadai emas dari pegadaian syariah”,

dapat dijelaskan bahwa 28 orang (10,8%) menjawab kurang setuju, 98 orang (37,8%) menjawab setuju, dan 133 orang (51,4%) menjawab sangat setuju.

5. Pada pernyataan “Karyawan merespon dengan cepat jika nasabah belum mengerti mengenai biaya penitipan dan denda keterlamban Saya merasa puas dengan sistem gadai emas di Pegadaian Syariah”, dapat dijelaskan bahwa 12 orang (4,6%) menjawab tidak setuju, 42 orang (16,2%) menjawab kurang setuju, 83 orang (32%) menjawab setuju, dan 122 orang (47,1%) menjawab sangat setuju.

#### 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 4.4.1 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel biaya penitipan (*ujrah*) dengan 5 item pertanyaan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penitipan (*Ujrah*)**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / $r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,633	0,116	Valid
2	0,610	0,116	Valid
3	0,554	0,116	Valid
4	0,405	0,116	Valid
5	0,691	0,116	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.7, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel biaya penitipan (*ujrah*) memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r_{tabel}$  sebesar 0,116 ( $n-2 = 259-2 = 257 = 0,116$ ).

Hasil perhitungan uji validitas variabel denda keterlambatan dengan 5 item pertanyaan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Denda Keterlambatan**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / $r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,369	0,116	Valid
2	0,412	0,116	Valid
3	0,516	0,116	Valid
4	0,339	0,116	Valid
5	0,418	0,116	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.8, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel denda keterlambatan memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*)  $> r_{tabel}$  sebesar 0,116 ( $n-2 = 259-2 = 257 = 0,116$ ).

Hasil perhitungan uji validitas variabel kepuasan nasabah dengan 5 item pertanyaan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / $r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,552	0,116	Valid
2	0,601	0,116	Valid
3	0,430	0,116	Valid
4	0,346	0,116	Valid
5	0,515	0,116	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.9, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah memiliki status valid,

karena nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r_{tabel}$  sebesar 0,116 ( $n-2= 259-2 = 257 = 0,116$ ).

#### 4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha of Item Deleted	Keterangan
1	Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> )	0,771	Reliabel
2	Denda Keterlambatan	0,890	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah	0,693	Reliabel

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.10 uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Oleh karena ketiga variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha of Item Deleted*  $>$  0,60 maka dapat dinyatakan instrumen reliabel.

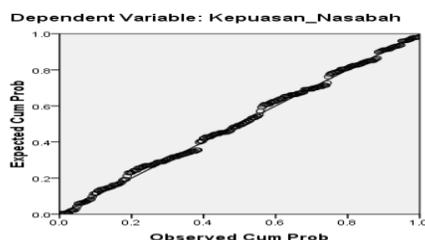
#### 4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Adapun hasil uji normalitas yaitu dengan melihat grafik P-Plot yang dapat dilihat pada gambar berikut.

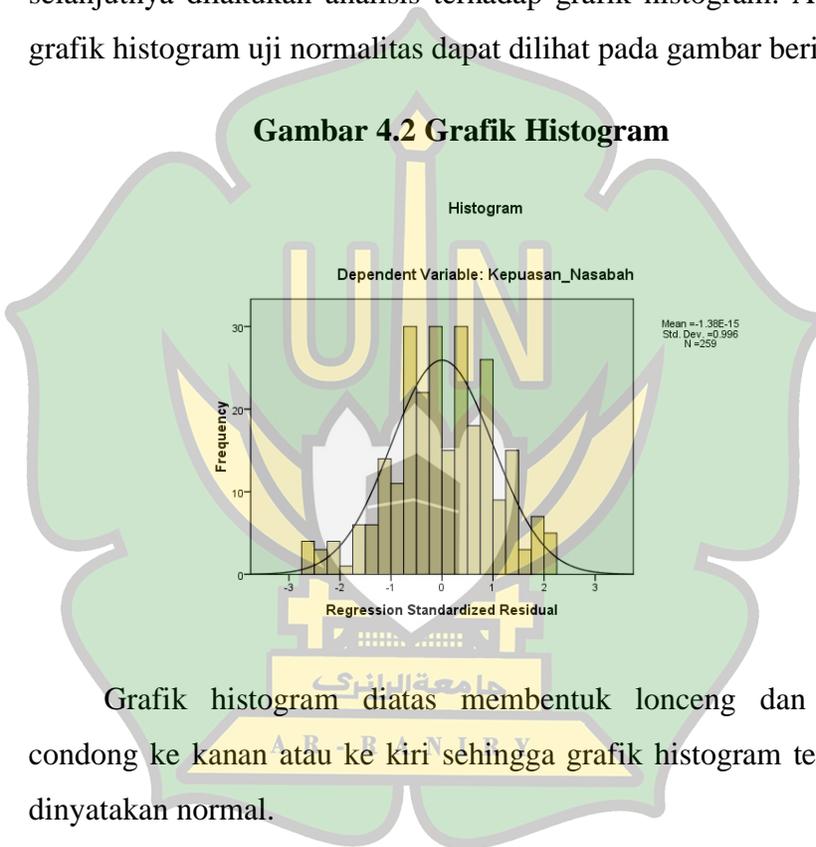
**Gambar 4.1 Grafik P-P Plot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari grafik di atas terlihat bahwa grafik normal *probability plot* terlihat titik-titik yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonalnya, garis ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Setelah melihat grafik P-Plot, selanjutnya dilakukan analisis terhadap grafik histogram. Adapun grafik histogram uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 4.2 Grafik Histogram**



Grafik histogram diatas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.

#### **4.5.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dengan uji *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 4.11**  
**Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF)**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Biaya Penitipan (Ujrah)	.721	2.187
	Denda Keterlambatan	.752	1.844

Sumber : hasil Penelitian, diolah (2023)

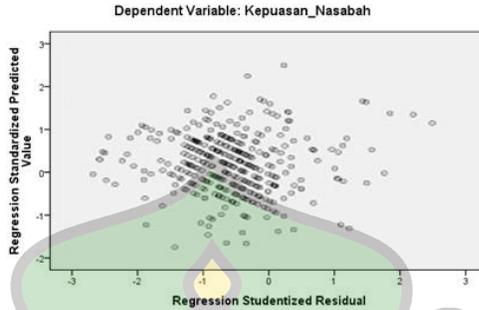
Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai *Tolerance* untuk variabel biaya penitipan (*ujrah*) sebesar  $0,721 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $2,187 < 10$ , sehingga variabel biaya penitipan (*ujrah*) dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
2. Nilai *Tolerance* untuk variabel denda keterlambatan sebesar  $0,752 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $1,844 < 10$ , sehingga variabel denda keterlambatan dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ada atau tidak adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji grafik. Uji grafik untuk pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatter plot* sebagai berikut.

**Gambar 4.3 Scatter Plot**



Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar secara merata baik di atas sumbu X ataupun Y, serta titik berkumpul di suatu tempat dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, karena variabel independen tidak saling mempengaruhi.

#### **4.6 Uji Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4.12**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.101	.810		5.063	.000
	Biaya Penitipan (Ujrah)	.071	.110	.067	1.846	.020
	Denda Keterlambatan	.163	.105	.157	2.556	.023

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Adapun hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut.

Dari tabel di atas maka persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 4,101 + 0,071X_1 + 0,163X_2.$$

Persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 4,101 berarti apabila biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan bernilai tetap maka kepuasan nasabah sebesar 4,101.
2. Koefisien regresi variabel biaya penitipan (ujrah) menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,071. Artinya, apabila biaya penitipan meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,071 dengan asumsi variabel denda keterlambatan tidak berubah.
3. Koefisien regresi variabel denda keterlambatan menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,163. Artinya, apabila denda keterlambatan meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,163 dengan asumsi variabel biaya penitipan (ujrah) tidak berubah.

#### 4.6.1 Uji t

Dari Tabel 4.12 maka hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel biaya penitipan memiliki nilai thitung 1,646 dengan t sig. 0,020 sedangkan ttabel diperoleh sebesar 1,652. Berdasarkan kriteria apabila nilai thitung > ttabel maka hipotesis diterima. Oleh karena nilai thitung > ttabel (1,646 > 1,652) dan t sig. sebesar 0,020 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Dengan demikian maka  $H_{a1}$  diterima.

2. Pengaruh Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel denda keterlambatan memiliki nilai t hitung 2,556 dengan nilai t sig. 0,023 sedangkan ttabel diperoleh sebesar 1,652. Berdasarkan kriteria apabila nilai thitung > ttabel maka hipotesis diterima. Oleh karena nilai thitung > ttabel (2,556 > 1,652) dan t sig. sebesar 0,023 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Dengan demikian maka  $H_{a2}$  diterima.

#### 4.6.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.13**  
**Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.687	2	.172	4.982	.004 <sup>a</sup>
	Residual	7.887	256	.087		
	Total	8.574	258			

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat dilihat nilai Fhitung 4,982 dengan sig. sebesar 0,004, sedangkan nilai ttabel sebesar 3,88. Berdasarkan kriteria apabila nilai Fhitung > Ftabel maka hipotesis diterima. Oleh karena nilai Fhitung > Ftabel (4,982 > 3,88) dan nilai sig. < 0,05 (0,004 < 0,05) maka dapat dinyatakan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane. Dengan demikian maka H<sub>a3</sub> diterima.

#### 4.6.3 Uji Koefisien Determinasi

Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu sebagai berikut.

**A R - R Tabel 4.14**

#### Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.483 <sup>a</sup>	.580	.484	.294

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,580. Artinya, variabel biaya penitipan (*ujrah*) dan denda

keterlambatan mempengaruhi kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane sebesar 58%, sedangkan sisanya 42% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan kriteria dapat dijelaskan bahwa korelasi antara variabel kuat yaitu berada pada rentang 0,51 s/d 0,99.

## **4.7 Pembahasan**

### **4.7.1 Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane**

Berdasarkan uji t dapat dijelaskan bahwa variabel biaya penitipan memiliki nilai thitung 1,646 dengan t sig. 0,020 sedangkan ttabel diperoleh sebesar 1,652. Oleh karena nilai thitung > ttabel ( $1,646 > 1,652$ ) dan t sig. sebesar  $0,020 < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

Biaya penitipan (*ujrah*) yang sesuai dengan persepsi nasabah maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri. Dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden tidak keberatan dengan biaya penitipan pada produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane dikarenakan biaya tersebut terjangkau oleh nasabah. Sebaliknya jika biaya penitipan tinggi maka nasabah cenderung tidak puas karena mereka tentu akan kesulitan dalam melakukan pembayaran biaya penitipan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Mas'adatin (2016) yang menjelaskan bahwa biaya penitipan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula hasil penelitian Imaniah (2020) dan Adatin (2016) yang menyatakan bahwa biaya penitipan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.7.2 Pengaruh Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane**

Berdasarkan uji t dapat dijelaskan bahwa denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane, dimana diperoleh nilai t hitung 2,556 dengan nilai t sig sedangkan ttabel diperoleh sebesar 1,652. 0,023. Oleh karena nilai thitung > ttabel ( $2,556 > 1,652$ ) dan t sig. sebesar  $0,023 < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tidak merasa keberatan dengan adanya denda keterlambatan yang ditetapkan oleh pegadaian syariah. Lagi pula nasabah sudah dijelaskan di awal mengenai jumlah denda keterlambatan serta mekanismenya sehingga meskipun terdapat denda pada beberapa nasabah namun aspek lainnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam praktiknya, denda keterlambatan tidak mengurangi kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang

Kutacane. Meski terdapat nasabah yang membayar denda namun para nasabah tersebut tidak mempersoalkan dengan jumlah denda yang mereka bayar.

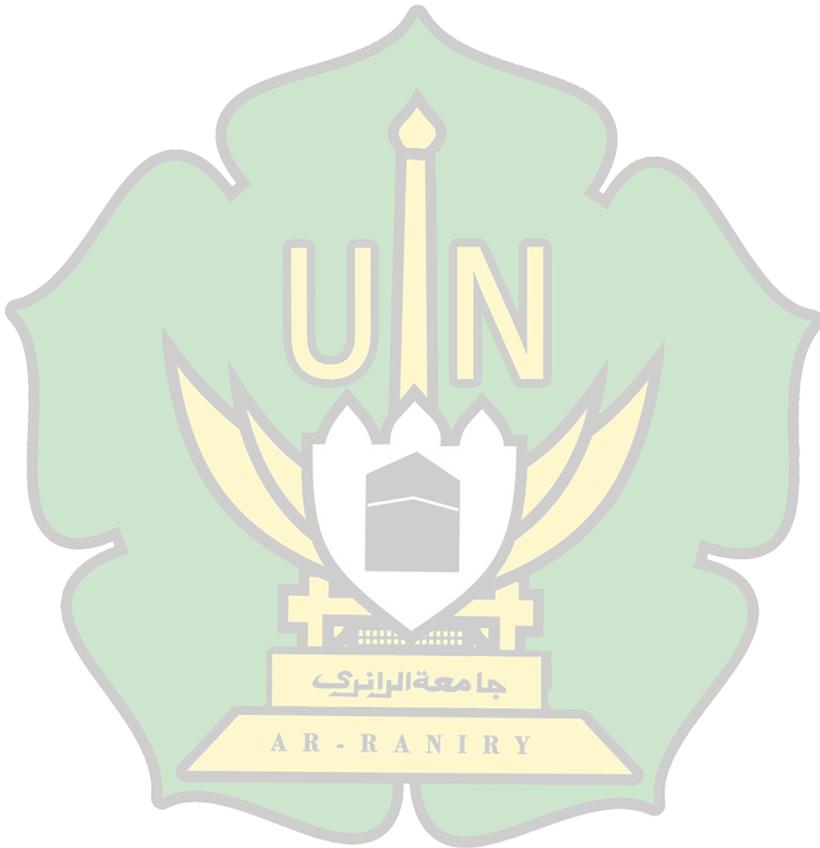
Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian Imaniah (2020) dan Adatin (2016) yang menyatakan bahwa denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.7.3 Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane**

Besar kecilnya biaya penitipan dan denda keterlambatan akan mempengaruhi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Kutacane. Menurut Kotler (2005: 21), konsumen yang merasa puas akan barang/jasa yang dibelinya akan membuat konsumen tersebut menjadi konsumen yang setia dan menguntungkan secara finansial. Dalam hal ini kepuasan nasabah tentu menjadi prioritas utama Pegadaian Syariah khususnya Pegadaian Syariah Cabang Kutacane untuk memberikan kepuasan bagi nasabah-nasabahnya. Nasabah sebagai konsumen yang menentukan maju mundurnya suatu perusahaan.

Berdasarkan uji F dapat dijelaskan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane, dimana diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,982 > 3,88$ ) dan nilai  $sig. < 0,05$  ( $0,004 < 0,05$ )

maka dapat dinyatakan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Dari analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

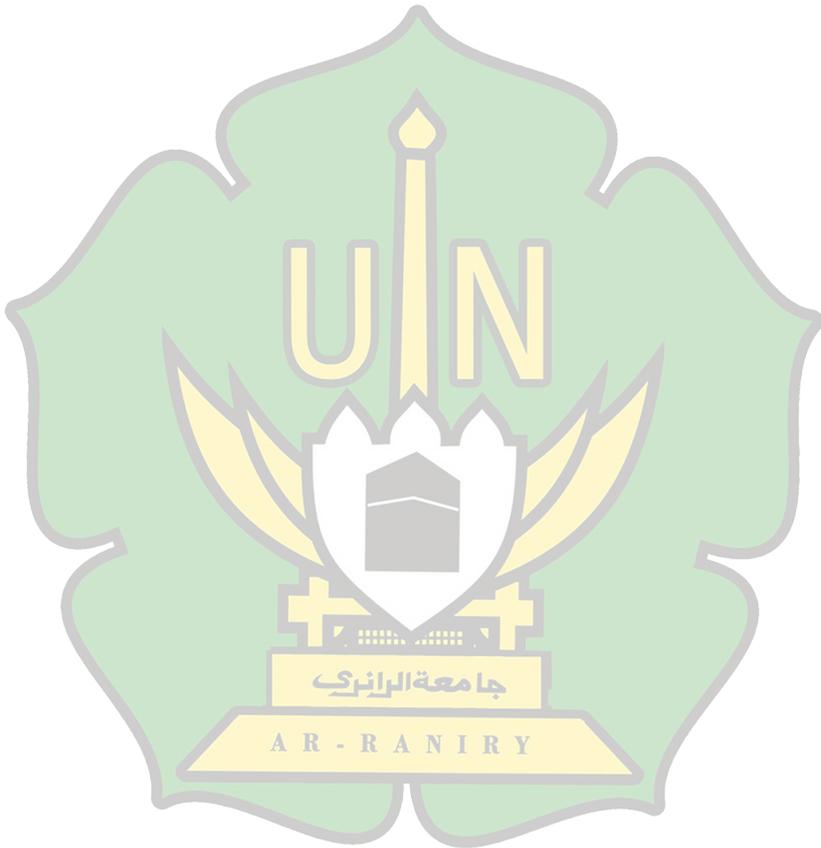
1. Biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.
2. Denda keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.
3. Biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Kutacane.

### **5.2 Saran**

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Praktisi, pihak Pegadaian Syariah Cabang Kutacane harus mensosialisasikan besaran biaya penitipan dan denda keterlambatan gadai emas, seperti misalnya dengan memberikan contoh langung perhitungannya agar konsumen dapat mengingat besaran biaya penitipan dan denda tersebut.
2. Akademisi, agar dapat menambah variabel lainnya agar hasil penelitian ini menjadi lebih komprehensif, misalnya dengan

menambah variabel promosi dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adatin, Mas. 2016. Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenap. Skripsi. UIN Sunan Ampel Surabaya.*
- Ahtllad, Idris. (2001). Fiqh al-Syafi'iyah. Bandung: Pustaka Setia.*
- Ali, Masyhud. (2008). Manajemen Dana Bank. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Anshori, Abdul Ghofur. (2005). Gadai Syariah di Indonesia : Konsep Implementasi dan Institusionaliasi .Yogyakarta: Gadjah Madya University Press.*
- Antonio, Muhammad Syafii. (2001). Bank Syariah Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani Press.*
- Bungin, Burhan. (2013). Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.*
- Daryanto. (2011). Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung: Sarana Turtorial Nurani Sejahtera.*
- Firmansyah, Anang. (2018). Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta: Deepublish.*
- Ghazaly, Abdul Rahman. (2010). Fiqh Muamalah. Jakarta: Kencana.*
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Hidayat. (2010). Gadai Syariah di Indonesia. Jakarta: Salemba*

*Empat.*

*Imaniah, Rosikhotul. (2020). Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Skripsi. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.*

*Ismail. (2011). Perbankan Syariah. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.*

*Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.*

*Kotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks.*

*Molan, Benyamin. (2010). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks.*

*Noor, Juliansyah. (201). Metodologi Penelitian. Jakarta: Prenada Media Group.*

*Sholihin, Ahmad Ifham. (2010). Buku Pintar Ekonomi Syariah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.*

*Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.*

*Suhendi, Hendi. (2014). Fiqh Muamalah. Jakarta: Raja Grafindo Persada.*

*Sunyoto, Danang. (2010). Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.*

*Tjiptono, Fandy. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.*

*Yaya, Riza. (2009). Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktek Kontemporer. Jakarta: Salemba Empat.*

## LAMPIRAN 1: KUESIONER

Dengan hormat,

Terima kasih atas kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Kuesioner ini digunakan untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan Pelunasan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Kutacane)”. Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya demi membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat Saya,

Cici Aprilia

## Karakteristik Responden:

- 1) Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
- 2) Usia:
  - a. 20-30 tahun
  - b. 31-40 tahun
  - c. 41-50 tahun
  - d. > 50 tahun
- 3) Pekerjaan:
  - a. Wiraswasta
  - b. PNS
  - c. Pegawai BUMN/Swasta
  - d. Pedagang
  - e. Lainnya

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

No.	Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
<b>A. Biaya Penitipan</b>						
1.	Biaya penitipan pada produk gadai emas tidak memberatkan nasabah.					

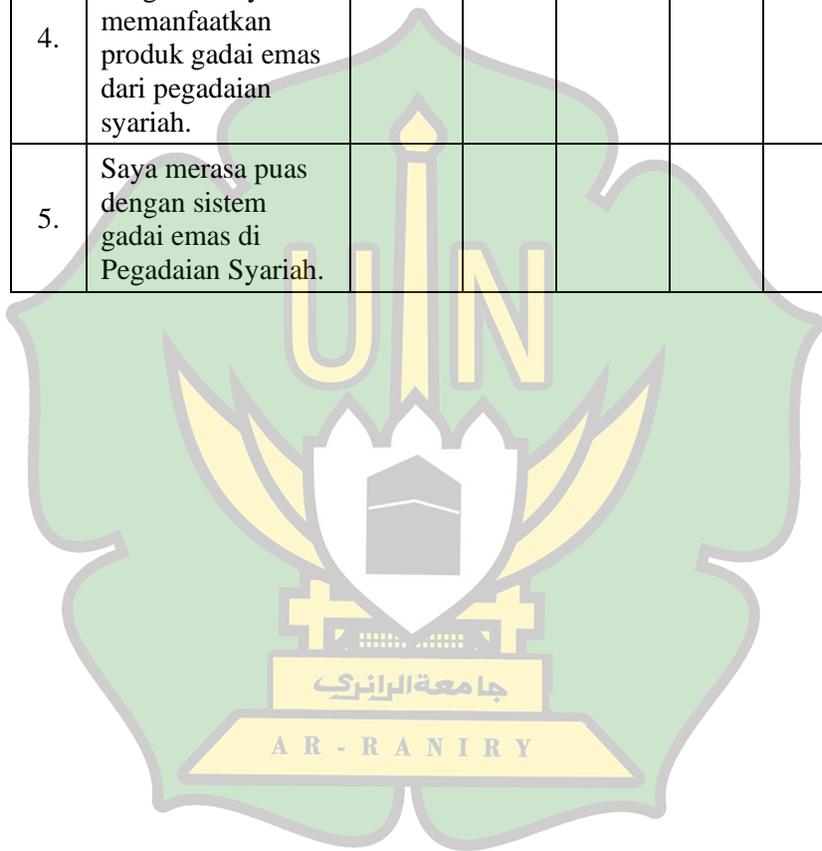
2.	Biaya penitipan pada produk gadai emas tidak terbebani oleh biaya administrasi.					
3.	Biaya penitipan pada produk gadai emas sesuai dengan peraturan yang ada.					
4.	Biaya penitipan gadai emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku.					
5.	Biaya penitipan pada produk gadai emas terjangkau oleh nasabah.					

No.	Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
<b>B. Denda Keterlambatan</b>						
1.	Denda keterlambatan pada produk gadai emas proporsional.					
2.	Jumlah ganti rugi nilainya sesuai dengan kerugian.					
3.	Denda keterlambatan dihitung sesuai					

	dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.					
4.	Mekanisme pembayaran denda keterlambatan sesuai prosedur yang berlaku.					
5.	Prosedur pembayaran denda keterlambatan mudah dipahami.					

No.	Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
<b>C. Kepuasan Nasabah</b>						
1.	Saya merasa puas dengan perhitungan jumlah biaya penitipan pada produk gadai emas.					
2.	Saya merasa puas dengan informasi dan pelayanan yang diberikan pegadaian syariah terkait dengan biaya penitipan dan denda keterlambatan.					
3.	Karyawan merespon dengan cepat jika nasabah					

	belum mengerti mengenai biaya penitipan dan denda keterlambatan.					
4.	Saya merasa puas dengan adanya memanfaatkan produk gadai emas dari pegadaian syariah.					
5.	Saya merasa puas dengan sistem gadai emas di Pegadaian Syariah.					



**LAMPIRAN 2 : SKOR  
KUESIONER**

No.	Biaya Penitipan (Ujrah)					Skor Total	Rata- rata	Denda Keterlambatan					Skor Total	Rata- rata	Kepuasan Nasabah					Skor Total	Rata- rata
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
1	3	4	5	4	5	21	4,20	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	5	4	22	4,40
2	4	4	3	3	2	16	3,20	4	5	3	5	5	22	4,40	5	5	3	5	4	22	4,40
3	3	5	3	4	5	20	4,00	3	4	3	4	4	18	3,60	4	2	5	3	3	17	3,40
4	3	5	5	5	5	23	4,60	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	4	5	4	23	4,60
5	3	3	4	4	2	16	3,20	4	5	3	4	4	20	4,00	5	5	5	3	4	22	4,40
6	3	4	5	5	5	22	4,40	5	4	4	4	4	21	4,20	5	5	4	4	5	23	4,60
7	5	5	4	5	4	23	4,60	4	5	5	3	4	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80
8	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	5	3	5	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60
9	5	5	4	4	5	23	4,60	4	4	4	5	4	21	4,20	5	3	4	5	4	21	4,20
10	5	3	4	5	5	22	4,40	5	4	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
11	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	5	5	5	23	4,60	4	4	4	4	4	20	4,00
12	4	4	4	4	4	20	4,00	5	5	5	2	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00

13	4	4	3	5	4	20	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80	4	3	5	5	5	22	4,40
14	3	3	5	4	4	19	3,80	4	5	4	5	5	23	4,60	4	5	5	3	4	21	4,20
15	4	4	3	4	5	20	4,00	4	5	3	5	5	22	4,40	5	3	3	5	4	20	4,00
16	4	4	4	4	5	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60	5	5	5	4	5	24	4,80
17	4	5	3	4	5	21	4,20	4	4	4	5	4	21	4,20	5	4	4	5	4	22	4,40
18	4	5	5	4	4	22	4,40	5	4	4	4	3	20	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80
19	4	4	3	4	5	20	4,00	3	4	5	5	4	21	4,20	4	5	5	5	3	22	4,40
20	5	3	5	4	5	22	4,40	5	4	5	4	4	22	4,40	4	2	4	4	5	19	3,80
21	4	5	3	4	5	21	4,20	4	4	4	3	5	20	4,00	5	5	5	5	4	24	4,80
22	5	5	5	5	5	25	5,00	5	4	5	5	4	23	4,60	4	5	5	5	5	24	4,80
23	4	4	3	5	4	20	4,00	4	5	5	5	5	24	4,80	4	2	5	4	4	19	3,80
24	5	5	3	5	5	23	4,60	4	5	5	5	4	23	4,60	4	5	5	5	4	23	4,60
25	3	3	3	4	3	16	3,20	5	5	4	2	5	21	4,20	5	3	4	4	5	21	4,20
26	4	2	3	5	5	19	3,80	3	4	5	5	4	21	4,20	4	5	5	3	3	20	4,00
27	5	4	3	4	3	19	3,80	4	5	4	3	5	21	4,20	5	4	5	5	4	23	4,60
28	3	5	3	5	4	20	4,00	4	3	4	5	5	21	4,20	5	5	5	3	4	22	4,40
29	3	4	3	4	3	17	3,40	4	4	5	5	5	23	4,60	3	4	5	5	4	21	4,20

30	3	5	3	3	5	19	3,80	4	3	5	5	5	22	4,40	5	5	5	5	4	24	4,80
31	3	5	3	3	3	17	3,40	5	3	5	4	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
32	3	4	5	3	5	20	4,00	5	4	4	5	5	23	4,60	4	5	3	5	5	22	4,40
33	4	5	4	4	3	20	4,00	4	4	4	5	4	21	4,20	4	4	4	5	4	21	4,20
34	4	4	4	5	5	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	4	5	4	23	4,60
35	4	4	4	4	5	21	4,20	5	5	5	4	5	24	4,80	4	4	5	5	5	23	4,60
36	3	3	5	3	4	18	3,60	3	4	5	5	5	22	4,40	4	5	4	5	3	21	4,20
37	3	4	4	4	4	19	3,80	5	3	5	4	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00
38	3	3	5	5	4	20	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40	3	5	3	5	4	20	4,00
39	4	3	4	4	5	20	4,00	3	4	4	5	4	20	4,00	5	3	5	5	3	21	4,20
40	3	3	5	3	5	19	3,80	4	4	3	5	5	21	4,20	3	5	3	4	4	19	3,80
41	3	4	5	4	3	19	3,80	3	5	4	5	4	21	4,20	5	4	3	5	3	20	4,00
42	4	5	4	5	4	22	4,40	5	4	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
43	5	3	5	5	4	22	4,40	5	3	4	5	4	21	4,20	5	3	5	5	5	23	4,60
44	5	3	5	5	5	23	4,60	4	5	5	4	5	23	4,60	5	5	5	5	4	24	4,80
45	4	5	3	4	5	21	4,20	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	4	5	4	23	4,60

46	3	5	5	5	3	21	4,20	4	5	4	3	5	21	4,20	4	5	4	5	4	22	4,40
47	3	4	5	4	4	20	4,00	4	4	4	5	4	21	4,20	4	5	4	4	4	21	4,20
48	3	5	2	5	3	18	3,60	4	4	5	4	5	22	4,40	5	2	5	4	4	20	4,00
49	2	3	5	4	5	19	3,80	5	5	5	5	4	24	4,80	4	5	5	5	5	24	4,80
50	2	4	3	4	5	18	3,60	4	5	4	5	5	23	4,60	4	3	4	5	4	20	4,00
51	3	3	5	4	5	20	4,00	4	4	3	5	4	20	4,00	5	5	4	4	4	22	4,40
52	4	3	4	5	5	21	4,20	4	4	4	5	5	22	4,40	5	4	4	5	4	22	4,40
53	4	3	4	5	2	18	3,60	4	4	4	5	4	21	4,20	4	5	5	5	4	23	4,60
54	5	3	4	5	4	21	4,20	3	4	4	4	5	20	4,00	5	5	5	5	3	23	4,60
55	4	3	5	5	3	20	4,00	3	3	5	5	5	21	4,20	5	5	4	4	3	21	4,20
56	3	3	4	4	5	19	3,80	4	5	4	5	5	23	4,60	4	5	5	4	4	22	4,40
57	4	4	5	4	3	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	5	25	5,00
58	4	4	3	5	5	21	4,20	3	4	4	4	5	20	4,00	5	3	4	5	3	20	4,00
59	5	4	5	4	4	22	4,40	4	4	4	5	4	21	4,20	4	5	4	5	4	22	4,40
60	5	3	4	5	5	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80	5	4	5	5	4	23	4,60
61	5	3	3	4	5	20	4,00	3	5	5	5	4	22	4,40	5	5	4	4	3	21	4,20
62	5	3	5	5	3	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00	4	5	4	5	5	23	4,60
63	5	5	5	4	4	23	4,60	5	5	4	5	4	23	4,60	4	4	5	5	5	23	4,60
64	5	4	3	5	3	20	4,00	4	5	4	5	5	23	4,60	4	5	5	4	4	22	4,40

65	4	3	5	4	5	21	4,20	4	4	3	5	4	20	4,00	5	5	4	4	4	22	4,40
66	4	4	4	5	2	19	3,80	4	5	4	4	5	22	4,40	5	4	5	5	4	23	4,60
67	4	3	2	3	5	17	3,40	4	5	4	5	4	22	4,40	5	4	4	5	5	23	4,60
68	3	4	5	3	5	20	4,00	4	5	3	4	5	21	4,20	3	5	4	4	5	21	4,20
69	4	3	4	4	3	18	3,60	4	4	4	5	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
70	3	5	2	5	5	20	4,00	5	5	4	4	5	23	4,60	5	5	4	5	4	23	4,60
71	4	4	5	5	4	22	4,40	3	4	4	5	5	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80
72	3	5	2	5	5	20	4,00	4	5	5	4	5	23	4,60	4	5	4	4	5	22	4,40
73	3	5	4	5	2	19	3,80	3	4	4	5	5	21	4,20	5	5	5	4	4	23	4,60
74	4	4	5	4	4	21	4,20	5	5	5	4	5	24	4,80	5	4	5	5	5	24	4,80
75	3	5	5	4	3	20	4,00	3	5	4	4	5	21	4,20	5	5	4	5	5	24	4,80
76	4	5	3	5	5	22	4,40	4	4	4	5	5	22	4,40	5	3	4	5	5	22	4,40
77	4	5	4	5	3	21	4,20	4	3	5	5	4	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80
78	3	5	4	5	5	22	4,40	3	4	5	5	5	22	4,40	3	3	3	4	5	18	3,60
79	5	4	5	5	3	22	4,40	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	5	5	3	23	4,60
80	3	5	5	5	5	23	4,60	3	5	4	4	5	21	4,20	4	3	4	5	5	21	4,20
81	4	5	4	4	5	22	4,40	4	5	4	5	4	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80
82	4	5	5	4	2	20	4,00	4	5	3	3	5	20	4,00	3	5	4	5	3	20	4,00
83	5	4	4	3	4	20	4,00	3	5	4	5	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
84	4	4	5	4	2	19	3,80	4	5	4	4	5	22	4,40	5	2	4	5	5	21	4,20

85	3	5	5	3	5	21	4,20	3	4	3	5	5	20	4,00	5	5	5	4	3	22	4,40
86	5	5	5	4	5	24	4,80	5	5	4	3	5	22	4,40	5	4	4	5	4	22	4,40
87	4	5	4	3	2	18	3,60	3	4	5	4	5	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00
88	5	4	5	3	5	22	4,40	5	5	4	4	5	23	4,60	4	4	4	5	4	21	4,20
89	4	5	5	3	5	22	4,40	5	5	5	4	5	24	4,80	5	4	4	5	4	22	4,40
90	5	4	5	3	5	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	5	5	22	4,40
91	5	5	4	3	5	22	4,40	4	5	4	5	5	23	4,60	4	4	3	5	5	21	4,20
92	5	3	4	3	5	20	4,00	5	4	4	5	5	23	4,60	5	5	4	5	4	23	4,60
93	5	5	5	3	5	23	4,60	3	4	4	3	5	19	3,80	5	4	3	4	4	20	4,00
94	5	5	4	4	5	23	4,60	4	5	4	4	4	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60
95	5	3	3	4	5	20	4,00	3	4	4	4	5	20	4,00	5	4	4	4	4	21	4,20
96	4	5	5	5	5	24	4,80	4	5	5	4	4	22	4,40	4	4	5	5	3	21	4,20
97	3	5	5	4	5	22	4,40	3	5	4	4	5	21	4,20	3	4	5	4	5	21	4,20
98	4	5	4	3	5	21	4,20	5	4	3	5	5	22	4,40	4	4	3	3	2	16	3,20
99	5	5	3	4	4	21	4,20	5	3	3	5	5	21	4,20	3	5	3	4	5	20	4,00
100	3	5	5	5	5	23	4,60	4	5	5	4	4	22	4,40	3	5	5	5	5	23	4,60
101	5	5	3	5	4	22	4,40	4	5	5	3	5	22	4,40	3	3	4	4	2	16	3,20
102	3	5	5	5	3	21	4,20	4	5	4	3	4	20	4,00	3	4	5	5	5	22	4,40
103	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	5	4	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60
104	3	4	4	4	5	20	4,00	4	4	5	4	3	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00

105	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	5	3	23	4,60	5	5	4	4	5	23	4,60
106	4	5	5	4	2	20	4,00	4	5	4	5	3	21	4,20	5	3	4	5	5	22	4,40
107	5	4	4	4	5	22	4,40	4	4	3	5	5	21	4,20	5	5	5	4	5	24	4,80
108	4	5	5	3	3	20	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40	4	4	4	4	4	20	4,00
109	4	4	5	3	5	21	4,20	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	3	5	4	20	4,00
110	4	5	5	3	5	22	4,40	4	5	4	4	3	20	4,00	3	3	5	4	4	19	3,80
111	5	5	5	3	5	23	4,60	5	5	4	5	5	24	4,80	4	4	3	4	5	20	4,00
112	3	5	5	3	4	20	4,00	5	4	4	5	4	22	4,40	4	4	4	4	5	21	4,20
113	5	5	4	5	5	24	4,80	5	5	4	4	4	22	4,40	4	5	3	4	5	21	4,20
114	3	4	4	4	5	20	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80	4	5	5	4	4	22	4,40
115	4	5	5	4	5	23	4,60	4	5	5	5	4	23	4,60	4	4	3	4	5	20	4,00
116	3	4	5	4	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00	5	3	5	4	5	22	4,40
117	3	5	5	3	5	21	4,20	5	5	4	5	5	24	4,80	4	5	3	4	5	21	4,20
118	5	4	5	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	5	5	25	5,00
119	4	5	5	3	5	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	3	5	4	20	4,00
120	4	5	5	4	5	23	4,60	5	5	5	5	4	24	4,80	5	5	3	5	5	23	4,60
121	3	5	5	4	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	3	3	4	3	16	3,20
122	4	5	5	5	5	24	4,80	4	5	5	4	5	23	4,60	4	2	3	5	5	19	3,80
123	3	3	4	3	5	18	3,60	5	4	4	5	5	23	4,60	5	4	3	4	3	19	3,80
124	5	4	5	4	5	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	3	5	4	20	4,00

125	3	4	5	5	4	21	4,20	5	4	5	4	5	23	4,60	3	4	3	4	3	17	3,40
126	5	4	5	3	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	3	3	5	19	3,80
127	4	5	5	3	3	20	4,00	5	5	5	5	3	23	4,60	3	5	3	3	3	17	3,40
128	4	3	4	3	5	19	3,80	4	5	4	5	4	22	4,40	3	4	5	3	5	20	4,00
129	3	5	4	4	4	20	4,00	4	5	4	5	4	22	4,40	4	5	4	4	3	20	4,00
130	5	4	5	3	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	4	5	5	22	4,40
131	3	4	4	3	5	19	3,80	3	5	4	5	4	21	4,20	4	4	4	4	5	21	4,20
132	5	3	5	5	5	23	4,60	5	4	5	5	5	24	4,80	3	3	5	3	4	18	3,60
133	3	5	5	3	5	21	4,20	5	3	4	5	3	20	4,00	3	4	4	4	4	19	3,80
134	4	3	3	5	5	20	4,00	4	5	5	4	5	23	4,60	3	3	5	5	4	20	4,00
135	4	5	5	5	4	23	4,60	4	5	5	5	3	22	4,40	4	3	4	4	5	20	4,00
136	5	3	4	3	5	20	4,00	4	5	4	3	3	19	3,80	3	3	5	3	5	19	3,80
137	3	4	4	3	5	19	3,80	4	4	4	5	5	22	4,40	3	4	5	4	3	19	3,80
138	5	3	5	4	5	22	4,40	4	4	5	4	5	22	4,40	4	5	4	5	4	22	4,40
139	3	5	5	3	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00	5	3	5	5	4	22	4,40
140	5	5	5	4	5	24	4,80	4	5	4	5	4	22	4,40	5	3	5	5	5	23	4,60
141	3	4	5	5	5	22	4,40	4	4	3	5	4	20	4,00	4	5	3	4	5	21	4,20
142	5	3	5	4	5	22	4,40	4	4	4	5	4	21	4,20	3	5	5	5	3	21	4,20
143	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	4	5	4	4	20	4,00
144	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	2	5	3	18	3,60

145	3	3	5	4	5	20	4,00	5	5	5	5	4	24	4,80	2	3	5	4	5	19	3,80
146	5	5	5	4	5	24	4,80	5	4	5	4	4	22	4,40	2	4	3	4	5	18	3,60
147	4	5	4	4	4	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60	3	3	5	4	5	20	4,00
148	5	5	4	4	5	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00	4	3	4	5	5	21	4,20
149	3	4	4	4	4	19	3,80	5	5	5	4	5	24	4,80	4	3	4	5	2	18	3,60
150	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	4	24	4,80	5	3	4	5	4	21	4,20
151	5	5	4	3	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00	4	3	5	5	3	20	4,00
152	4	3	5	4	3	19	3,80	5	5	5	5	5	25	5,00	3	3	4	4	5	19	3,80
153	4	5	5	3	4	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	5	4	3	20	4,00
154	4	4	4	5	3	20	4,00	5	5	4	5	4	23	4,60	4	4	3	5	5	21	4,20
155	4	3	4	3	3	17	3,40	5	5	4	4	5	23	4,60	5	4	5	4	4	22	4,40
156	5	5	5	5	3	23	4,60	5	5	5	4	4	23	4,60	5	3	4	5	5	22	4,40
157	5	3	4	3	3	18	3,60	5	5	4	5	4	23	4,60	5	3	3	4	5	20	4,00
158	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	4	5	24	4,80	5	3	5	5	3	21	4,20
159	4	5	5	3	5	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	4	4	23	4,60
160	3	3	5	3	5	19	3,80	4	5	4	5	4	22	4,40	5	4	3	5	3	20	4,00
161	5	5	5	3	5	23	4,60	5	5	4	4	5	23	4,60	4	3	5	4	5	21	4,20
162	4	3	5	4	5	21	4,20	5	4	4	5	4	22	4,40	4	4	4	5	2	19	3,80
163	5	5	4	3	4	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60	4	3	2	3	5	17	3,40
164	3	4	4	4	4	19	3,80	5	5	4	5	5	24	4,80	3	4	5	3	5	20	4,00

165	5	5	4	4	3	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80	4	3	4	4	3	18	3,60
166	5	4	4	5	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	2	5	5	20	4,00
167	3	5	5	4	4	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	5	5	4	22	4,40
168	4	3	4	4	4	19	3,80	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	2	5	5	20	4,00
169	4	5	5	5	4	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	4	5	2	19	3,80
170	4	4	5	5	4	22	4,40	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	5	4	4	21	4,20
171	5	4	4	4	5	22	4,40	5	5	4	5	4	23	4,60	3	5	5	4	3	20	4,00
172	4	3	4	5	4	20	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80	4	5	3	5	5	22	4,40
173	5	5	5	4	5	24	4,80	5	5	5	5	3	23	4,60	4	5	4	5	3	21	4,20
174	5	4	4	4	4	21	4,20	5	5	4	5	5	24	4,80	3	5	4	5	5	22	4,40
175	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	5	4	4	23	4,60	5	4	5	5	3	22	4,40
176	4	5	5	4	3	21	4,20	4	5	5	4	5	23	4,60	3	5	5	5	5	23	4,60
177	4	5	5	4	4	22	4,40	4	5	4	5	4	22	4,40	4	5	4	4	5	22	4,40
178	5	4	5	5	5	24	4,80	5	5	4	5	5	24	4,80	4	5	5	4	2	20	4,00
179	5	5	5	4	3	22	4,40	5	4	4	5	4	22	4,40	5	4	4	3	4	20	4,00
180	5	4	4	4	3	20	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80	4	4	5	4	2	19	3,80
181	5	4	4	5	3	21	4,20	4	5	3	5	4	21	4,20	3	5	5	3	5	21	4,20
182	4	4	4	4	3	19	3,80	5	5	4	5	5	24	4,80	5	5	5	4	5	24	4,80
183	5	4	5	5	3	22	4,40	4	5	4	5	4	22	4,40	4	5	4	3	2	18	3,60
184	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	3	5	5	21	4,20	5	4	5	3	5	22	4,40

185	5	4	5	4	4	22	4,40	5	5	4	5	5	24	4,80	4	5	5	3	5	22	4,40
186	4	4	5	5	4	22	4,40	5	4	5	4	4	22	4,40	5	4	5	3	5	22	4,40
187	5	5	5	4	3	22	4,40	4	3	4	3	5	19	3,80	5	5	4	3	5	22	4,40
188	3	4	5	5	3	20	4,00	3	5	2	5	5	20	4,00	5	3	4	3	5	20	4,00
189	5	3	5	4	3	20	4,00	4	4	5	4	5	22	4,40	5	5	5	3	5	23	4,60
190	4	4	4	5	4	21	4,20	3	5	2	5	4	19	3,80	5	5	4	4	5	23	4,60
191	4	5	5	4	3	21	4,20	4	5	3	5	4	21	4,20	5	3	3	4	5	20	4,00
192	5	4	4	4	3	20	4,00	5	5	4	5	4	23	4,60	4	5	5	5	5	24	4,80
193	3	5	5	4	5	22	4,40	3	5	4	4	5	21	4,20	3	5	5	4	5	22	4,40
194	4	5	4	3	5	21	4,20	5	4	3	5	5	22	4,40	3	4	5	4	5	21	4,20
195	5	5	3	4	4	21	4,20	5	3	3	5	5	21	4,20	4	4	3	3	2	16	3,20
196	3	5	5	5	5	23	4,60	4	5	5	4	4	22	4,40	3	5	3	4	5	20	4,00
197	5	5	3	5	4	22	4,40	4	5	5	3	5	22	4,40	3	5	5	5	5	23	4,60
198	3	5	5	5	3	21	4,20	4	5	4	3	4	20	4,00	3	3	4	4	2	16	3,20
199	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	5	4	21	4,20	3	4	5	5	5	22	4,40
200	3	4	4	4	5	20	4,00	4	4	5	4	3	20	4,00	5	5	4	5	4	23	4,60
201	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	5	3	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00
202	4	5	5	4	2	20	4,00	4	5	4	5	3	21	4,20	5	5	4	4	5	23	4,60
203	5	4	4	4	5	22	4,40	4	4	3	5	5	21	4,20	5	3	4	5	5	22	4,40
204	4	5	5	3	3	20	4,00	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	4	5	24	4,80

205	4	4	5	3	5	21	4,20	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	4	4	20	4,00
206	4	5	5	3	5	22	4,40	4	5	4	4	3	20	4,00	4	4	3	5	4	20	4,00
207	5	5	5	3	5	23	4,60	5	5	4	5	5	24	4,80	3	3	5	4	4	19	3,80
208	3	5	5	3	4	20	4,00	5	4	4	5	4	22	4,40	4	4	3	4	5	20	4,00
209	5	5	4	5	5	24	4,80	5	5	4	4	4	22	4,40	4	4	4	4	5	21	4,20
210	3	4	4	4	5	20	4,00	5	5	4	5	5	24	4,80	4	5	3	4	5	21	4,20
211	4	5	5	4	5	23	4,60	4	5	5	5	4	23	4,60	4	5	5	4	4	22	4,40
212	3	4	5	4	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00	4	4	3	4	5	20	4,00
213	3	5	5	3	5	21	4,20	5	5	4	5	5	24	4,80	5	3	5	4	5	22	4,40
214	5	4	5	4	4	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	4	5	3	4	5	21	4,20
215	4	5	5	3	5	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	5	25	5,00
216	4	5	5	4	5	23	4,60	5	5	5	5	4	24	4,80	4	4	3	5	4	20	4,00
217	3	5	5	4	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	5	5	3	5	5	23	4,60
218	4	5	5	5	5	24	4,80	4	5	5	4	5	23	4,60	3	3	3	4	3	16	3,20
219	3	3	4	3	5	18	3,60	5	4	4	5	5	23	4,60	4	2	3	5	5	19	3,80
220	5	4	5	4	5	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00	5	4	3	4	3	19	3,80
221	3	4	5	5	4	21	4,20	5	4	5	4	5	23	4,60	3	5	3	5	4	20	4,00
222	5	4	5	3	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	4	3	4	3	17	3,40
223	4	5	5	3	3	20	4,00	5	5	5	5	3	23	4,60	3	5	3	3	5	19	3,80
224	4	3	4	3	5	19	3,80	4	5	4	5	4	22	4,40	3	5	3	3	3	17	3,40

225	3	5	4	4	4	20	4,00	4	5	4	5	4	22	4,40	3	4	5	3	5	20	4,00
226	5	4	5	3	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	4	5	4	4	3	20	4,00
227	3	4	4	3	5	19	3,80	3	5	4	5	4	21	4,20	4	4	4	5	5	22	4,40
228	5	3	5	5	5	23	4,60	5	4	5	5	5	24	4,80	4	4	4	4	5	21	4,20
229	3	5	5	3	5	21	4,20	5	3	4	5	3	20	4,00	3	3	5	3	4	18	3,60
230	4	3	3	5	5	20	4,00	4	5	5	4	5	23	4,60	3	4	4	4	4	19	3,80
231	4	5	5	5	4	23	4,60	4	5	5	5	3	22	4,40	3	3	5	5	4	20	4,00
232	5	3	4	3	5	20	4,00	4	5	4	3	3	19	3,80	4	3	4	4	5	20	4,00
233	3	4	4	3	5	19	3,80	4	4	4	5	5	22	4,40	3	3	5	3	5	19	3,80
234	5	3	5	4	5	22	4,40	4	4	5	4	5	22	4,40	3	4	5	4	3	19	3,80
235	3	5	5	3	4	20	4,00	5	5	5	5	5	25	5,00	4	5	4	5	4	22	4,40
236	5	5	5	4	5	24	4,80	4	5	4	5	4	22	4,40	5	3	5	5	4	22	4,40
237	3	4	5	5	5	22	4,40	4	4	3	5	4	20	4,00	5	3	5	5	5	23	4,60
238	5	3	5	4	5	22	4,40	4	4	4	5	4	21	4,20	4	5	3	4	5	21	4,20
239	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	5	5	5	3	21	4,20
240	4	4	4	5	5	22	4,40	5	5	5	5	5	25	5,00	3	4	5	4	4	20	4,00
241	3	3	5	4	5	20	4,00	5	5	5	5	4	24	4,80	3	5	2	5	3	18	3,60
242	5	5	5	4	5	24	4,80	5	4	5	4	4	22	4,40	2	3	5	4	5	19	3,80
243	4	5	4	4	4	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60	2	4	3	4	5	18	3,60
244	5	5	4	4	5	23	4,60	5	5	5	5	5	25	5,00	3	3	5	4	5	20	4,00

245	3	4	4	4	4	19	3,80	5	5	5	4	5	24	4,80	4	3	4	5	5	21	4,20
246	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	5	4	24	4,80	4	3	4	5	2	18	3,60
247	5	5	4	3	4	21	4,20	5	5	5	5	5	25	5,00	5	3	4	5	4	21	4,20
248	4	3	5	4	3	19	3,80	5	5	5	5	5	25	5,00	4	3	5	5	3	20	4,00
249	4	5	5	3	4	21	4,20	5	5	5	5	4	24	4,80	3	3	4	4	5	19	3,80
250	4	4	4	5	3	20	4,00	5	5	4	5	4	23	4,60	4	4	5	4	3	20	4,00
251	4	3	4	3	3	17	3,40	5	5	4	4	5	23	4,60	4	4	3	5	5	21	4,20
252	5	5	5	5	3	23	4,60	5	5	5	4	4	23	4,60	5	4	5	4	4	22	4,40
253	5	3	4	3	3	18	3,60	5	5	4	5	4	23	4,60	5	3	4	5	5	22	4,40
254	4	5	5	5	5	24	4,80	5	5	5	4	5	24	4,80	5	3	3	4	5	20	4,00
255	4	5	5	3	5	22	4,40	4	5	5	5	5	24	4,80	5	3	5	5	3	21	4,20
256	3	3	5	3	5	19	3,80	4	5	4	5	4	22	4,40	5	5	5	4	4	23	4,60
257	5	5	5	3	5	23	4,60	5	5	4	4	5	23	4,60	5	4	3	5	3	20	4,00
258	4	3	5	4	5	21	4,20	5	4	4	5	4	22	4,40	4	3	5	4	5	21	4,20
259	5	5	4	3	4	21	4,20	5	5	4	5	4	23	4,60	4	4	4	5	2	19	3,80



### LAMPIRAN 3: HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Variables Entered/Removed <sup>b</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya Penitipan (Ujrah), Denda Keterlambatan <sup>a</sup>		. Enter

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.687	2	.172	1.982	.004 <sup>a</sup>
	Residual	7.887	256	.087		
	Total	8.574	258			

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	4.101	.810	
	Biaya Penitipan (Ujrah)	.071	.110	.067	1.646	.020
	Denda Keterlambatan	.163	.105	.157	2.556	.023

## LAMPIRAN 4: R TABEL

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

## LAMPIRAN 5: T TABEL

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Cici Aprilia  
Tempat Tgl/Lahir : Kutacane/26 April 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan/Nim : Mahasiswa/190603309  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Alamat : Jln. Cut Nyak Dien Lingkungan V  
Pasar Belakang Kutacane Kabupaten  
Aceh Tenggara

### B. Riwayat Hidup

SD : SDS Muhamaddiyah Kutacane  
SMP : SMP IT. Darul Azhar Kutacane  
SMA : SMA N. 1 Kutacane  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh

### C. Data Orang Tua

Nama Ayah : Syahril  
Nama Ibu : Eka Susanti  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan Ibu : Ibu rumah tangga  
Alamat : Jln. Cut Nyak Dhien Lingkungan V Pasar  
Belakang Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara

AR - RANIRY

Banda Aceh, 10 juli 2023

Penulis,

Cici Aprilia