

SKRIPSI

**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH GADAI EMAS
(Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)**



Disusun Oleh:

**Nadila Tasya Aprilia
NIM. 170603198**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022M /1443H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Nadila Tasya Aprilia
NIM : 170603198
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:


- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dengan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*
- 6.*

Bila dikemudian 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, 25 Juli 2022

Yang Menyatakan,


Nadila Tasya Aprilia

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas
(Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)**

Disusun Oleh:
Nadila Tasya Aprilia
NIM. 170603198

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.
NIP. 197209072000031001

Ismuadi, SE., S.Pd.I, M.Si.
NIP. 198601282019031005

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,

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

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Gadai Emas
(Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)**

Nadila Tasya Aprilia
NIM. 170603198


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


Pada Hari/Tanggal: Rabu, 20 Juli 2022 M
21 Zulhijah 1443 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

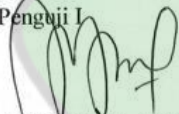
Sekretaris

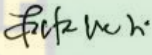

Dr. Israk Ahmadsyah, M.Ec., M.Sc., Ph.D
NIP. 197209072000031001


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


Pengujian I

Pengujian II


Ayumiati, S.E., M.Si.
NIP. 197806152009122002


Ima Dwitawati, MBA
NIP. 198210132014032002

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


Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 196403141992031003



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp.0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nadila Tasya Aprilia
NIM : 170603198
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
E-mail : 170603198@student.ar-raniry.ac.id

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

Tugas Akhir KKU Skripsi

Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra) Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan

sebenarnya. Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 25 Juli 2022

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Nadila Tasya Aprilia Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc Ismu Dr. SE. S.Pd. M.Si.

NIM. 170603198

NIP. 197209072000031001

NIP. 198601282019031005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT., atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul ”*Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)* Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW., yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa kita sanjung sajian kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. Dimana beliau telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini. Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati SE., M.Si selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Serta Mukhlis, SH.I.,S.E, M.H., selaku staff akademik yang telah banyak membantu.

3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Pembimbing 1 yang telah membantu memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
6. Penguji I dan Penguji II
7. Teristimewa untuk Mama dan Ayah dan adik-adik tercinta, yang telah membesarkan dan memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan doa yang tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini, serta.
8. Terimakasih teman-teman jurusan Perbankan Syariah seangkatan beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi serta terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Semoga doa beserta segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapat pahala yang setimpal.

Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah juga kita berserah diri. Amin.

Aamiin yaa Rabbal 'Alamin...

Banda Aceh, 25 Juni 2022
Penulis,

Nadila Tasya 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 harkat, 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 harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

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

Contoh:

kaifa : كيف

hauila : هول

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
إِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
ؤِ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ
ramā : رَمَى
qīla : قِيلَ
yaqūlu : يَقُولُ

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:

raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

al-Madīnatul Munawwarah

Ṭalḥah : طَلْحَةَ

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 Mahasiswa : Nadila Tasya Aprilia
NIM : 170603198
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Biaya (Ujrah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadsyah. B.Ec., M.Ec.,M. Sc
Pembimbing II : Ismuadi, SE.,S.Pd.I.,M.Si.

Dalam produk gadai emas syariah terdapat biaya penitipan (*ujrah*) dibayar pada saat jatuh tempo atau pelunasan pinjaman. Biaya penitipan yang kecil akan memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan produk gadai emas. Selain biaya itu, kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 83 nasabah Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biaya Penitipan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 48%. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 41.9%. Biaya Penitipan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra sebesar 51,0%.

Kata Kunci: Biaya Penitipan (Ujrah), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH	
KATA PENGANTAR.....	i
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>).....	12
2.1.1 Pengertian Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)	12
2.1.2 Landasan Hukum Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)	14
2.1.3 Rukun Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)	16
2.1.4 Syarat dan Berakhirnya Biaya Penitipan	
(<i>Ujrah</i>).....	17
2.1.5 Indikator Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)	18
2.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Perspektif Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	23
2.3 Kepuasan Nasabah	25
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	25
2.3.2 Tipe-Tipe Kepuasan Nasabah.....	28
2.3.3 Strategi Kepuasan Nasabah	30
2.3.4 Indikator Kepuasan Nasabah	31

2.4 Gadai.....	32
2.4.1 Pengertian Gadai (Ar-Rahn)	32
2.4.2 Dasar Hukum Gadai (Rahn)	34
2.4.3 Rukun dan Syarat Gadai (Rahn)	35
2.4.4 Gadai Emas Syariah.....	37
2.4.5 Hak dan Kewajiban Penerima dan Pemberi Gadai Emas.....	39
2.5 Penelitian Terkait.....	40
2.6 Kerangka Berfikir	46
2.7 Hipotesis	47
2.7.1 Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah	48
2.7.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	49
2.7.3... Biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Desain Penelitian	52
3.2 Populasi dan Sampel.....	53
3.2.1 Populasi	53
3.2.2 Sampel	53
3.3 Sumber Data	55
3.3.1 Jenis Data.....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5 Instrumen Penelitian	57
3.5.1 Uji Validitas.....	57
3.5.2 Uji Reliabilitas	58
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	62
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi R^2	63
3.8 Pengujian Hipotesis	64
3.8.1 Uji Secara Parsial (Uji Statistik t)	64
3.8.2 Uji Secara Simultan (Uji Statistik F)	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1 Visi dan Misi.....	69
4.1.2 Struktur Organisasi	71
4.1.3 Produk yang Ditawarkan	71
4.2 Hasil Penelitian	74
4.2.1 Karakteristik Responden.....	74
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	79
4.3.1 Hasil Uji Validitas	79
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	82
4.4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	85
4.5 Deskriptif Data Penelitian.....	85
4.5.1 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	87
4.5.2 Deskriptif Biaya Penitipan (Ujrah)	88
4.5.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	89
4.6 Hasil Regresi Linear Berganda	90
4.7 Uji Hipotesis	92
4.7.1 Hasil Uji Simultan (Uji F)	92
4.7.2 Uji Parsial (Uji t)	93
4.7.3 Koefisien Determinasi R^2	95
4.8 Pembahasan	96
4.8.1 Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah.....	96
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	97
4.8.3 . Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	99
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
 DAFTAR PUSTAKA	 104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Biaya Penititipan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Sim pang Mesra	3
Tabel 1. 2	Nasabah gadai Emas Bermasalah di Pegadaian Syariah Sim pang Mesra	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1	Skala Pengukuran Variabel	56
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel	61
Tabel 3. 3	Pedoman Koefisien Kolerasi	64
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4. 5	Responden Berdasarkan Penghasilan	78
Tabel 4. 6	Uji Validitas	79
Tabel 4. 7	Uji Reliabilitas	81
Tabel 4. 8	Uji Normalitas	82
Tabel 4. 9	Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4. 10	Persepsi Berdasarkan Interval Skor.....	86
Tabel 4. 11	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	87
Tabel 4. 12	Persepsi Responden Terhadap Variabel Biaya Penitipan.....	88
Tabel 4. 13	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ⁸⁹	
Tabel 4. 14	Pengaruh Variabel	91
Tabel 4. 15	Uji Simultan	92
Tabel 4. 16	Uji Parsial.....	93
Tabel 4. 17	Uji Determinasi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	47
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	71
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Histogram	83
Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-Plot	84
Gambar 4. 4 uji Heterokedastisitas Scatterplot	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	112
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	120
Lampiran 4 Hasil Uji Statistika.....	121
Lampiran 5 Tabel Statistika	132



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perum Pegadaian Syariah adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak dalam bidang jasa penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai dengan menggunakan prinsip syariah. Perusahaan Umum Pegadaian Syariah dalam memberikan pembiayaan dananya dilakukan dengan jaminan benda bergerak atau benda tidak bergerak yang disebut dengan gadai. Menjadikan barang yang mempunyai nilai (harta) dalam pandangan syariat sebagai jaminan utang, yang memungkinkan untuk mengambil seluruh atau sebagian utang dari jaminan tersebut, itulah yang disebut gadai (*ar-rahn*). Gadai adalah akad perjanjian pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan utang (Wahab, 2017).

Pegadaian Syariah Simpang Mesra adalah salah satu cabang dari Perum Pegadaian Syariah yang berlokasi di Kota Banda Aceh. Salah satu produk yang ditawarkan dalam Pegadaian Syariah Simpang Mesra adalah produk gadai emas. Produk gadai emas pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra menggunakan Akad *Ar-Rahn*. Akad *Ar-Rahn* adalah perjanjian utang piutang dengan menahan barang sebagai jaminan hutang. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua hutang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi (Rozalinda, 2016). Akad *Rahn* nasabah menyerahkan barang yang

akan digadaikan dan kemudian Pegadaian Syariah menyimpan dan merawat ditempat yang telah disediakan. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbul biaya atas jasa yang pengelolaan mahrun, yaitu biaya yang diambil untuk biaya penitipan tempat, pengamanan dan pemeliharaan *mahrun* milik *rahin* selama digadaikan. atas dasar ini dibenarkan bagi Pegadaian Syariah mengenakan biaya penitipan sewa tempat kepada nasabah (Rozalinda, 2016).

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* disebutkan beberapa hal tentang akad *Rahn*. Salah satunya adalah pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan dengan ketentuan yang ada (Sumangga, 2017). Akad *Rahn* apabila jatuh tempo *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi hutangnya. Oleh karena itu Pegadaian syariah menghubungi nasabah melalui telepon ataupun surat untuk pemberitahuan utang gadai telah jatuh tempo pembayaran. Hal ini termasuk salah satu layanan (*service*) yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah agar nasabah tidak kehilangan barang gadai. Beberapa keterangan tambahan mengenai gadai syariah disebutkan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No 26/DSN-MUI/III/2002 bahwa *Rahn* juga diperbolehkan berdasarkan prinsip *rahn* (Sumangga, 2017).

Dalam produk gadai emas syariah terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan

gadai emas syariah. Biaya-biaya itu diantaranya biaya administrasi yang dibayar dimuka dan biaya penitipan (*ujrah*) dibayar pada saat jatuh tempo atau pelunasan pinjaman. Biaya penitipan (*ujrah*) ialah imbalan, gaji atau upah yang diberikan atas suatu manfaat barang atau jasa (Aggraini, 2018). Dengan biaya penitipan yang kecil akan memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan produk gadai emas.

Berdasarkan uraian di atas biaya penitipan (*ujrah*) barang gadai syariah didasarkan kepada besarnya harga taksiran barang yang digadaikan seperti yang dilakukan oleh pegadaian syariah simpang mesra. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1. 1
Biaya Penitipan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Simpang Mesra

Jumlah Pinjaman	Biaya Penitipan	Hari
Rp1.000.000	Rp8.000	10 Hari
Rp2.000.000	Rp16.000	10 Hari
Rp2.500.000	Rp20.000	10 Hari

Sumber : Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra (2021)

Berdasarkan tabel diatas, penetapan besarnya *ujrah* dipegadaian syariah dapat dijelaskan bahwa Pada jumlah pinjaman sebesar Rp 1.000.000 pegadaian syariah menerapkan *ujrah*/10 hari dari nilai taksiran sebesar Rp 8.000. Kemudian Pada jumlah pinjaman sebesar Rp 2.000.000 pegadaian syariah menerapkan *ujrah*/10 hari dari nilai taksiran sebesar Rp 16.000. Selanjutnya

Pada jumlah pinjaman sebesar Rp 2.500.000 pegadaian syariah menerapkan *ujrah* /10 hari dari nilai taksiran sebesar Rp 20.000. Seperti yang dikatakan Kasmir (2005) dalam bukunya bahwa biaya administrasi dan biaya *ujrah* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman tetapi berdasarkan taksiran harga barang yang digadaikan. Sedangkan besarnya jumlah pinjaman itu sendiri tergantung dari nilai jaminan yang diberikan, semakin besar nilai barang yang digadaikan maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah.

Dengan adanya penetapan biaya penitipan (*ujrah*) pada umumnya membuat nasabah gadai emas merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi gadai emas. Karena apabila biaya penitipan (*ujrah*) tinggi maka kemungkinan nasabah akan kehilangan emas tersebut karena nasabah tidak sanggup membayar/menebus emas yang digadaikan Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas (Angrraini, 2018).

Berdasarkan prasarvei yang peneliti lakukan di Pegadaian Syariah Simpang Mesra, peneliti mendapatkan data yang diberikan oleh Ibu Hanifah selaku penaksir emas mengenai jumlah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Data yang dimaksud adalah jumlah nasabah yang tidak mampu membayar/menebus emas yang digadaikan, hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas. Berikut data nasabah gadai emas bermasalah.

Tabel 1. 2
Nasabah Gadai Emas Bermasalah di Pegadaian Syariah
Simpang Mesra

No	Tahun	Nasabah Gadai Emas	Nasabah Bermasalah
1	2020	489	37
2	2019	209	28
3	2018	178	19

Sumber : Data dari Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra(2021)

Berdasarkan Tabel 1.2 diperoleh bahwa nasabah bermasalah pada produk gadai emas meningkat dari tahun 2018 sampai 2020. Nasabah bermasalah adalah nasabah yang sudah masuk kategori *Non Performing Financeing* (NPF) atau nasabah yang sudah tidak mampu membayar atau menebus emas di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra. Permasalahan ini dapat terjadi karena besarnya biaya penitipan (*ujrah*), sehingga nasabah tidak mampu menebus emas.

Selain biaya penitipan (*ujrah*), kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu atribut yang penting dalam perusahaan jasa keuangan. Menurut Lupiyoadi (2008) ada lima dimensi yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan model *SERVQUAL* yaitu Keterhandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Kepastian (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Tampilan (*Tangible*). Bagi Perusahaan Umum Pegadaian Syariah, lima dimensi kualitas pelayanan tersebut telah dijadikan rujukan strategi pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan dan merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berujung pada loyalitas nasabah.

Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat akan menentukan dalam kegiatan-kegiatan yang terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan. Karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan atau mereka inginkan. Pelanggan yang merasakan kualitas pelayanan yang baik cenderung merasa puas dengan produk yang digunakan (Daryanto, 2014).

Kepuasan nasabah juga merupakan faktor penting khususnya untuk perusahaan jasa. Karena bagi perusahaan jasa kepuasan nasabah menjadi acuan keberhasilan perusahaan memberikan pelayanan pada nasabah. Untuk mencapai kepuasan nasabah perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang

optimal sesuai dengan harapan nasabah. Nasabah yang terpuaskan akan menjadi nasabah perusahaan dan akan memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan tersebut (Kasnadi).

Menurut Tjiptono (2015) mendefinisikan kepuasan nasabah adalah respon emosional terhadap pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) mengatakan kepuasan nasabah adalah suatu penilaian emosional dari nasabah setelah nasabah menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan nasabah yang menggunakannya terpenuhi.

Kepuasan nasabah (pelanggan) merupakan salah satu unsur yang penting bagi pelanggan dalam menggunakan dan memilih suatu jasa dan produk. Kepuasan nasabah adalah syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar menciptakan dan mempertahankan nasabah. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Nursaman (2020) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas Bank Rakyat Indonesia Syariah

Cabang Serang. Selain itu Harni (2012) menyatakan bahwa tarif ujarah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas dipegadaian syariah. Hal tersebut sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Kusnadi dkk (2012) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Selain itu penelitian Wahab (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun berbeda dengan penelitian Afriana (2016) yang menyimpulkan bahwa biaya ijarah berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas yang dilakukan Pegadaian Syariah cabang.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujarah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka diidentifikasi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra?
3. Apakah biaya penitipan (*ujrah*) dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan , maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan perusahaan Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mengarahkan penelitian ini, penelitian ini dibagi menjadi sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Merupakan bab yang berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Merupakan bab yang berisi uraian secara ringkas teori-teori yang menjelaskan tentang biaya penitipan, jumlah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, gadai, gadai emas syariah, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian yang terkait dengan variabel penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

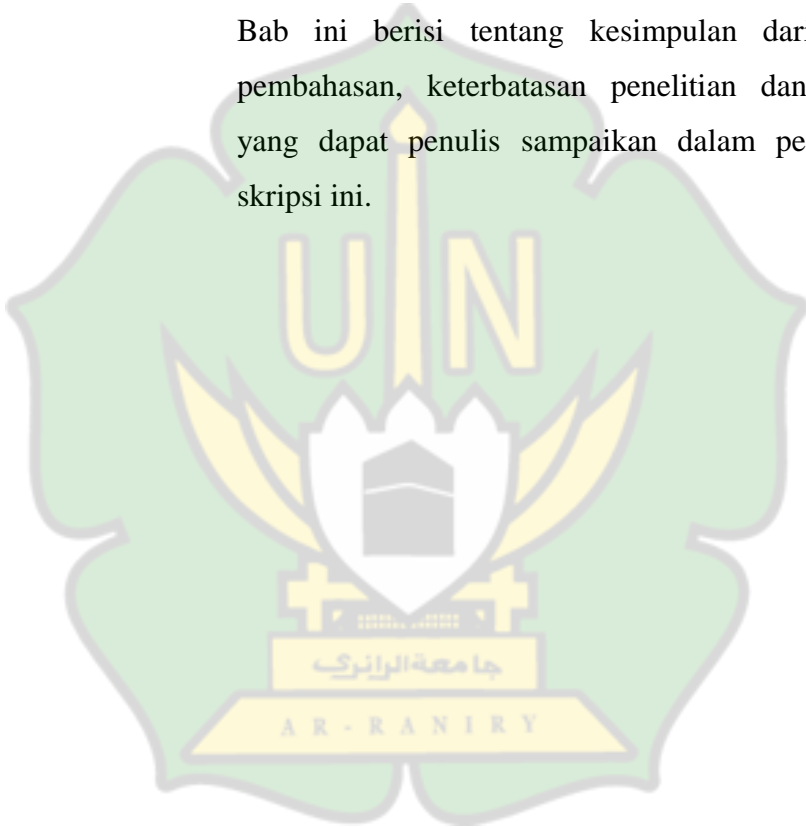
Merupakan bab yang berisi penjelasan secara rinci mengenai semua unsur metode dalam penelitian ini, yaitu penjelasan mengenai jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data penelitian yang digunakan.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Merupakan bab yang berisi analisis data dan pembahasan hasil penelitian (pembuktian hasil hipotesis).

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan, keterbatasan penelitian dan saran yang dapat penulis sampaikan dalam penulisan skripsi ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Biaya Penitipan (*Ujrah*)

2.1.1 Pengertian Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Ujrah dalam kamus perbankan syariah yakni imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan. *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 (Supriyono, 2011).

Pengertian *Ijarah* secara etimologi berasal dari kata *Al-ajru* yang berarti *Al-'iwadh* atau pergantian, dari sebab itulah *Ats-tsawabu* dalam konteks pahala dinamai juga *Al-Ajru* yakni upah. Secara terminologi, *ijarah* merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut (Ghazali dan Muamalah, 2010). 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*).

Biaya penitipan (*ujrah*) adalah biaya yang harus dibayar oleh nasabah kepada Bank atas jasa penitipan barang yang digadaikan sebagai bentuk imbalan atas jasa yang telah

digunakannya. Biaya Penitipan (*ujrah*) merupakan harga jual produk gadai emas terhadap masyarakat (nasabah gadai emas).

Upah (*ujrah*) dalam Islam masuk juga dalam bab *ijarah* sebagaimana perjanjian kerja. Menurut bahasa, *ijarah* berarti “upah” atau “ganti” atau imbalan, karena itu maka *ijarah* mempunyai pengertian umum yang meliputi upah atas pemanfaatan suatu benda atau imbalan suatu kegiatan upah karena melakukan suatu aktivitas. Berdasarkan beberapa uraian mengenai definisi *ujrah* atau upah sebagaimana dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa upah atau *ujrah* adalah suatu biaya yang didapatkan atas suatu jasa yang telah dilakukan (Karim, 2020).

Upah (*ujrah*) tidak bisa dipisahkan dengan sewa menyewa (*ijarah*) karena memang upah merupakan bagian sewa menyewa (*ijarah*), *ijarah* berlaku umum atas setiap akad berwujud pemberian imbalan atas sesuatu manfaat yang diambil. Dalam dunia Perbankan Syariah nama lain dari *ujrah* diantaranya adalah upah atau imbalan (*fee*). Terdapat beberapa pendapat Imam Mazhab Fiqh Islam sebagai berikut (Muchlis, 2010):

1. Para ulama dari golongan Hanafiyah berpendapat, bahwa al-*ijarah* atau *ujrah* adalah suatu transaksi yang memberi faedah pemilikan suatu manfaat yang dapat diketahui kadarnya untuk suatu maksud tertentu dari barang yang disewakan dengan adanya imbalan.
2. Ulama Syafi`iyah berpendapat, al-*ijarah* atau *ujrah* adalah suatu akad atas suatu manfaat yang dibolehkan oleh Syara`

dan merupakan tujuan dari transaksi tersebut, dapat diberikan dan dibolehkan menurut Syara` disertai sejumlah imbalan yang diketahui

2.1.2 Landasan Hukum Biaya Penitipan (Ujrah)

Para ulama fiqih mengatakan bahwa yang menjadikan dasar-dasar hukum ujrah adalah Al-Qur'an, Al-sunnah dan Ijma'.

a. Dasar hukum ujrah dalam Al-qur'an adalah:

1) Firman Allah, yang berbunyi:

..... فَأْتُوهُنَّ لِمَا رَزَعْنَ فَإِنْ
UIN

Artinya: Jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya. (QS. At-talaq[6]:65)

2) Firman Allah, yang berbunyi:

..... أَجْرًا عَلَيْهِمْ لَا تَجِدُ تَشْتَلُوقًا
جامعة الرانيري
AR-RANIRY

Artinya: Musa berkata “ jikalau kamu mau, niscaya kamu mengambil upah untuk itu. (QS. Al- kahfi [18]:77)

b. Dasar-dasar hukum ujrah menurut hadits nabi diantaranya:

Diriwayatkan dari Umar r.a bahwasannya Nabi Muhammad SAW bersabda :

عَرَفْتُهُمْ جِفَاءً نَقَبًا لِأَجِيرٍ أَعْطُوا

Artinya: “Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.” (H.R. Ibnu Majalah dan Imam Thabrani)

c. Dasar hukum ujarah dalam Ijma’

Mengenai disyariatkannya ijarah, para sahabat dan tabi’in, mereka semua telah memperbolehkan hukum ijarah, selain itu pula ada yang mengatakan bahwa Ijma’ ulama’ tentang perkara ijarah kembali kepada nash Al-qur’an dan sunnah nabi yang suci, semua ulama sepakat dan tidak seorang ulama’ pun yang membatah kesepakatan (ijma’) ini.

Lebih jauh lagi, disyariatkannya ujarah karena manusia membutuhkannya. Mereka membutuhkan rumah untuk tempat tinggal, mereka membutuhkan binatang untuk dijadikan kendaraan dan angkutan. Begitu juga manusia membutuhkan berbagai peralatan untuk digunakan dalam kebutuhan hidup dan lain sebagainya. Semua itu bisa dijangkau dengan memperoleh upah.

Allah telah membagi-bagi sarana penghidupan manusia dalam kehidupan dunia karena mereka tidak dapat melakukannya sendiri dan Allah telah menjanjikan sebagian dari mereka dalam harta benda, ilmu, kekuatan, dan lain-lain atas sebagian yang lain, sehingga mereka dapat saling tolong menolong dalam memenuhi

kehidupan hidupnya. Karena itu, masing masing saling membutuhkan dalam mencari dan mengatur kehidupannya dan rahmat Allah lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan. Untuk itu, sebagai makhluk Allah kita harus saling tolong menolong dalam hal kebaikan sesama manusia.

2.1.3 Rukun Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Menurut jumhur ulama rukun ujrah ada empat (Ghazaly dan Muamalah, 2010), adalah sebagai berikut:

- 1) Dua orang yang berakad, maksudnya adalah proses ujrah haruslah dari dua orang yang berakad
- 2) Sighat (ijab dan qabul). Ujrah dilaksanakan dengan ijab qabul dari dua orang yang berakad
- 3) Sewa atau imbalan. Terdapat biaya sewa dan imbalan yang diperoleh dan disepakati dari kedua belah pihak.
- 4) Manfaat Penetapan ujrah haruslah memberikan manfaat kepada kedua belah pihak.

Adapun syarat-syarat ujrah menurut Ghazaly dan Muamalah (2010) adalah 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 ujarah harus jelas, tertentu, dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomi.

2.1.4 Syarat dan Berakhirnya Biaya Penitipan (*Ujarah*)

Ghazali dan Muamalah (2010) mengatakan bahwa, untuk sahnya ujarah sesuatu yang dijadikan sebagai upah atau imbalan harus memenuhi syarat. Para ulama telah menetapkan syarat ujarah yaitu:

- a. Ujarah atau imbalan adalah sesuatu yang dianggap harta dalam pandangan syari'ah (mal mutaqaawwim) 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 Hanafiyah syarat seperti ini bisa menimbulkan riba nasi`ah

Berakhirnya Ujrah menurut Ghazaly dan Muamalah (2010) adalah sebagai berikut.

- 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 diijarahkan 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 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.

2.1.5 Indikator Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Menurut Ghazaly dan Muamalah (2010), indikator dari biaya penitipan (*ujrah*) adalah sebagai berikut.

1. Penetapan tariff ujah. Tarif ujah harus ditentukan oleh pihak yang menawarkan jasa penitipan
2. Keterjangkauan harga. Harga yang ditetapkan haruslah terjangkau oleh pihak yang menggunakan jasa.
3. Diskon/potongan harga. Pihak yang menawarkan jasa harus menawarkan potongan harga agar pihak lain tertarik menggunakan jasanya.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelyanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Menurut Suit dan Almasdi (2012) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk

memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

American National Standards Institute (ANSI) dan *American Society for Quality* (ASQ) (dalam Haksever dkk, 2000) berpendapat bahwa kualitas adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa (Utami, 2006). Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wright (2002) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat serta mampu melaksanakannya secara efektif. Garvin (dalam Lovelock dan Wirtz, 2004:407) mengidentifikasi perspektif mengenai kualitas dalam lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata konsumen, yang berarti kualitas diawali dengan sebuah jaminan

bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa adanya pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda juga. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Beberapa pengertian yang terkait dengan definisi jasa pelayanan menurut Yamit (2010) adalah:

- a. *Excellent*: Standar kinerja pelayanan yang diperoleh
- b. *Customer*: Perorangan. kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan.
- c. *Service*: Kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetayanapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. *Quality*: Sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e. *Levels*: Suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- e. *Consistent*: Tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah Tabel 2. 1ditetapkan.

- f. *Delivery*: Memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

2.2.2 Perspektif Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi. Menurut Tjiptono (2014:135) ada 5 macam perspektif kualitas, yaitu:

1. *Transcendental approach* Kualitas dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan di operasikan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.
2. *Product-based approach* Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang memiliki produk

3. *User-based approach* Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang.
4. *Manufacturing-based approach* Kualitas sebagai kesesuaian / sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali di dorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
5. *Value-based approach* Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

2.2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan

Menurut Subagyo (2010:26) terdapat lima dimensi pelayanan beserta indikatornya yang biasa dikenal dengan rater, kelima elemen kunci itu adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*) dan Reliabilitas (*reliability*) Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Indikatornya mencakup:
 - a. Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman. Kelengkapan peralatan dan fasilitas kantor akan membuat konsumen nyaman dalam melakukan transaksi

- b. Gedung/kantor yang memadai dan nyaman. Keadaan gedung kantor yang memadai akan membuat konsumen merasa betah berada di lingkungan kantor.
 - c. Profil petugas yang ramah dan rapih. Petugas yang berpenampilan bersih dan rapi akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan.
2. Reliabilitas (*reliability*) Yaitu kemampuan memberikan layanan dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan, Memuaskan. Dan indikatornya mencakup:
 - a. Ketepatan pelaksanaan layanan. Pelayanan yang diberikan haruslah tepat sasaran.
 - b. Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.
 - c. Konsisten tidak pilih kasih. Karyawan tidak boleh pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) Yaitu keinginan para staf untuk membantu nasabah, pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) yang Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf/karyawan (bebas dari bahaya resiko dan keraguan), indikatornya mencakup:

- a. Kemampuan petugas. Petugas atau karyawan harus memiliki pengetahuan yang baik dalam menjalankan tugasnya.
 - b. Keramahan petugas. Petugas harus ramah dalam memberikan pelayanan, dengan demikian konsumen akan merasa nyaman.
 - c. Kepercayaan pelanggan ditentukan oleh kemampuan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
 - d. Keamanan pelanggan, Perusahaan harus menjaga keamanan data karyawan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikatornya mencakup:
- a. Kemudahan dalam memperoleh layanan. Pelayanan yang baik atau pelayanan yang mudah diperoleh.
 - b. Kejelasan informasi, informasi mengenai produk haruslah dijelaskan secara rinci dan sistematis.
 - c. Pemahaman pelanggan, perusahaan harus memahami keinginan konsumen.

2.3 Kepuasan Nasabah

2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan faktor penting khususnya untuk perusahaan jasa. Karena bagi perusahaan jasa kepuasan nasabah menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Untuk mencapai kepuasan nasabah perusahaan harus

memberikan kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan nasabah. Nasabah yang terpuaskan akan menjadi nasabah perusahaan dan akan memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Menurut Tjiptono (2015) mendefinisikan kepuasan nasabah adalah respon emosional terhadap pengalaman pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:43) mengatakan kepuasan nasabah adalah suatu penilaian emosional dari nasabah setelah nasabah menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan nasabah yang menggunakannya terpenuhi.

Berdasarkan beberapa definisi di atas peneliti menyimpulkan dari pengertian para ahli tersebut bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Pada umumnya perusahaan melakukan aktivitas bisnis atau tugas pemasar mengkonsumsi dan menawarkan barang atau jasa dari suatu perusahaannya adalah untuk menciptakan sebuah kepuasan bagi nasabah maupun pelanggannya. Dengan hal itu para

peneliti sebelumnya berupaya untuk menyusun kerangka secara teoritis untuk menjelaskan mengenai faktor yang menentukan proses pembentukan dan konsekuensi dari kepuasan itu sendiri. Menurut Tjiptono (2015:298) menyatakan bahwa kepuasan nasabah didasarkan pada tiga teori utama yaitu:

1. *Contrast Theory* berasumsi bahwa nasabah akan membandingkan kinerja produk actual dengan ekspektasi para pembelian. Apabila kinerja actual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya jika kinerja actual lebih rendah dibandingkan ekspektasi maka nasabahakan tidak puas.
2. *Assimilation Theory* menyatakan bahwa evaluasi purna beli merupakan fungsi positif dari ekspektasi nasabah pra-pembelian. Karena proses dikonfirmasi secara psikologis tidak enak dilakukan nasabah cenderung secara perceptual mendistorsi perbedaan antara ekpektasi dan kinerjanya kearah ekspektasi awal Dengan kata lain penyimpangan ekspektasinya cenderung diterima oleh nasabah yang bersangkutan.
3. *Assimilation – contrast Theory* beranggapan bahwa terjadinya efek asimilasi (assilation effect) atau efek kontras (Contras effect) merupakan fungsi dari tingkat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja actual. Apabila kesenjangan besar, nasabahakan memperbesar gap tersebut, sehingga produk dipersepsikan jauh lebih bagus atau buruk

dibandingkan dengan kenyataannya (sebagaimana halnya *contrast theory*). Namun jika kesenjangan tidak terlampau besar, *assimilation theory* yang berlaku. Dengan kata lain, jika rentang deviasi yang bias diterima (*acceptable deviations*) dilewati, maka kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja akan menjadi signifikan dan disitulah efek kontras berlaku.

2.3.2 Tipe-Tipe Kepuasan Nasabah

Tjiptono (2015:204) membedakan tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi spesifik terhadap penyedia jasa dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia jasa yang bersangkutan yaitu:

1. *Demanding Customer Satisfaction*

Tipe ini merupakan tipe ketidakpuasan yang aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif, optimis dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif dimasa lalu, nasabah dengan tipe ini berharap bahwa penyedia jasa akan mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat dimasa depan. Selain itu mereka bersedia meneruskan relasi memuaskan dengan penyedia jasa.

2. *Stable Customer Satisfaction*

Tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina

saat mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama berdasarkan pengalaman pengalaman positif yang telah terbentuk hingga saat ini, mereka bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia jasa.

3. *Resigned Customer Satisfaction*

Tipe ini juga merasa puas, namun kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekpektasi namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih. Perilaku nasabah tipe ini cenderung pasif. Mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.

4. *Stable Customer Dissatisfaction*

Tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia jasa diwarnai emosi negative dan asumsi bahwa ekspektasi mereka akan terpenuhi dimasa yang akan datang. Mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perubahan dan perbaikan.

5. *Demanding Customer Dissatisfaction*

Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku demanding. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi.

2.3.3 Strategi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah timbul akibat adanya keinginan nasabah dan harapan nasabah lebih terpenuhi dengan baik sesuai yang seharusnya diterima oleh nasabah. Maka upaya perbaikan penyempurnaan kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang baik serta memerlukan kemitraan baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia yang harus dilakukan oleh perusahaan. Adapun strategi-strategi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015:160) antara lain:

1. *Relationship Marketing* yaitu perusahaan membuat daftar nama yang perlu dibina hubungan jangka panjangnya berfrekuensi dan jumlah pembelian.
2. *Superior Customer Service* yaitu perusahaan menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari para pesaingannya, melalui pelayanan yang lebih unggul. Perusahaan yang bersangkutan dapat membedakan harga yang lebih tinggi pada produk jasanya perusahaan yang superior meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar dari pesaing yang memberikan pelayanan yang inferior.
3. *Uncondition Guarantees* adalah komitmen yang memberikan kepuasan kepada pelanggan yang ada pada gilirannya yang akan menjadi sumber dinamisme untuk penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan juga dapat mengembangkan augmented terhadap core service, misalnya dengan merancang

garansi tertentu dengan memberikan pelayanan purna jual yang baik.

2.3.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Tjiptono (2014) menyebutkan terdapat beberapa objek pengukuran kepuasan, antara lain:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Konfirmasi Harapan

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.

3. Niat Beli Ulang (Repurchase Intention)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

4. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (Willingness to Recommend)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan

sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

2.4 Gadai

2.4.1 Pengertian Gadai (Ar-Rahn)

Ar-Rahn atau rahn merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Beberapa ulama mendefinisikan rahn sebagai harta yang oleh pemiliknya digunakan sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat. Pasal 20 ayat 14 Kompilasi yang ada pada Hukum Ekonomi Syariah (KHES) mendefinisikan, *Rahn/gadai* adalah penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan (Antonio, 2001).

Ar-Rahn yaitu menahan salah satu harta milik si peminjam yang digunakan sebagai bentuk jaminan atas pinjamannya. Barang yang ditahan harus memiliki nilai ekonomis. Sehingga, pihak yang menahan barang tersebut memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai (Antonio, 2001).

Menurut definisi lain, ar-rahn merupakan akad menjadikan suatu harta sebagai jaminan atas utang piutang sehingga dengan harta itu utang dapat dilunasi jika utang tersebut tidak dapat dilunasi oleh pihak yang berhutang. Ar-rahn hukumnya jaiz (boleh) menurut Al-Qur'an, assunnah dan ijma (Rozalinda, 2016).

Berdasarkan pengertian dari gadai atau rahn yang dikemukakan di atas, maka gadai (rahn) yaitu menahan harta atau barang milik peminjam sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan dan barang tersebut harus memiliki nilai ekonomis. Sehingga pihak yang menahan barang tersebut dapat memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya jika pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang telah ditentukan pada saat awal perjanjian.

Gadai syariah sebagai konsep utang piutang yang sesuai dengan syariah, karena bentuknya yang lebih tepat adalah skim qardhul hasan disebabkan kegunaannya untuk keperluan yang sifatnya sosial. Dijabarkan bahwa pinjaman tersebut diberikan gadai syariah untuk tujuan kesejahteraan, seperti pendidikan, kesehatan dan kebutuhan darurat lainnya, terutama diberikan untuk kepentingan dalam mampu membantu meringankan beban ekonomi para orang yang berhak menerima zakat (*Mustahiq*). Bentuk Skim qardhul hasan ini apabila utang yang telah disepakati diwajibkan dilunasi pada waktu jatuh tempo tanpa adanya tambahan bunga. Peminjam hanya membayarkan atau menanggung biaya yang secara nyata merupakan kewajiban yaitu biaya administrasi, biaya penyimpanan yang semuanya itu dibayarkan dalam bentuk uang, bukan presentase atau bunga (Balqis, 2017).

2.4.2 Dasar Hukum Gadai (Rahn)

a. Al-Qur'an

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَمَا بَدَأْتُمْ بِكِتَابٍ فَارْتَبِعُوا كِتَابَ الْأُولَىٰ لَعَلَّكُمْ أَتَقَاتُونَ أَمْنًا ۚ وَإِنْ تَضَرُّوا مِنْهُ خَفُوا مِنْهُ فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا لَهَا ظَنًّا فَاصْطَبُوا بِهَا بِغَيْرِ كَيْفٍ وَلَا تَحْسَبُوا بِهَا جُنَاثًا وَلَا تَكْتُمُوا لِلَّهِ الْبَيِّنَاتِ الَّتِي بَدَأَتْ بَالِهَا الْأُمَّةَ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ۚ

وَاللَّهُمَّ مَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ □

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

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan bahwa “barang tanggungan yang dipegang oleh yang berpiutang”. Dalam dunia finansial, barang tanggungan tersebut biasa dikenal sebagai jaminan atau objek yang digadaikan.

b. Al-Hadits

رَوَى ابْنُ مَرْجَانَ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «مَنْ أَدَّى دَيْنًا بِرَهْنٍ فَغَدَا بِهِ فَهُوَ كَالْمُؤْتَمِرِ بِرَهْنِهِ»

“Bahwasannya Rasulullah saw pernah membeli makanan dari seorang Yahudi yang akan dibayar pada waktu tertentu di kemudian hari dan beliau menggadaikannya dengan baju besinya”. (HR. Al-Bukhori dan Muslim).

2.4.3 Rukun dan Syarat Gadai (Rahn)

Para ulama fiqh berbeda pendapat dalam menetapkan rukun rahn, namun bila digabungkan, menurut jumhur ulama rukun rahn ada lima, yaitu rahin (orang yang menggadaikan); murtahin yaitu orang yang menerima gadai; marhun atau rahn (objek/barang gadai); marhun bih (utang), dan shighat (ijab-qabul) (Fathurrahman, 2013).

Transaksi rahn antara nasabah dengan bank syariah atau lembaga keuangan syariah akan sah apabila memenuhi rukun-rukun dan syarat yang telah ditentukan sesuai syariat Islam.

- a. Rahin (Nasabah)
Nasabah harus cakap bertindak hukum, baligh, dan berakal.
- b. Murtahin (Bank Syariah/ Lembaga Keuangan Syariah)
Bank atau lembaga keuangan syariah menawarkan produk rahn sesuai dengan prinsip syariah.
- c. Marhun Bih (Pembiayaan)
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 pembayaran.

d. Marhun (Barang Jaminan) Marhun atau al-Marhun merupakan barang yang digunakan sebagai agunan, harus memenuhi syarat sebagai berikut:

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

e. Shighat ijab qabul (Pernyataan kesepakatan)

- 1) Ulama Hanafiyah mengatakan dalam akad itu bahwa kesepakatan rahn tidak boleh dikaitkan dengan syarat tertentu atau dikaitkan dengan masa yang akan datang, karena kesepakatan ijab qabul dalam akad rahn sama dengan dalam akad jual beli. Apabila kesepakatan dalam akad itu dikaitkan dengan syarat tertentu atau

dikaitkan dengan masa yang akan datang, maka syaratnya batal, sedangkan akadnya sah.

- 2) Ulama Malikiyah, Syafiiyah, dan Hanabilah mengatakan bahwa apabila syarat itu adalah syarat yang mendukung kelancaran akad itu, maka syarat tersebut dibolehkan, tetapi apabila syarat itu bertentangan dengan tabiat atau karakter akad rahn, maka syaratnya menjadi batal.

2.4.4 Gadai Emas Syariah

Salah satu inovasi produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah yang sempat menarik minat masyarakat luas adalah gadai syariah. Emas bagi masyarakat Indonesia merupakan pilihan investasi yang tak pernah terlupakan. Dengan adanya produk gadai emas pada bank syariah, seolah menjadi jawaban dari kebutuhan masyarakat (Soemitra, 2009).

Gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh pembiayaan secara cepat. Pinjaman gadai emas merupakan fasilitas pinjaman tanpa imbalan dengan jaminan emas dengan kewajiban pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu (Soemitra, 2009). Gadai emas syariah ini dilaksanakan sesuai dengan prinsip syariah yaitu yang berpedoman pada ketentuan yang telah diatur dalam fatwa DSN-MUI yang berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits.

Rahn emas syariah dalam bank syariah harus sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah karena bank syariah merupakan lembaga keuangan yang diawasi oleh Bank Indonesia. Bank Indonesia menyatakan Rahn emas syariah di perbankan syariah diatur berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI), Surat Edaran Bank Indonesia, dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Fatwa DSN-MUI).

Dalam pelaksanaan gadai emas, jaminan berupa emas yang diberikan kemudian disimpan dalam penguasaan atau pemeliharaan bank dan atas penyimpanan tersebut nasabah diwajibkan untuk membayar biaya sewa. Selain itu, dalam melaksanakan produk gadai emas bank syariah juga harus memperhatikan unsur-unsur kepercayaan, kesepakatan, jangka waktu, dan risiko yang mungkin akan terjadi.

Akad yang digunakan dalam produk gadai emas di bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Akad qardh, untuk pengikatan pinjaman dana yang disediakan Bank Syariah atau UUS kepada nasabah;
- b. Akad rahn, untuk pengikatan emas sebagai agunan atas pinjaman dana; dan
- c. Akad ijarah, untuk pengikatan pemanfaatan jasa penyimpanan dan pemeliharaan emas sebagai agunan pinjaman dana.

2.4.5 Hak dan Kewajiban Penerima dan Pemberi Gadai

Emas

Hak dan kewajiban penerima gadai meliputi:

- 1) Penerima gadai berhak menjual marhun apabila rahin tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Hasil penjualan harta benda gadai (*marhun*) dapat digunakan untuk melunasi pinjaman (*marhun bih*) dan sisanya dikembalikan kepada rahin.
- 2) Penerima gadai berhak mendapatkan penggantian biaya yang telah dikeluarkan untuk menjaga keselamatan harta benda gadai (*marhun*).
- 3) Selama pinjaman belum dilunasi maka pihak pemegang gadai berhak menahan harta benda gadai yang diserahkan oleh pemberi gadai (*nasabah/rahin*).

Berdasarkan hak penerima gadai dimaksud, muncul kewajibannya yang harus dilaksanakan, yaitu sebagai berikut:

- a. Penerima gadai bertanggung jawab atas hilang atau merosotnya harta benda gadai bila hal itu disebabkan oleh kelalaiannya.
- b. Penerima gadai tidak boleh menggunakan barang gadai untuk kepentingan pribadinya.
- c. Penerima gadai berkewajiban memberitahukan kepada pemberi gadai sebelum diadakan pelelangan harta benda gadai.

Hak dan kewajiban pemberi gadai (*rahin*) meliputi:

- 1) Pemberi gadai (*rahin*) berhak mendapat pengembalian harta benda yang digadaikan sesudah ia melunasi pinjaman utangnya.
- 2) Pemberi gadai berhak menuntut ganti rugi atau kerusakan dan/atau hilangnya harta benda yang digadaikan, bila hal itu disebabkan oleh kelalaian penerima gadai.
- 3) 3) Pemberi gadai berhak menerima sisa hasil penjualan harta benda gadai sesudah dikurangi biaya pinjaman dan biaya-biaya lainnya.
- 4) Pemberi gadai berhak meminta kembali harta benda gadai bila penerima gadai diketahui menyalahgunakan harta benda gadainya.

Berdasarkan hak-hak pemberi gadai di atas maka muncul kewajiban yang harus dipenuhinya, yaitu:

1. Pemberi gadai berkewajiban melunasi pinjaman yang telah diterimanya dalam tenggang waktu yang telah ditentukan, termasuk biaya-biaya yang ditentukan oleh penerima gadai.
2. Pemberi gadai berkewajiban merelakan penjualan harta benda gadaianya, bila jangka waktu yang telah ditentukan pemberi gadai tidak dapat melunasi uang pinjamannya.

2.5 Penelitian Terkait

Peneitian mengenai pengaruh biaya ujah dan kualiatas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas telah banyak

dilakukan oleh peneliti sebelumnya, untuk mendukung penelitian ini berikut beberapa penelitian yang dilakukan di antaranya.

Penelitian yang dilakukan oleh Tristia Harny (2012) tentang biaya Administrasi, Tarif Ujrah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas dimana penelitian tersebut sama-sama ingin meneliti tentang pengaruh penerapan Ujrah dan kualitas pelayanan. Lokasi penelitian ke duanya sama-sama pada perusahaan Pegadaian Syariah dan Metode yang digunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh penerapan Ujrah terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas. Sedangkan penulis ingin mengetahui apakah penerapan Ujrah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas.

Penelitian selanjutnya oleh Nur Fadillah (2017) tentang Hukum Islam terhadap Penerapan Ujrah pada Penarikan Simpanan Sebelum Waktunya dimana penelitian tersebut sama-sama melihat tentang penerapan Ujrah. Sedangkan perbedaannya pada penelitian tersebut melihat variabel hukum islam yaitu penelitian ini ingin mengetahui bagaimana hukum islam pada penerapan Ujrah. Sedangkan penulis tidak melihat tentang hukum islamnya, tetapi apakah penerapan Biaya Ujrah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Lokasi penelitian ini pada BMT Teladan Surabaya, sedangkan penelitian ini pada perusahaan Pegadaian Syariah.

Metode penelitian ini adalah kualitatif, sedangkan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2017) tentang Pengaruh Pembiayaan (*Qardh*) Gadai Syariah Terhadap Jumlah Ujrah (Pendapatan Biaya Sewa) yang persamaannya yaitu ingin meneliti tentang penerapan Ujrah. Perbedaannya pada penelitian tersebut meneliti pengaruh Gadai Syariah Terhadap Jumlah Ujrah (Pendapatan Biaya Sewa) sedangkan penelitian ini meneliti pengaruh biaya penitipan (ujrah) dadai emas syariah. Lokasi penelitian ini pada pada PT. BNI Syariah, sedangkan penelitian ini pada perusahaan Pegadaian Syariah.

yang dilakukan oleh Muhammad Samsul Arifin (2018) tentang Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) yang persamaannya ingin meneliti tentang penerapan biaya dan kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya pada penelitian tersebut melihat pada variabel Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) Sedangkan penulis tidak meneliti tentang Nilai Taksiran, melainkan meneliti variabel biaya penitipan dan kualitas pelayanan.

Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Yulia Dwi Anggraini (2018) berjudul Pengaruh Biaya Penitipan (*ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas dimana penelitian

tersebut sama-sama melihat tentang bagaimana penerapan biaya penitipan (*ujrah*). Perbedaannya pada penelitian tersebut hanya saja meneliti variabel biaya penitipan (*ujrah*) sedangkan penelitian ini meneliti tentang variabel penitipan *ujrah* dan kualitas pelayanan. Lokasi penelitian ke duanya sama-sama pada perusahaan Pegadaian Syariah dan Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.

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

Tabel 2. 1
Matrik Penelitian Sebelumnya

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Tristia Harny (2012) Pengaruh biaya Administrasi, Tarif Ujrah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data primer dan peneliti menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda	- Variabel Tarif Ujran dan Kualitas Pelayanan -Metode analisis	- Objek penelitian - Lokasi penelitian	Tarif Ujrah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadaian Syariah
2	Nur Fadillah (2017) Analisa Hukum Islam terhadap Penerapan	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan	- Variabel Penerapan Ujrah	- Objek penelitian - Lokasi penelitian	Dalam penerapan simpanan pada BMT Teladan Surabaya di

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Ujrah pada Penarikan Simpanan Sebelum Waktunya di BMT Teladan Surabaya	mengumpulkan data sekunder dan peneliti menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda		-Metode analisis	artikan, apabila mengambil simpanan sebelum waktunya, maka dikenakan denda sesuai dengan kesepakatan
3	Kurniawan (2017) Analisis Pengaruh Pembiayaan (Qardh) Gadai Syariah Terhadap Jumlah Ujrah (Pendapatan Biaya Sewa) pada PT. BNI Syariah	Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan uji statistik korelasi pearson dengan menggunakan Regresi Berganda	- Variabel biaya ujarah -Metode analisis	- Objek penelitian - Lokasi penelitian	Hubungan yang positif dan kuat antara pembiayaan yang diberikan (Qardh)pada gadai emas PT. BNI Syariah yang berarti kenaikan atau penurunan pembiayaan (Qardh) pada gadai emas BNI Syariah mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kenaikan dan penurunan jumlah Ujrah (Pendapatan

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
					Biaya Sewa) yang diterima PT. BNI Syariah
4	Muhammad Samsul Arifin (2018) Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, BiayaBiaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel biaya ujah dan kualitas pelayanan - Metode analisis	- Objek penelitian - Lokasi penelitian	Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa dari ketiga faktor tersebut, variabel biaya-biaya merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di solusi tunai cabang krian sidoarjo

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
5	Yulia Dwi Anggraini (2018) Pengaruh Biaya Penitipan (ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data sekunder dan primer	- Variabel Penerapan Ujrah -Metode analisis pendekatan kuantitatif	-Variabel penelitian - Lokasi penelitian	Biaya penitipan ujarah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas ,hal ini dikarenakan faktor yang paling besar yang mendorong nasabah menggadaikan emasnya adalah karna faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak

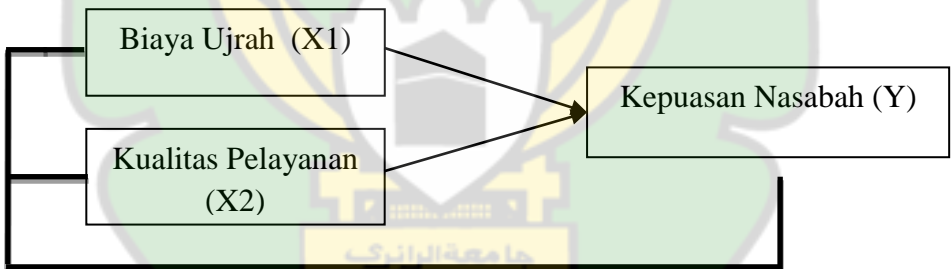
Sumber: Data diolah (2021)

2.6 Kerangka Berfikir جامعة الولاية

Menurut Sugiyono (2015) bahwa kerangka berfikir merupakan kerangka konseptual tentang hubungan teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi yang menjadi masalah penting. Kerangka pemikiran dimaksudkan untuk menjelaskan dan mengungkapkan hubungan biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian syariah.

Biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan merupakan harga jual di Pegadaian Syariah Simpang Mesra atas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah atas adanya pengaruh variabel biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan yang dirasakan setelah nasabah melakukan purna beli atas produk gadai emas di Pegadaian Syariah Simpang Mesra Banda Aceh. Berdasarkan teori yang diuraikan, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual



2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya hanya sementara dan arti sesungguhnya belum bernilai sebagai penelitian yang belum diuji kebenarannya, dan dapat disimpulkan bahwasanya hipotesis merupakan jawaban, dugaan sementara, atau pendapat yang belum diuji kebenarannya (Santoso,2010). Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan kerangka pemikiran yang dikemukakan di atas maka diambil suatu hipotesis yaitu:

2.7.1 Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan adanya penetapan biaya penitipan (*ujrah*) pada umumnya membuat nasabah gadai emas merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi gadai emas. Karena apabila biaya penitipan (*ujrah*) tinggi maka kemungkinan nasabah akan kehilangan emas tersebut karena nasabah tidak sanggup membayar/menebus emas yang digadaikan. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas. Penelitian mengenai pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah telah dilakukan oleh Nursaman (2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Serang. Penelitian yang dilakukan oleh Harni (2012) menyatakan bahwa tarif *ujrah* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas dipegadaian syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Afriana (2016) menyatakan bahwa biaya *ijarah* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas. Maka pengujian hipotesa dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁ = Biaya penitipan (ujrah) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

2.7.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan salah satu atribut yang penting dalam perusahaan jasa keuangan. Menurut Lupiyoadi (2008:182) ada lima dimensi yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL yaitu Keterhandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Kepastian (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Tampilan (*Tangible*). Bagi Perusahaan Umum Pegadaian Syariah, lima dimensi kualitas pelayanan tersebut telah dijadikan rujukan strategi pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan dan merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berujung pada loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Kusnadi dkk (2012) yang dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Selain itu penelitian Wahab (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, maka pengujian hipotesa dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₂ = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

2.7.3 Biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam produk gadai emas syariah terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah. Biaya-biaya itu diantaranya biaya administrasi yang dibayar dimuka dan biaya penitipan (*ujrah*) dibayar pada saat jatuh tempo atau pelunasan pinjaman. Biaya penitipan (*ujrah*) ialah imbalan, gaji atau upah yang diberikan atas suatu manfaat barang atau jasa (Aggraini,2018). Dengan biaya penitipan yang kecil maka akan memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan produk gadai emas.

Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat akan menentukan dalam kegiatan-kegiatan yang terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Agar suatu perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan. Karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan atau mereka inginkan. Pelanggan yang merasakan kualitas pelayanan yang baik cenderung merasa puas dengan produk yang digunakan (Daryanto, 2014). Harni (2012) menyatakan bahwa tarif *ujrah* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas dipegadaian syariah. Anggraini (2018) biaya penitipan *ujrah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian syariah. Maka pengujian hipotesa dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₃ = Biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2015) penelitian kuantitatif merupakan suatu jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel yang pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan. Data kuantitatif didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, hal ini karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, untuk melihat pengaruh yang ditimbulkan antara variabel independen yaitu biaya penitipan ujah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Simpang Mesra .

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan lapangan (*field research*). Pendekatan lapangan merupakan suatu penelitian di mana untuk mengumpulkan data serta informasi peneliti yang akan terjun langsung ke objek penelitian seperti menyebarkan kusioner kepada responden yang kemudian data tersebut diolah dan dianalisis kembali (Suwartono,2014:41).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek penelitian yang menjadi sasaran pengamatan penelitian. Namun oleh karena ada kalanya populasi terlampaui besar jumlah, maka secara metode diperlukan teknik yang kuat populasinya untuk tidak perlu keseluruhannya diobservasi atau diamati, dengan menggunakan teknik sampel atau sampling. Jadi sampel merupakan bagian dari unit-unit populasi yang dipilih berdasarkan pertimbangan ilmiah sebagai sampling (Qamar & Rezah, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Simpang Mesra Kota Banda Aceh yang berjumlah 489 nasabah.

3.2.2 Sampel

Sampel diperkenankan dalam proses penelitian selama sampel dapat mewakili populasinya secara baik (*representative*). Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan bila peneliti tidak memungkinkan meneliti keseluruhan populasi dikarenakan adanya keterbatasan yang disebabkan oleh kondisi wabah saat ini, dan juga keterbatasan tenaga dan waktu, dalam hal ini peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Jaya, 2020). Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% yang mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri.

Selain itu, pengambilan sampel juga diharapkan dapat mewakili populasi-populasi yang ada. Kemudian dalam penelitian ini teknik menentukan sampel menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin of error (10% atau 0.1)

$$n = \frac{489}{1 + 489(0.1)^2}$$

$$n = 83,02$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 83 responden. Teknik pengambilan sampel adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan dalam penelitian, namun Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Non Probability Sampling*. *Non Probability sampling* menunjukkan bahwa semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang semua untuk dipilih sebagai sampel. Teknik *non probability sampling* yang dipilih yaitu *purposive sampling* dimana sampel

yang diambil yaitu responden yang mudah ditemui dipegadaian syariah simpang mesra (Sugiyono, 2016).

3.3 Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), yaitu data individu atau perseorangan (Umar, 2003 :84). Data primer dalam penelitian diperoleh dengan mengumpulkan data secara langsung dari hasil penyebaran kusioner yang diberikan kepada responden nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

Sebanyak 489 nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Simpang Mesra Kota Banda Aceh menjadi populasi penelitian ini dan sampel yang akan digunakan sebanyak 83 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan untuk pengambilan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dimana sampel yang diambil yaitu responden yang mudah ditemui di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra (Sugiyono, 2016).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), atau dapat pula disebut sebagai penelitian empiris, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan dilapangan tempat peneliti melakukan penelitian (Supardi, 2005: 34). Metode yang digunakan

adalah pengisian kusioner. Kusioner merupakan cara untuk mengumpulkan data-data dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang akan di jawab oleh responden (Sugiyono, 2014).

Pengumpulan kusioner pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kusioner langsung yang diberikan peneliti kepada nasabah gadai emas yang mudah dijumpai di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra. Kusioner pada penelitian ini bersifat kusioner tertutup yaitu jenis pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan jawaban tertutup, mengandung arti bahwa seorang peneliti atau penyusun kusioner membatasi pilihan jawaban yang diberikan oleh responden yang hanya diperkenankan memilih jawaban yang tertera pada setiap pertanyaan (Suhartono, 2014).

Pertanyaan yang diajukan dalam daftar kusioner akan menghasilkan lima kategori jawaban yaitu:

Tabel 3. 1
Skala Pengukuran Variabel

No	Kriteria Pengukuran	Nilai
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

Sumber: sugiyono (2015)

Untuk mengetahui kategori jawaban dari masing-masing variabel apakah tergolong tinggi, sedang atau rendah maka terlebih dahulu ditentukan skala interval (Sugiyono, 2017), dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Banyaknya Bilangan}}$$

Maka diperoleh: $(5 - 1/5) = 0,80$

Sehingga dapat diketahui kategori jawaban responden untuk masing-masing variabel yaitu:

- a. Skor untuk kategori sangat baik = 4,21 – 5,00
- b. Skor untuk kategori baik = 3,41 – 4,20
- c. Skor untuk kategori netral = 2,61 – 3,40
- d. Skor untuk kategori tidak baik = 1,81 – 2,60
- e. Skor untuk kategori sangat tidak baik = 1,00 – 1,80

3.5 Instrumen Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid apabila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya dilakukan (Kuncoro, 2013). Dalam penelitian ini, penentuan validitas dapat dilakukan dengan mencari nilai korelasi skor masing-masing item dengan skor total item untuk setiap variabel. Kemudian nilai r hitung yang diperoleh dari korelasi tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat keyakinan

95 persen. Apabila nilai r hitung $>$ r tabel item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka item pernyataan tersebut tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya, disebut sebagai *reliable*. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Dalam penelitian ini, tolok ukur reliabilitas suatu kuesioner adalah nilai *alfa cronbach* yang diperoleh melalui perhitungan statistik. Nilai *alfa cronbach* minimum yang dapat diterima adalah 0,60. Hal ini berarti suatu kuesioner dinyatakan handal apabila nilai *alfa cronbach* yang diperoleh berada di atas 0,60 (Maholtra, 2005).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Penggunaan regresi linier berganda sebagai peralatan analisis data mengharuskan adanya uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas. Sedangkan uji otokorelasi tidak digunakan, karena umumnya kasus otokorelasi hanya terjadi pada data time series (runut waktu) (Sekaran, 2013:51).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ditujukan untuk memahami apakah didalam model regresi, setiap variabel mempunyai distribusi normal. Data yang terdistribusi normal akan memperkecil kemungkinan terjadi bias. Uji normalitas di riset ini memakaione *sample kolmogorov-smirnov test* dan analisis grafik histogram dan P-P plot. Dalam uji *one sample kolmogorov-smirnov test* variabel yang mempunyai *asympt. Sig (2-tailed)* di bawah tingkat signifikan sebesar 0,05 maka disumsikan bahwasannya variabel tersebut mempunyai distribusi tidak normal dan sebaliknya (Ghozali, 2013).

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linier di antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Apabila variabel-variabel bebas berkorelasi sempurna, maka disebut multikolinieritas sempurna (Sekaran, 2013:47). Dalam penelitian ini, pengujian multikolinearitas didekati dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Santoso (2010:281) menyatakan “jika VIF lebih besar dari 5,0 maka variabel tersebut diyakini mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas yang lainnya”. Sebaliknya apabila nilai VIF lebih kecil dari 5,0 dapat diartikan tidak terdapat multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Ghozali, 2012: 139-143).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Menurut Siyoto (2015: 51-52) variabel penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus perhatian yang memberikan pengaruh dan mempunyai nilai (value). Adapun definisi kedua variabel tersebut, antara lain:

1. Variabel independen (variabel bebas), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel terikat (Umar, 2011). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Biaya Penitipan (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2).
2. Variabel dependen (variabel terkait) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas) (Umar, 2011). Variabel

dependen dalam penelitian ini adalah pengukuran Kepuasan Nasabah (Y).

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu biaya penitipan, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Untuk mempermudah dalam pengukuran variabel penelitian dan untuk memahami setiap variabel yang dibutuhkan, maka definisi operasional variabel ialah sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Biaya Penitipan (X1)	Ujrah di dalam kamus perbankan syariah yakni imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan	1. Penetapan tariff ujrah 2. Keterjangkauan harga 3. Diskon atau Potongan harga. Ghazaly dan Muamalah (2010)	Interval
2	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat	1. <i>Tangible and Reliability</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Emphaty</i> 4. <i>Responsiveness</i> Subagyo (2010)	Interval

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen istilah kepuasan nasabah lantas menjadi sesuatu yang kompleks bahkan hingga saat ini belum dapat dicapai kesepakatan atau (consensus) mengenai konsep kepuasan yakni apakah kepuasan merupakan respons emosional atau evaluasi kognitif	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Overall Customer Satisfaction</i> Fasilitas 2. Konfirmasi Harapan 3. <i>Repurchase Intention</i> 4. <i>Willingness to Recommend</i> Tjiptono (2014) 	Interval

Sumber : Data diolah (2022)

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi pada dasarnya suatu teknik untuk menganalisis hubungan yang terjadi pada antara 2 variabel atau lebih. Mengacu pada kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan sebagai berikut;

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan nasabah
X ₁	: Biaya penitipan
X ₂	: Kualitas layanan
b ₁ , b ₂ ,	: Koefisien Regresi
a	: Konstanta
e	: <i>Error</i>

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi R²

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk melihat sejauhmana kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi bernilai dari nol sampai dengan satu. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati nol, maka semakin kecil tingkat kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati satu, maka dapat disimpulkan variabel independen memberikan hampir secara keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen (Ghozali,2016). Untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat atau rendah, maka digunakan bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi, berpedoman pada ketentuan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 3
Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00– 0,199	Sangat rendah
0,20– 0,399	Rendah
0,40– 0,599	Sedang
0,60– 0,799	Kuat
0,80– 1,000	Sangat kuat

Sumber :Sugiyono (2014)

3.8 Pengujian Hipotesis

3.8.1 Uji Secara Parsial (Uji Statistik t)

Uji parsial (t) yaitu untuk menguji variabel bebas dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Kriteria Pengujian:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_0 pada tingkat signifikan 5%.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka menerima H_0 dan menolak H_a pada tingkat signifikan 5%.

Uji statistik t dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial (tiap-tiap variabel X) dalam menerangkan variabel dependen(Y). Oleh karena itu,peneliti mencoba menguraikan hipotesis dalam bentuk kalimat sebagai berikut:

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh adanya biaya penitipan (ujrah) secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

H_{a1} : Terdapat pengaruh adanya biaya penitipan (ujrah) secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh adanya kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

H_{a2} : Terdapat pengaruh adanya kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra.

3.8.2 Uji Secara Simultan (Uji Statistik F)

Uji simultan (F) yaitu untuk menguji variabel bebas dalam persamaan regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Kriteria Pengujian:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_0 pada tingkat signifikan 5%.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka menerima H_0 dan menolak H_a pada tingkat signifikan 5%.

Uji Statistik f menurut Sujarweni (2012) dilakukan untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dan juga membuktikan model regresi yang digunakan sudah tepat. Berdasarkan kriteria uji f, apabila nilai uji signifikan lebih kecil dari 5% atau f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} maka H_0 (hipotesis nihil) ditolak dan H_a (Hipotesis alternatif) diterima apabila nilai uji signifikan lebih besar dari 5% atau f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Oleh karena itu, peneliti mencoba menguraikan hipotesis dalam bentuk kalimat sebagai berikut:

H₀₃: Tidak terdapat pengaruh adanya Biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra

H_{a3}: Terdapat pengaruh adanya Biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perusahaan Negara Pegadaian mengadakan penyesuaian bentuk usahanya sebagai dimaksud dengan Undang-Undang RI No. 9 tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969 yang mengatur Peraturan Pemerintahan Pengganti Undang-Undang No.1 tahun 1969 (Lembaga Negara Tahun 1969 No.16, Tambahan Lembaran Negara No. 2890 tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara. Dalam bentuk usaha tersebut, maka Perusahaan Negara Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian berdasarkan peraturan pemerintah No. 7 tahun 1969 tanggal 11 Maret 1969. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan produktivitasnya, maka Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian diahlikan bentuknya menjadi Perusahaan Umum (Perum) pada tahun 1990 (Pandia, 2005: 71).

Pada tanggal 1 April 2012 Perum Pegadaian berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) Pegadaian. Terbitnya Peraturan Pemerintahan (PP) No. 10 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian. Satu hal yang perlu dicermati bahwa PP No. 10 menegaskan misi yang harus diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya Peraturan Pemerintahan No. 103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero)

sampai sekarang. Layanan gadai syariah merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip rahn yang bagi PT. Pegadaian dipandang sebagai perkembangan produk, sedangkan bagi lembaga keuangan syariah dapat berfungsi sebagai alur dalam pengelolaan produk rahn. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu azas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasional pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang pegadaian syariah atau ULGS (Unit Layanan Gadai Syariah) sebagai unit organisasi di bawah binaan divisi usaha lain PT. Pegadaian, ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional (Habiburrahim, 2012: 218).

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama ULGS (Unit Layanan Gadai Syariah) Cabang Dewi Kartika dibulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, empat kantor cabang pegadaian di Aceh dikonversikan menjadi pegadaian syariah yang sebelumnya disebut dengan perusahaan umum atau Perum Pegadaian. Pegadaian di Banda Aceh sendiri didirikan pada tanggal 11 Oktober 1994 yang beralamat jalan Imam Bonjol No. 14 Banda Aceh, sebelum pegadaian dikonversikan atau diubah menjadi pegadaian syariah.

Pada tanggal 1 Januari 2003 PT. Pegadaian Cabang Banda Aceh berubah menjadi CPS (Cabang Pegadaian Syariah). Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh sekarang memiliki delapan kantor unit pembantu yang tersebar di wilayah kota Banda Aceh. PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Mesra merupakan salah satu kantor unit pembantu yang tersebar di wilayah kota Banda Aceh yang berdiri pada tahun 2009 dan telah beroperasi hingga sekarang.

4.1.1 Visi dan Misi

PT. Pegadaian Syariah Unit Pegadaian Syariah Simpang Mesra Banda Aceh melaksanakan tugas dan misinya berdasarkan syariat Islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun visi pegadaian adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi marker leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah. Sedangkan misi dari PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Mesra adalah sebagai berikut:

1. Membangun pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber perusahaan.
2. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan

menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

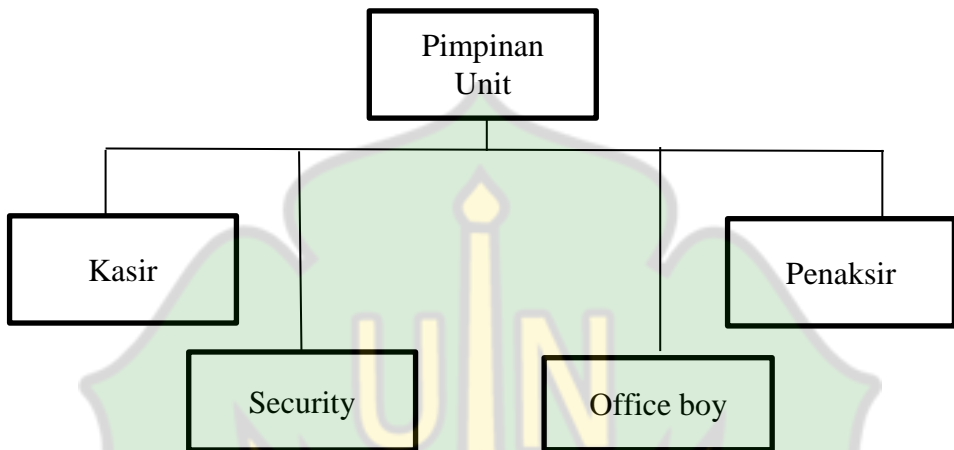
3. Memastikan pencatatan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

Demi mendukung terwujudnya visi dan misi pegadaian, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan pegadaian yaitu jiwa INTAN, yang merupakan singkatan dari:

- a) Inovatif, yaitu berupaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggap terhadap perubahan.
- b) Nilai moral tinggi, yaitu memahami dan mematuhi ajaran agama masing-masing serta etika perusahaan.
- c) Terampil, yaitu mengetahui dan memahami tugas yang dilakukan serta selalu belajar dengan penuh tanggung jawab.
- d) Adil layanan, yaitu memberikan layanan yang dapat memuaskan orang lain, fokus pada privacy, kenyamanan, dan kecepatan.
- e) Nuansa citra, yaitu senantiasa peduli dan menjaga nama baik serta reputasi.

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Mesra adalah sebagai berikut:



Sumber: Pegadaian Syariah Simpang Mesra

Gambar 4. 1
Stuktur Organisasi

4.1.3 Produk yang Ditawarkan

Berikut merupakan produk syariah yang ditawarkan PT. Pegadaian Syariah UPS Simpang Mesra:

1. Amanah

Amanah sendiri merupakan produk Pegadaian Syariah berupa cicilan kendaraan. Plafon pinjaman yang ditawarkan yakni minimal Rp 5 juta dan paling besar Rp 45 juta dengan jangka waktu pinjaman 12-60 bulan. Dalam Amanah, nasabah dikenakan biaya administrasi atau (mu'nah akad) sebesar Rp 200 ribu untuk mobil dan Rp 70 ribu untuk motor. Di Pegadaian Syariah tidak menerapkan bunga, namun ada biaya

pemeliharaan barang (mu'nah). Biaya mu'nah untuk Amanah itu adalah 0,9 persen x harga kendaraan.

2. Rahn

Rahn adalah produk Pegadaian Syariah berbentuk pembiayaan gadai emas, di mana emas seperti perhiasan maupun emas batangan bisa dijadikan agunannya. Pinjaman (marhun bih) mulai dari Rp 50 ribu sampai dengan Rp 1 miliar ke atas dengan jangka waktu pinjaman 4 bulan dan bisa diperpanjang. Untuk Rahn cara pembayarannya sesuai dengan kemampuan nasabah (rahin), boleh melunasi sekaligus, mencicil, atau melakukan perpanjangan rahn dengan membayar biaya pemeliharaan (mu'nah)-nya saja. Tidak ada bunga pinjaman, namun nasabah dikenakan biaya mun'ah sebesar Rp 2 ribu sampai Rp 120 ribu.

3. Arum BPKB

Sesuai namanya, Arrum BPKB adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan UMKM dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor. Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan di mana nasabah harus menjadikan BPKB sebagai barang agunan untuk pinjaman dengan plafon Rp 1 juta sampai Rp 400 juta. Untuk biaya mun'ah ditetapkan sebesar 1 persen dari pinjaman, pinjaman Rp 100 juta ke atas tidak dikenakan mu'nah akad.

4. Arrum Emas

Arrum emas adalah produk Pegadaian Syariah berupa pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas dan berlian). Baca juga: Apa Itu Emas UBS? Biaya admin Rp 70 ribu dan biaya munah 0,95 persen per bulan dari nilai taksiran barang jaminan, dengan plafon sebesar 95 persen dari taksiran.

5. Arrum Haji

Pegadaian Syariah Pembiayaan Porsi Haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi nomor antrean ibadah haji secara syariah. Jaminan yang digunakan adalah emas. Biaya administrasi pinjaman ini yakni sebesar Rp 270 ribu dengan pinjaman minimal Rp 1,9 juta dan maksimal Rp 25 juta dalam jangka waktu 1-5 tahun. Selain biaya administrasi, nasabah akan dikenakan biaya tambahan yang akan dipergunakan untuk biaya pemeliharaan barang jaminan yang dititipkan.

6. Rahn Hasan

Rahn Hasan merupakan rahn dengan tarif mu'nah pemeliharaan sebesar 0 persen, berjangka waktu (tenor) 60 hari, dan berlaku untuk besaran marhun bih (uang pinjaman) golongan A. Barang jaminan yang bisa dipakai adalah emas, kendaraan, dan perhiasan. Maksimal marhun bih Rp 500 ribu.

7. Rahn Flexi

Rahn Fleksi adalah produk Pegadaian Syariah dengan pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak sesuai syariah seperti emas batangan dan perhiasan, elektronik, serta

kendaraan. Tak menggunakan bunga, tapi Pegadaian akan mengenakan Mu'nah yakni sebesar 0,1 persen dari nilai taksiran barang per hari dengan jangka waktu 5 hari sampai 60 hari.

8. Rahn Bisnis

Rahn Bisnis adalah produk Pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai kepada pemilik usaha dengan jaminan emas (batangan atau perhiasan). Pinjaman mulai dari Rp 100 juta sampai lebih dari Rp 1 miliar dalam jangka waktu 4 bulan. Mu'nah mulai dari 0,38-0,55 persen per 10 hari serta dikenakan pula mu'nah akad sebesar Rp 100 ribu. 9. Pembiayaan Pegadaian Syariah Gadai Sertifikat Pembiayaan Pegadaian Syariah Gadai Sertifikat merupakan produk Pegadaian Syariah dengan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah dan HGB. Plafon pinjamannya adalah Rp 1 juta sampai Rp 200 juta.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Simpang Mesra Kota Banda Aceh yang berjumlah 489 nasabah. Jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 83 responden. Pada bagian ini penulis akan membahas mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, umur, pekerjaan, dan penghasilan. Data tersebut

diambil dari masing-masing responden, pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu dimana sampel yang diambil yaitu responden yang mudah ditemui dipegadaian syariah simpang mesra. Gambaran umum objek penelitian tersebut satu persatu dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1. berikut.

Tabel 4. 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	39	47.0%
Perempuan	44	53.0%
Total	83	100%

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4.1. dapat diketahui bahwa dari 83 responden penelitian, semua responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden atau 47.0% sedangkan perempuan sebanyak 44 responden atau 53.0%. Hasil ini diduga karena disebabkan dengan menggunakan teknik *random sampling* dalam praktiknya sehingga memberikan peluang merata yaitu 50% setiap jenis kelamin dan dengan ini diketahui bahwa penggunaan gadai emas di Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra didominasi oleh jenis kelamin perempuan karena perempuan lebih sering menggunakan emas daripada laki-laki.

4.2.1.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Penelitian terhadap 83 orang responden dengan klasifikasi pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4. 2
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA	6	7.2%
Diploma	27	32.5%
S1	43	51.8%
S2	7	8.4%
Total	83	100%

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 83 orang responden yang memiliki pendidikan SMA sebanyak 6 orang atau 7.2%, pendidikan Diploma sebanyak 27 orang atau 32.5%, pendidikan S1 sebanyak 43 orang atau 51.8%, dan pendidikan S2 sebanyak 7 orang atau 8.4%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa nasabah gadai emas lebih banyak berpendidikan S1 atau sarjana dibandingkan lainnya. Hal ini karena nasabah gadai emas cenderung seorang karyawan dimana pendidikannya adalah sarjana.

4.2.1.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

Penelitian terhadap 83 orang responden dengan klasifikasi usia dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4. 3
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
20-30 tahun	17	20.5%
30-40 tahun	41	49.4%
40-50 tahun	25	30.1%
Total	83	100%

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 83 orang responden, usia 20 sampai 30 tahun berjumlah 17 responden atau 20.5%, usia 30 sampai 40 tahun berjumlah 41 responden atau 49.4%, dan usia 40 sampai 50 tahun berjumlah 25 responden atau 30.1%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa nasabah gadai emas lebih banyak memiliki rentang usia 30 sampai 40 tahun.

4.2.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Penelitian terhadap 83 orang responden dengan klasifikasi Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4. 4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
IRT	12	14.5%
Karyawan	14	16.9%
PNS	29	34.9%
Wiraswasta	28	33.7%
Total	83	100%

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 83 orang responden, responden dengan pekerjaan IRT sebanyak 12 orang atau 14.2%, pekerjaan Karyawan sebanyak 14 orang atau

16.9%, pekerjaan PNS sebanyak 29 orang atau 34.9%, dan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 28 orang atau 33.7%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa nasabah gadai emas lebih banyak memiliki pekerjaan sebagai PNS dan wiraswasta. Wiraswasta menggadaikan emas karena butuh modal untuk mengembangkan usahanya.

4.2.1.5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan

Penelitian terhadap 83 orang responden dengan klasifikasi penghasilan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase
<1 juta	8	9.6%
1-2.5 juta	24	28.9%
2.5-5 juta	40	48.2%
>5 juta	11	13.3%
Total	83	100%

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 83 orang responden, responden dengan penghasilan kurang dari 1 juta sebanyak 8 responden atau 9.6%, penghasilan 1 sampai 2.5 juta sebanyak 24 responden atau 28.9%, penghasilan 2.5 sampai 5 juta sebanyak 40 responden atau 48.2%, dan penghasilan lebih dari 5 juta sebanyak 11 responden atau 13.3%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa nasabah gadai emas lebih banyak memiliki penghasilan rentang 2.5 sampai 5 juta. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas rata-rata memiliki penghasilan menengah.

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan uji *pearson product-moment coefficient of correlation* dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis seluruh pernyataan dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi di bawah 5%. Sedangkan jika dilakukan secara manual, maka nilai korelasi yang diperoleh masing-masing pernyataan harus dibandingkan dengan nilai kritis korelasi *product moment* dimana hasilnya menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai korelasi di atas nilai kritis 5% yaitu di atas 0,2159 (Lihat Tabel Nilai Kritis Korelasi R *Product-Moment* untuk $n = 83$), sehingga pernyataan-pernyataan yang terdapat didalam kuisiner tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas konstruk. Atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi internal (*internal consistence*) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama. Ini berarti bahwa data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk analisis selanjutnya, sebagaimana dijelaskan pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas

No. Pernyataan		Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis5% (N=83)	Ket
1	A1	Biaya Penitipan (Ujrah) (X1)	0,865	0,2159	Valid
2	A2		0,917		
3	A3		0,904		

No. Pernyataan		Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis 5% (N=83)	Ket
4	B1	Kualitas Pelayanan (X2)	0,924	0,2159	Valid
5	B2		0,919		
6	B3		0,833		
7	B4		0,833		
8	D1	Kepuasan Nasabah (Y)	0,968	0,2159	Valid
9	D2		0,982		
10	D3		0,990		
11	D4		0,967		

Sumber: Data Primer 2021, (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya dinyatakan valid, karena mempunyai koefisien korelasi di atas dari nilai kritis korelasi *product moment*, yaitu sebesar 0,2159 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam. Dengan demikian semua butir indikator dari masing-masing variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Penggunaan item-item sebagai indikator dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas sehingga data yang digunakan terpercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji kehandalan item pertanyaan dari suatu kuesioner tersebut

menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Pengujian ini hanya dilakukan satu kali pada sekelompok responden pada masing-masing variabel. Ukuran reliabilitas dianggap handal berdasarkan *Cronbach Alpha* (α). Bila nilai hasil koefisien alpha (α) yang diperoleh adalah lebih besar dari nilai koefisien 0,60 (Sugiyono, 2016) maka hasil pengukuran dapat dipertimbangkan sebagai alat ukur dengan tingkat ketelitian dan konsistensi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4. 7
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha		Keterangan
			Hitung	Standar	
1	Kepuasan Nasabah	4	0,984	0,600	Handal
2	Biaya Penitipan (Ujrah)	3	0,876	0,600	Handal
3	Kualitas Pelayanan	4	0,899	0,600	Handal

Sumber: Data Primer diolah (2021)

Dari tabel di atas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing sebesar 0.984, 0,876, dan 0,899. Dengan demikian seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam variabel penelitian dikatakan reliable (handal) karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat distribusi data penelitian. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan uji normalitas ini adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Hasil pengujian normalitas data penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8.

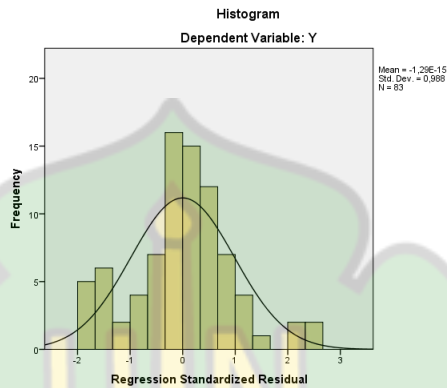
Tabel 4. 8
Uji Normalitas – One Sample Kolgomogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.413093527
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.070
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer (diolah),2021

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,200 atau $> 0,05$ artinya data residual berdistribusi secara normal.

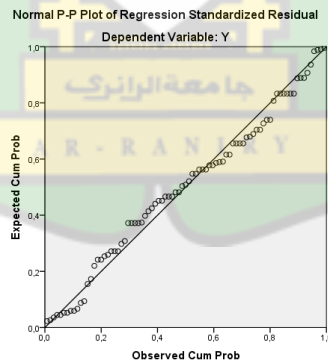
Berdasarkan grafik Histogram pada Gambar 4.1 dibawah dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data sudah mendekati normal.



Sumber: Hasil Output SPSS

Gambar 4. 2 Grafik Histogram

Berdasarkan grafik Normal Probability Plot Gambar 4.2 dibawah terlihat titik-titik sebaran mendekati garis normal atau garis lurus. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal



Sumber: Hasil Output SPSS

Gambar 4. 3 Normal Probability Plot

4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinieritas pada penelitian ini adalah melihat nilai Toleransi atau nilai Variance Inflation Factor (VIF).

Tabel 4. 9
Hasil Uji Multikolinieritas

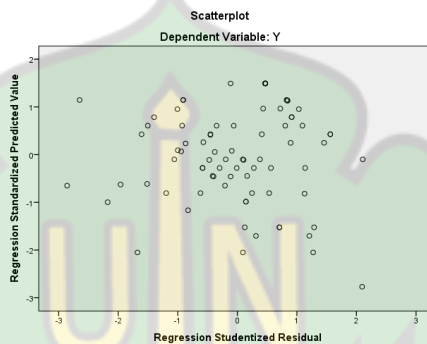
Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Biaya Penitipan (Ujrah)	0,695	1,440	Bebas dari Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0,695	1,440	Bebas dari Multikolinieritas

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Dari Tabel 4.9 di atas dapat menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,10, berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Begitu juga hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama bahwa semua variabel independen yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

4.4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2021)

Gambar 4. 4
Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.5 Deskriptif Data Penelitian

Analisis persepsi responden berguna untuk menganalisis persepsi responden dalam menjawab setiap butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Peralatan analisis data untuk menguji persepsi responden dengan menghitung nilai rerata dan kemudian dikelompokkan ke dalam kategori penilaian persepsi responden.

Rentang skor dihitung dengan membagi selisih antara nilai tertinggi dengan skor terendah dengan jumlah pilihan skor jawaban kuesioner.

Menurut Suryana (2015), secara matematis rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dimana Panjang kelas interval adalah:

Rentang = Nilai Tertinggi-Nilai Terendah

Banyaknya kelas interval = 5

Selanjutnya, penggolongan persepsi responden akan diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori sebagaimana tampak pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10
Persepsi Berdasarkan Interval Skor

Rata-rata Skor	Katagori
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
1,81 – 2,60	Tidak baik
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat baik

Untuk memberikan gambaran pencapaian dari setiap variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria rata-rata skor dari jawaban responden. Jika diperoleh rata-rata skor di atas 3,41, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memberikan respon setuju atau baik terhadap setiap item pertanyaan dalam kuesioner.

4.5.1 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Persepsi responden untuk variabel Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11
Persepsi Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Secara keseluruhan saya puas menggunakan produk gadai emas di PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra	29	81	8	0	0	4,25
2.	Sejauh ini produk gadai produk gadai emas di PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra sudah melebihi ekspektasi Saya	27	81	10	0	0	4,20
3.	Saya akan menggunakan kembali produk gadai emas di PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra	27	81	10	0	0	4,20
4.	Saya merekomendasikan kepada keluarga Saya untuk menggunakan produk gadai emas di PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra	24	49	10	0	0	4,16
Rerata							4.20

Sumber: Data Primer (diolah),2021

Berdasarkan Tabel 4.11 terlihat bahwa rata-rata nilai Kepuasan Nasabah sebesar 4,20. Hal ini berarti bahwa Kepuasan

Nasabah pada Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra berada dalam kategori baik dengan nilai rerata $4,20 > 3,41$.

4.5.2 Deskriptif Biaya Penitipan (Ujrah)

Persepsi responden terhadap variabel Biaya Penitipan (Ujrah) merupakan jawaban dari semua reponden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Biaya Penitipan (Ujrah) dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12
Persepsi Responden terhadap Variabel Biaya Penitipan (Ujrah)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Biaya penitipan ditetapkan sendiri oleh PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra	13	49	20	1	0	3,89
2.	Biaya penitipan produk gadai emas di PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra sangat terjangkau dan lebih rendah dari perusahaan lain	21	47	15	0	0	4,07
3.	PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra sering mengadakan program potongan harga untuk produk gadai emas	26	42	15	0	0	4,13
Rerata							4,03

Sumber: Data Primer (diolah),2021

Berdasarkan Tabel 4.12 terlihat bahwa rata-rata nilai Biaya Penitipan (Ujrah) sebesar 4,03. Hal ini berarti bahwa Biaya Penitipan (Ujrah) Pada Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra berada dalam kategori baik karena nilai rata-rata $4.03 > 3.41$.

4.5.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Persepsi responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan merupakan jawaban dari semua reponden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4. 13
Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Saya nyaman selama menjadi nasabah produk gadai emas di PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra karena gedung kantor yang nyaman	26	51	6	0	0	4,24
2.	Petugas PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra slelau mampu memberikan jawaban yang memuaskan setiap pertanyaan yang Saya ajukan	83	23	52	8	0	4,18
3.	Petugas PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra selalu membantu Saya jika susah dalam	8	62	13	0	0	3,93

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS	
	memahami produk						
4.	Petugas PT Pegadaai Syariah Cabang Simpang Mesra ramah dan sopan terhadap nasabah	31	81	6	0	0	4,30
Rerata							4,16

Sumber: Data Primer (diolah),2021

Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat bahwa rata-rata nilai Kualitas Pelayanan sebesar 4,16. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Pada Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra sudah baik karena nilai rata-rata $4.16 > 3.41$.

4.6 Hasil Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel. Berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dilakukan perhitungan atau pengolahan data dengan menggunakan program SPSS. Persamaan hasil regresi analisis data diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

Tabel 4. 14
Pengaruh Variabel
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.525	.424		1.239	.219		
X1	.480	.096	.819	4.999	.000	.695	1.440
X2	.419	.116	.339	3.607	.001	.695	1.440

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Dengan demikian maka hasil perhitungan statistik dapat dituliskan persamaan regresi linier berganda simultan sebagai berikut :

$$Y = 0,525 + 0,480X1 + 0,419X2$$

Dari hasil persamaan regresi di atas diketahui hasil dari penelitian sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0,525, artinya jika variabel Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan bernilai nol atau konstan, maka variabel Kepuasan Nasabah akan bernilai negatif 0,525.
2. Koefisien regresi pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) sebesar 0,480 menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada Biaya Penitipan (Ujrah) maka akan dapat meningkatkan

Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesrasebesar 0,480, artinya terdapat pengaruh positif variabel Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

3. Koefisien regresi pengaruh Kualitas Pelayanan sebesar 0,419 menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada Kualitas Pelayanan yang dirasakan nasabahmaka akan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah pada di Pegadaian Syariah Simpang Mesra sebesar 0,419,artinya terdapat pengaruh positif variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

4.7 4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (secara simultan). Hasil uji simultan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 15
Uji Simultan (Ui F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.875	2	7.937	41.699	.000 ^b
	Residual	15.228	80	.190		
	Total	31.102	82			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Hasil pembagian Mean Square regresi dengan Mean Square residual diperoleh nilai F hitung sebesar 41,699 dengan batasan nilai probabilitas signifikansi adalah 0,000. Sementara nilai F tabel pada taraf signifikan 5% dan df 80 adalah sebesar 3,11. Dengan demikian nilai F hitung (41,699) lebih besar dari F tabel (3,11) sehingga dapat diambil suatu keputusan yaitu menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis H_o , artinya Biaya Penitipan (Ujrah) (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

4.7.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (secara parsial). Hasil uji t adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 16
Pengaruh Variabel
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Error Std.	Beta		
1 (Constant)	.525	.424		1.239	.219
X1	.480	.096	.819	4.999	.000
X2	.419	.116	.339	3.607	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

1. Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel

Biaya Penitipan (Ujrah) adalah sebesar 4,999 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,001. Sementara nilai $t_{\text{-tabel}}$ pada df 80 dan tingkat signifikansi 5% adalah sebesar 1,990. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai $t_{\text{-tabel}}$ sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_0), artinya Biaya Penitipan (Ujrah) (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

2. Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Biaya Penitipan (Ujrah) adalah sebesar 3,607 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,016. Sementara nilai $t_{\text{-tabel}}$ pada df 80 dan tingkat signifikansi 5% adalah sebesar 1,990. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai $t_{\text{-tabel}}$ sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_0), artinya Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

4.7.3 Koefisien Determinasi R²

Sementara koefisien diterminasi adalah suatu koefisien yang menjelaskan besarnya pengaruh salah satu variabel bebas terhadap variabel tak bebasnya dengan anggapan variabel-variabel lain tidak diketahui.

Tabe4. 17
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 ^a	.510	.498	.43629	1.877

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui nilai R sebesar 0.714. Dapat diketahui besarnya nilai korelasi berada dalam interval 0.60-0.799 yang menurut pedoman interpretasi menunjukkan angka korelasi kuat. Nilai Adjusted R Square sebesar tersebut menjelaskan, peran variabel Biaya Penitipan (Ujrah) (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) dalam mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra adalah sebesar 0,510 atau 51,0%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0,490 atau 49,0% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Biaya Penitipan (Ujrah) adalah sebesar 4,999 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t -tabel pada df 80 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,990. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t -tabel sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Biaya Penitipan (Ujrah) (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

Koefisien regresi pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) sebesar 0,480 menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada kepuasan Biaya Penitipan (Ujrah) maka akan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra sebesar 0,480, artinya terdapat pengaruh positif variabel Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah nasababah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra. Biaya Penitipan (Ujrah) yang dimaksud disini adalah tingkat kepausan nasabah terhadap Ujrah yang ditetapkan oleh PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra, dimana nasabah puas dengan biaya yang ditetapkan oleh perusahaan, dengan demikian akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas.

Adanya pengaruh yang signifikan biaya penitipan (ujrah) terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena ujarah pada PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra relatif rendah daripada perusahaan pesaing. Dibalik biaya yang rendah, informasi mengenai ujarah juga disampaikan dengan baik oleh karyawan sehingga nasabah merasa puas dengan biaya penitipan (ujrah) pada PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra. Selain itu, PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra sering mengadakan program potongan harga untuk produk gadai emas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harny (2012) dimana menunjukkan bahwa Biaya Penitipan (Ujarah) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah.

4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Biaya Penitipan (Ujarah) adalah sebesar 3,607 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t -tabel pada df 80 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,990. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t -tabel sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_0), artinya Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

Koefisien regresi pengaruh Kualitas Pelayanan sebesar 0,419 atau 41.9% menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada Kualitas Pelayanan yang dirasakan nasabah maka akan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah pada di Pegadaian Syariah Simpang Mesra sebesar 0,419, artinya terdapat pengaruh positif variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra

Adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan pada PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra sangat baik. Responden nyaman selama menjadi nasabah produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra karena gedung kantor yang nyaman. Petugas PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra selalu mampu memberikan jawaban yang memuaskan setiap pertanyaan yang Saya ajukan. Petugas PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra juga ramah dan sopan terhadap nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja.

Apabila harapan tinggi sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa), sebaliknya apabila unjuk kerjanya melebihi dari yang diharapkan kepuasan akan menjadi meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harny (2012) dimana menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara persial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah.

4.8.3 Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pembagian Mean Square regresi dengan Mean Square residual diperoleh nilai F hitung sebesar 41,699 dengan batasan nilai probabilitas signifikansi adalah 0,000. Sementara nilai F tabel pada taraf signifikan 5% dan df 80 adalah sebesar 3,11. Dengan demikian nilai F hitung (41,699) lebih besar dari F tabel (3,11) sehingga dapat diambil suatu keputusan yaitu menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis H_o , artinya Biaya Penitipan (Ujrah) (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra.

Adanya pengaruh signifikan biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena nasabah memperoleh informasi yang baik mengenai ujrah dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah sangat baik

sehingga nasabah merasa puas pada PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra

Nilai Adjusted R Square sebesar tersebut menjelaskan, peran variabel Biaya Penitipan (Ujrah) (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dalam mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra adalah sebesar 0,510 atau 51,0%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0,490 atau 49,0% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Dalam produk gadai emas syariah terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah. Biaya-biaya itu diantaranya biaya administrasi yang dibayar dimuka dan biaya penitipan (ujrah) dibayar pada saat jatuh tempo atau pelunasan pinjaman. Biaya penitipan (ujrah) ialah imbalan, gaji atau upah yang diberikan atas suatu manfaat barang atau jasa (Aggraini, 2018). Dengan biaya penitipan yang kecil akan memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan produk gadai emas.

Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat akan menentukan dalam kegiatan-kegiatan yang terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Agar perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan. Karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan atau mereka inginkan. Pelanggan yang merasakan

kualitas pelayanan yang baik cenderung merasa puas dengan produk yang digunakan (Daryanto,2014). Harni (2012) menyatakan bahwa tarif ujah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas dipegadaian syariah . Anggraini (2018) biaya penitipan ujah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian syariah.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel Biaya Penitipan (Ujrah) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra. Ada pun hasil pengujian tersebut dibuktikan dengan pengujian hipotesis yaitu uji t, nilai signifikansi 0.000 kurang dari 0.05, selain itu juga dibuktikan dengan perolehan nilai t_{hitung} untuk pengaruh variabel Biaya Penitipan (Ujrah) adalah sebesar 4,999 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t_{tabel} pada df 80 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,990. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa ada pengaruh signifikan antara biaya penitipan (ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra secara parsial dengan hipotesis hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.
2. Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra karena nilai signifikansi 0.000 kurang dari 0.05. Nilai R Square sebesar 0,510 atau 51,0%. Sementara

sis (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0,490 atau 49,0% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran dari hasil penelitian ini diantara lain adalah:

1. Bagi pihak Pegadaian Syariah Simpang Mesra dapat menjadi masukan terhadap factor-faktor yang dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah terhadap produk yang ditawarkan.
2. Bagi peneliti hail penelitian ini dapat menjadi penambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran
3. Bagi peneliti selanjutnya perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai variabel-variabel penelitian factor-faktor lain yang mempengaruhinya seperti promosi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, S. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Almasdi, dan Jusuf Suit.(2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Afriana, A. (2016). Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG. Sirau Makassar *Skripsi*.. UIN Alauddin: Makasar.
- Antonio, M.S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Anggraini, Y.D. (2018). Pengaruh Biaya Penitipan (Ujarah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. *Skripsi*. UIN Raden Intan: Lampung.
- Arifin, M.S. (2018). Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk gadai Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo. *Skripsi*. UIN Sunan Ampel: Surabaya.
- Daryanto, I.S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Fathurrahman, D. (2013). *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fadillah, N. (2017). Analisis Hukum Islam Terhadap Penerapan Ujrah Pada Penarikan Simpanan Sebelum Waktunya di BMT Teladan Surabaya. *Skripsi*. UIN Sunan Ampel.

- Ghazaly, A.R. (2010). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana.
- Harni, T. (2012). Pengaruh Biaya Administrasi, Tarif Ujrah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas. *Skripsi*. Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller.(2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. Pearson Education,Inc.
- Kusnadi, Ikbal, dan Sharuddin. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Perum Pegadaian Cabang Masamba, *Jurnal Equilibrium*, 2(1), 67-76.
- Kurniawan. (2017). Analisis Pengaruh Pembiayaan (Qardh) Gadai Syariah Terhadap Jumlah Ujrah (Pendapatan Biaya Sewa) Pada PT.BNI Syariah. *Skripsi*.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maryanto, S. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi
- Nurmasan. (2020). Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Serang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 609-615.
- Putri Dona Balgis. (2017) GADAI EMAS SYARIAH: Evaluasi Dan Usulan Akad Sesuai Prinsip Syariah,”*Jurnal Jurisprudence* 7, No. 1 85-89.
- Rozalinda, F. (2016). *Ekonomi Syariah*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Subagyo, Ahmad. (2010). *Marketing In Business. edisi pertama, cetakan pertama*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

- Suhartanto, Dewi. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung : IKAPI.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2015). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, VWiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : PT. Pustaka Baru.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 2(1), 29-41.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama*. EKONISIA, Yogyakarta.
- Zainuddin, A. (2008). *Hukum Gadai Syariah*, Ed., 1, cet. ke-2, (Jakarta : Sinar Grafika).

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

“PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)”

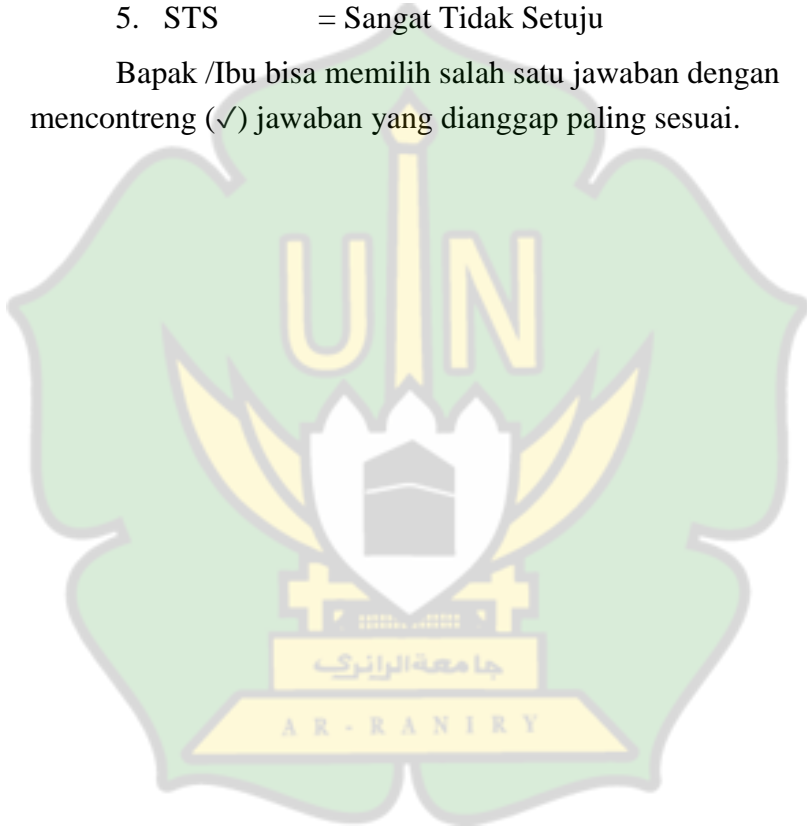
Nama saya Nadila Tasya Aprilia Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Saat ini sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)”. Demi melengkapi kesempurnaan Skripsi saya, tentunya bantuan dari berbagai pihak sangat membantu termasuk kesediaan bapak/ibu mengisi kuesioner ini sekarang, ini adalah bagian penting penelitian saya dalam dunia pendidikan. Yang tentunya akan sangat berguna untuk saya pribadi, orang lain, serta Nusa dan Bangsa.

Terima kasih saya haturkan atas kesediaan bapak/ibu membantu mengisi kuesioner ini. Saya mempersilahkan untuk tidak menuliskan nama demi menjamin kerahasiaan identitas bapak/ibu. Bapak/ibu cukup mengisi yang kami sajikan di bawah ini:

Di bawah ini saya mencantumkan ketentuan pengisian angket.

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. N = Netral
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

Bapak /Ibu bisa memilih salah satu jawaban dengan mencontreng (✓) jawaban yang dianggap paling sesuai.



I. KEPUASAN NASABAH

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Secara keseluruhan saya puas menggunakan produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra					
2.	Seh jauh ini produk gadai produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra sudah melebihi ekspektasi Saya					
3.	Saya akan menggunakan kembali produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra					
4.	Saya merekomendasikan kepada keluarga Saya untuk menggunakan produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra					

II. BIAYA PENITIPAN (UJRAH)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Baiay penitipan ditetapkan sendiri oleh PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra					
2	Biaya penitipan produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra sangat terjangkau dan lebih rendah dari perusahaan lain					
3	PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra sering					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	mengadakan program potongan harga untuk produk gadai emas					

III. KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya nyaman selama menjadi nasabah produk gadai emas di PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra karena gedung kantor yang nyaman petugasnya pun sangat ramah dan sopan terhadap nasabah					
2.	Petugas PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra slelau mampu memberikan jawaban yang memuaskan setiap pertanyaan yang Saya ajukan					
3.	Petugas PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Mesra selalu membantu Saya jika susah dalam memahami produk					
4.	Petugas PT PegadaianSyariah Cabang Simpang Mesra sangat dapat dipercaya dalam menjaga keamanan data dan barang nasabah					

Lampiran 2
Jawaban Kuisioner
 Kepuasan Nasabah (Y)

No	KN1	KN2	KN3	KN4	Total
1	4	3	3	3	13
2	3	3	3	3	12
3	5	5	5	4	19
4	5	5	5	4	19
5	5	5	5	4	19
6	4	3	3	3	13
7	5	5	5	5	20
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	5	4	5	5	19
11	5	4	4	4	17
12	5	5	4	4	18
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	3	3	3	3	12
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	3	3	3	3	12
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20

No	KN1	KN2	KN3	KN4	Total
32	4	4	4	4	16
33	3	3	3	3	12
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16

No	KN1	KN2	KN3	KN4	Total
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	3	3	3	3	12

Biaya Penitipan (X_1)

No	BP1	BP2	BP3	Total
1	3	3	3	9
2	2	4	3	9
3	4	4	4	12
4	4	4	5	13
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	3	3	5	11
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	5	5	5	15
11	3	4	4	11
12	3	4	4	11
13	4	4	4	12

No	BP1	BP2	BP3	Total
14	4	4	4	12
15	5	5	4	14
16	5	4	4	13
17	5	5	5	15
18	5	5	5	15
19	4	5	4	13
20	4	5	4	13
21	4	5	4	13
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	5	5	14
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	4	5	5	14
28	4	5	5	14
29	3	3	3	9
30	3	4	4	11
31	5	5	5	15
32	4	5	5	14
33	3	3	3	9
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	4	4	4	12
37	4	5	5	14
38	4	5	5	14
39	4	5	5	14
40	4	5	5	14
41	4	5	5	14
42	5	5	5	15
43	5	5	5	15
44	5	4	4	13
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	3	3	3	9
48	3	3	3	9

No	BP1	BP2	BP3	Total
49	4	4	4	12
50	5	4	4	13
51	4	4	4	12
52	3	3	3	9
53	4	4	5	13
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	5	5	5	15
60	4	4	5	13
61	4	4	5	13
62	3	4	4	11
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	5	13
66	4	4	4	12
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	3	3	3	9
70	4	4	4	12
71	5	4	4	13
72	4	4	4	12
73	3	3	3	9
74	4	4	5	13
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	4	4	4	12
79	4	4	4	12
80	5	5	5	15
81	4	4	5	13
82	4	4	5	13
83	3	4	4	11

Kualitas Pelayanan (X_2)

No	KP1	KP2	KP3	KP4	Total
1	4	4	4	4	16
2	3	3	3	3	12
3	5	4	4	5	18
4	4	4	4	5	17
5	4	4	4	5	17
6	5	5	4	4	18
7	4	4	4	5	17
8	4	3	3	4	14
9	3	3	3	4	13
10	5	5	4	5	19
11	4	4	3	4	15
12	5	5	5	5	20
13	4	4	4	4	16
14	5	5	4	5	19
15	5	4	4	5	18
16	5	4	4	5	18
17	5	5	4	5	19
18	5	5	4	5	19
19	5	5	4	5	19
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	5	5	4	4	18
23	4	4	3	3	14
24	5	5	4	5	19
25	4	3	3	4	14
26	3	3	3	3	12
27	5	5	4	5	19
28	5	5	4	4	18
29	3	3	3	3	12
30	4	4	4	4	16
31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16
33	5	5	4	4	18

No	KP1	KP2	KP3	KP4	Total
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	5	17
36	4	4	4	5	17
37	4	4	4	5	17
38	4	4	4	5	17
39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	5	17
41	4	4	4	4	16
42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	5	17
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	3	4	15
48	4	4	3	4	15
49	3	3	3	3	12
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	5	17
56	5	5	4	5	19
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	5	5	4	4	18
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16

No	KP1	KP2	KP3	KP4	Total
69	4	4	3	4	15
70	3	3	3	3	12
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	5	17
77	5	5	4	5	19
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	5	5	4	4	18



Lampiran 3 Karakteristik Responden

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	44	53.0	53.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	27	32.5	32.5	32.5
	S1	43	51.8	51.8	84.3
	S2	7	8.4	8.4	92.8
	SMA	6	7.2	7.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 tahun	17	20.5	20.5	20.5
	30-40 tahun	41	49.4	49.4	69.9
	40-50 tahun	25	30.1	30.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	12	14.5	14.5	14.5
	Karyawan	14	16.9	16.9	31.3
	PNS	29	34.9	34.9	66.3
	Wiraswasta	28	33.7	33.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

PENGHASILAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 juta	8	9.6	9.6	9.6
	>5 juta	11	13.3	13.3	22.9
	1-2.5 juta	24	28.9	28.9	51.8
	2.5-5 juta	40	48.2	48.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Lampiran 4 Hasil Pengujian

Correlations

	TOTALY	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4
TOTALY Pearson Correlation	1	.968**	.982**	.990**	.967**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	83	83	83	83	83

Y.1	Pearson Correlation	.968**	1	.942**	.942**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83
Y.2	Pearson Correlation	.982**	.942**	1	.970**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	83	83	83	83	83
Y.3	Pearson Correlation	.990**	.942**	.970**	1	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	83	83	83	83	83
Y.4	Pearson Correlation	.967**	.899**	.925**	.956**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		TOTALX1	X1.1	X1.2	X1.3
TOTALX1	Pearson Correlation	1	.865**	.917**	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	83	83	83	83
X1.1	Pearson Correlation	.865**	1	.689**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	83	83	83	83
X1.2	Pearson Correlation	.917**	.689**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	83	83	83	83
X1.3	Pearson Correlation	.904**	.641**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		TOTALX2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
TOTALX2	Pearson Correlation	1	.924**	.919**	.833**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83
X2.1	Pearson Correlation	.924**	1	.915**	.641**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83
X2.2	Pearson Correlation	.919**	.915**	1	.699**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	83	83	83	83	83

X2.3	Pearson Correlation	.833**	.641**	.699**	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	83	83	83	83	83
X2.4	Pearson Correlation	.833**	.670**	.605**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	83	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.984	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	83	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	83	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	83	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	4

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	83	3.00	5.00	4.2078	.61587
X1	83	3.00	5.00	4.0322	.60173
X2	83	3.00	5.00	4.1657	.49737
Valid N (listwise)	83				

Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4
N	Valid	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.2530	4.2048	4.2048	4.1687

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	9.6	9.6	9.6
	4.00	46	55.4	55.4	65.1
	5.00	29	34.9	34.9	100.0
Total		83	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	12.0	12.0	12.0
	4.00	46	55.4	55.4	67.5
	5.00	27	32.5	32.5	100.0
Total		83	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	12.0	12.0	12.0
	4.00	46	55.4	55.4	67.5
	5.00	27	32.5	32.5	100.0
Total		83	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	12.0	12.0	12.0
	4.00	49	59.0	59.0	71.1
	5.00	24	28.9	28.9	100.0
Total		83	100.0	100.0	

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3
N	Valid	83	83	83

Missing	0	0	0
Mean	3.8916	4.0723	4.1325

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.2	1.2	1.2
	3.00	20	24.1	24.1	25.3
	4.00	49	59.0	59.0	84.3
	5.00	13	15.7	15.7	100.0
Total		83	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	18.1	18.1	18.1
	4.00	47	56.6	56.6	74.7
	5.00	21	25.3	25.3	100.0
Total		83	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	18.1	18.1	18.1
	4.00	42	50.6	50.6	68.7
	5.00	26	31.3	31.3	100.0
Total		83	100.0	100.0	

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.2410	4.1807	3.9398	4.3012

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.2	7.2	7.2
	4.00	51	61.4	61.4	68.7
	5.00	26	31.3	31.3	100.0
Total		83	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	9.6	9.6	9.6
	4.00	52	62.7	62.7	72.3
	5.00	23	27.7	27.7	100.0
Total		83	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	15.7	15.7	15.7
	4.00	62	74.7	74.7	90.4
	5.00	8	9.6	9.6	100.0
Total		83	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.2	7.2	7.2
	4.00	46	55.4	55.4	62.7
	5.00	31	37.3	37.3	100.0
Total		83	100.0	100.0	

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 ^a	.510	.498	.43629

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.875	2	7.937	41.699	.000 ^b
	Residual	15.228	80	.190		
	Total	31.102	82			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.525	.424		1.239	.219		
	X1	.480	.096	.469	4.999	.000	.695	1.440

X2	.419	.116	.339	3.607	.001	.695	1.440
----	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 5 Tabel Statistik

1. r_{tabel}

	Tingkat Signifikansi		
	0,05	0,025	0,005
one tail	0,05	0,025	0,005
two tail	0,1	0,05	0,01
80	1,664	1,990	2,639
81	1,664	1,990	2,638
82	1,664	1,989	2,637
83	1,663	1,989	2,636
84	1,663	1,989	2,636
85	1,663	1,988	2,635
86	1,663	1,988	2,634
87	1,663	1,988	2,634

2. t_{tabel}

	Tingkat Signifikansi		
	0,05	0,025	0,005
one tail	0,05	0,025	0,005
two tail	0,1	0,05	0,01
80	0,183	0,217	0,283
81	0,182	0,216	0,281
82	0,181	0,215	0,280
83	0,180	0,213	0,278
84	0,179	0,212	0,276
85	0,178	0,211	0,275
86	0,176	0,210	0,273
87	0,175	0,208	0,272

3. F_{tabel}

DF1	f tabel Tingkat Signifikansi 0,05 (DF2)
80	3,11
81	3,11
82	3,11
83	3,11
84	3,11
85	3,10

86	3,10
87	3,10
88	3,10

