

**PENGARUH PELAYANAN MASA PANDEMI COVID-19  
TERHADAP PEMBIAYAAN GADAI EMAS PADA  
PERUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG MANADO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Perbankan Syariah



**Oleh:**

**Firdania Jojang**

**NIM: 17.4.2.015**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
MANADO**

**1443 H/2021 M**

### PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Firdania Jojang

NIM : 17.4.2.015

Program : Sarjana (Strata Satu)

Institusi : IAIN Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado

Di

Manado,

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperluhnya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Firdania Jojang

Nim : 17.4.2.015

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap

Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang  
Manado

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Manado, 20 Agustus 2021

**Pembimbing I,**



**Nur Fitry Latief, S.E., Ak., M.S.A., C.A**  
**NIP.197111192005012002**

**Pembimbing II,**



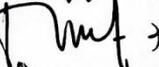
**Nur Shadiq Sandimula, S.HI., ME**  
**NIP.199202162018011001**

Skripsi yang berjudul, “Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado” yang disusun oleh Firdania Jojang, NIM: 17.4.2.015 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada 26 Agustus 2021 bertepatan dengan 17 Muharam 1443 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 08 September 2021 M

01 Safar 1443 H

**DEWAN PENGUJI**

Ketua	: Hj. Nur Fitry Latief S.E., Ak., M.S.A., C.A	(  )
Sekretaris	: Nur Shadiq Sandimula, S.H.I., M.E	(  )
Munaqisy I	: Dr. Munir Tubagus, S.Kom., Cs	(  )
Munaqisy II	: Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A	(  )
Pembimbing I	: Hj. Nur Fitry Latief S.E., Ak., M.S.A., C.A	(  )
Pembimbing II	: Nur Shadiq Sandimula, S.H.I., M.E	(  )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Rosdiana Bukado, S.Ag., M.Hum

NIP.197803242006042003

## ABSTRACT

Name : Firdania Jojang  
 SRN : 17.4.2.015  
 Study Program : Syariah Banking  
 Faculty : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Title : The Effect of Services during the Covid-19 Pandemic on Gold Pawn Financing at Perum Pegadaian Syariah, Manado Branch

---

This study aims to determine the effect of service during the Covid-19 pandemic on gold pawn financing at Perum Pegadaian Syariah Manado Branch. This research applied quantitative research methods, with primary data and data collection using questionnaires, observations and literature studies. The population in this study was 1038 customers, which were taken from the number of gold pawn financing customers from 2018 to 2020. The sampling technique in this study used the Slovin formula so that a sample of 91 respondents was obtained. The results showed that based on the results of the T test, the service during the Covid-19 Pandemic had a significant effect on gold pawn financing because  $T_{count} > T_{table}$ , that is  $5,395 > 1,987$  and the significance is  $0.000 < 0.05$ . It means that the service variable has a significant influence on the financing variable. Then in the R2 test, the R Square value is 0.246 which means that the influence of the independent variable (Services) on the dependent variable (Financing) is 24.6%. In the regression test of the data obtained from the F value of 29.103 with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , the service during the Covid-19 pandemic has an effect on gold pawn financing and it is concluded that the coefficient of the regression equation is significant.

**Keywords :** Financing, Gold Pawn, Service, Pandemic



**ABSTRAK**

**Nama Penulis** : Firdania Jojang  
**NIM** : 17.4.2.015  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan masa pandemi Covid-19 terhadap pembiayaan gadai emas pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan data primer dan pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1038 nasabah, yang diambil dari jumlah nasabah produk pembiayaan gadai emas dari tahun 2018 sampai dengan 2020. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sehingga didapatkan sampel sebanyak 91 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji T yang telah dilakukan bahwa pelayanan masa Pandemi Covid-19 berpengaruh signifikan terhadap pembiayaan gadai emas karena  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $5,395 > 1,987$  dan signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti variabel Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Pembiayaan. Kemudian dalam uji  $R^2$  nilai R Square yaitu 0,246 yang mengandung arti pengaruh variabel bebas (Pelayanan) terhadap variabel terikat (Pembiayaan) adalah sebesar 24,6%. Dalam uji regresi terhadap data yang diperoleh dari nilai F sebesar 29,103 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka pelayanan masa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap pembiayaan gadai emas dan disimpulkan bahwa koefisien persamaan regresi signifikan.

**Kata Kunci : Pembiayaan, Gadai Emas, Pelayanan, Pandemi**

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Swt. yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji dan syukur hanya kepada Allah Swt. atas segala nikmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "*Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado*" ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw. serta sahabat dan keluarganya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Manado Tahun Ajaran 2021. Dalam penyusunan skripsi ini mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berharga berupa motivasi, bimbingan, pengarahan dan saran-saran bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teristimewa kepada orang tua tercinta, Ibu Dina Pobela dan Bapak Husain Jojang yang telah membesarkan, merawat, menafkahi dan segala kebaikan yang telah mereka lakukan hingga bisa sampai pada tahap ini. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Delmus P. Salim, MA., M.Res., Ph.D selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Manado.
2. Ibu Dr. Rosdalina Bukido M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado.
3. Ibu Dr. Andi Mukaramah Nagauleng, M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado.
4. Bapak Ridwan Jamal, S.Ag., M.H.I selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado.

5. Ibu Hj.Nur Fitry Latief S.E., Ak., M.S.A., C.A selaku pembimbing I yang selalu memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini dan juga selaku Penasehat Akademik.
6. Bapak Nur Shadiq Sandimula, S.H.I., M.E selaku pembimbing II yang selalu memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini dan juga selaku PLT Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sejak masuk kuliah sampai selesai.
8. Ibu Najeriah S.E selaku pimpinan PT. Pegadaian Cabang Syariah Istiqlal yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak Ahya Pobela selaku kakek yang selalu memberikan doa, dukungan selama kuliah.
10. Saudari Risti Jojang selaku adik perempuan saya dan Farel Ardafa Mokoginta keponakan yang selalu memberikan doa, dukungan selama kuliah.
11. Sahabat yang mendukung berjuang bersama sampai tahap ini Ayu Rondonuwu, dan teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2017.

Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan berkah dan Rahmat-Nya bagi kita semua. Dengan segala rendah hati sadar akan masih banyak kekurangan dalam penulisan sehingga mengharapkan masukan berupa kritik dan saran dari para pembaca semua. Semoga tulisan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Manado, 16 Agustus 2021

Penulis



Firdania Jojang

NIM. 17.4.2.015

## DAFTAR ISI

PERYATAAN KEASLIAN.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN REVISI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR ....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Kegunaan Penelitian.. .....	6
G. Definisi Operasional.. .....	7
H. Penelitian Terdahulu . .....	8
I. Sistematika Pembahasan .....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Kajian Teori .....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	14
2. Pengertian Pembiayaan .....	15
3. Gadai Emas ( <i>Rahn</i> ) .....	18
4. Pemanfaatan Barang Gadai ( <i>Rahn</i> ).....	22
5. Hak Kewajiban Penjamin Gadai .....	23
6. Hak Kewajiban Pemberi Gadai .....	24
B. Kerangka Penelitian .. .....	25
C. Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
B. Rancangan Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel . .....	27
D. Data .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Analisa Data .. .....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Deskriptif Obyek Penelitian .....	35
1. Sejarah Pegadaian Syariah .....	35
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah .....	37
B. Desain Penelitian.....	37
1. Variabel Pelayanan (X) .....	38
2. Variabel Pembiayaan (Y).....	39
C. Analisis Data .....	40
1. Uji Statistik Deskriptif .....	41
2. Uji Validitas .....	43
3. Uji Reliabilitas ....	44
4. Uji Normalitas.....	45
5. Uji Asumsi Klasik .....	48
6. Uji Hipotesis .....	49
D. Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	58

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Laporan Tahunan Pegadaian .....	2
Tabel 1.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kuesioner .....	30
Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....	31
Tabel 4.1 Operasional Variabel Pelayanan .....	38
Tabel 4.2 Operasional Variabel Pembiayaan .....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Usia .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Pekerjaan .....	42
Tabel 4.6 Data Validasi Pelayanan .....	43
Tabel 4.7 Data Validasi Pembiayaan .....	44
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Pembiayaan .....	45
Tabel 4.10 Uji Normalitas Kolmogrov Sminov .....	46
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.12 Uji Hipotesis .....	49
Tabel 4.13 Uji R2 .....	50
Tabel 4.14 Uji Analisis Linear Sederhana .....	50

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Grafik .....	47
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Plots.....	47
Gambar 1.1 Dokumentasi Penelitian .....	74
Gambar 1.2 Dokumentasi Penelitian .....	74
Gambar 1.3 Dokumentasi Penelitian .....	74
Gambar 1.4 Dokumentasi Penelitian .....	74

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada awal memasuki tahun 2020 di bulan Maret, terjadi salah satu fenomena yang menghebohkan seluruh dunia termasuk Indonesia dihebohkan oleh pandemi Covid-19. Penyebaran dan peningkatan jumlah kasus Covid-19 terjadi dengan waktu yang sangat cepat sehingga Pemerintah membuat kebijakan dalam mengatasi pandemi Covid-19 dengan berlakunya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang tercantum dalam Peraturan Pemerintahan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan pandemi Covid-19 yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020. Akibat dari adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) membawa pengaruh terhadap menurunnya kegiatan ekonomi secara menyeluruh di Indonesia.<sup>1</sup> Pandemi Covid-19 ini juga membawa pengaruh pada Pegadaian terutama pada pembiayaan gadai dan juga turut memengaruhi kinerja industri pegadaian.

Pada masa Pemerintahan Republik Indonesia (RI), dinas pegadaian adalah merupakan kelanjutan dari Pemerintah Hindia-Belanda yang statusnya diubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian yang didasarkan pada Undang-Undang No.19 Prp. 1960 *jo.* Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 tanggal 3 Mei 1961 tentang pendirian Perusahaan Negara (PN) Pegadaian. Dalam kegiatan usaha pegadaian ini dikelola oleh pemerintah dalam bentuk lembaga, namun tidak sedikit masyarakat Indonesia yang melakukannya secara perorangan (non-lembaga).<sup>2</sup> Sebagaimana dapat dilihat dari aktivitas masyarakat Indonesia yang sering melakukan transaksi utang-piutang dengan cara menjaminkan

---

<sup>1</sup> Fakhrol Rozi, 'Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia', *Jurnal Of Economis and Business*, 4 (2020) <file:///C:/Users/acer/Downloads/179-595-1-PB.pdf>.

<sup>2</sup> Sofyan Ade, *Kedudukan Sistem Pegadain Syariah*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2016).

barang bergerak berupa perhiasan emas guna memenuhi segala kebutuhan hidupnya, sebagaimana pegadaian adalah lembaga keuangan yang memberikan pinjaman pada masyarakat paling besar.

Produk pembiayaan gadai emas (*rahn*) adalah pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang bergerak berupa emas dalam memenuhi kebutuhan baik itu kebutuhan produktif maupun konsumtif. Dasar hukum *rahn* sebagai kegiatan muamalah merujuk pada dalil-dalil yang didasarkan pada Al-Qur`an, sunah, ijma,` dan fatwa DSN-MUI.<sup>3</sup>

**Tabel 1.1**  
**Laporan Tahunan Pegadaian**

Tahun	Total Penyaluran	Pertumbuhan
2015	30,98 triliun	7,12%
2016	2,150 miliar	7,87%
2017	10,522 miliar	8,39%
2018	2,775 miliar	102%
2019	65,32 triliun	23,84%
2020	21.964.43 juta	24,14%

Pada tahun 2015 pegadaian telah menyalurkan total dana sebesar Rp. 112,75 triliun dengan posisi *outstanding loan* (OSL) per tanggal 31 Desember 2015 sebesar Rp. 30,98 triliun dan nasabah aktif yang dilayani sebanyak 7,59 juta orang.<sup>4</sup>

Pada tahun 2016 mengalami peningkatan kinerja keuangan dimana dengan jumlah nasabah 8,91 juta orang, meningkat 16,6% dibandingkan dengan nasabah sebelumnya yaitu sebesar 7,59 juta orang. Jumlah nasabah

<sup>3</sup> Sofyan Ade, *Kedudukan Sistem Pegadain Syariah*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2016).

<sup>4</sup> Pegadaian, 'Laporan Tahunan', 2015 <pegadaian.co.id>.

2016 setara dengan target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun 2016 sebesar Rp. 2,150 miliar.<sup>5</sup>

Pada tahun 2017 pegadaian meraih peningkatan penilaian kinerja unggul dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun 2017 tercatat sebesar Rp. 10.522 miliar, meningkat 8,39% dibandingkan tahun sebelumnya dan untuk usaha gadai meningkat sebesar 7,87% dapat diartikan bahwa bisnis pegadaian masi berjalan baik dan terus menunjukkan peningkatan.<sup>6</sup>

Pada tahun 2018 pegadaian berupaya mengelolah secara baik sesuai dengan arahan Renacana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) dalam mengembangkan usaha gadai dari target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) sebesar Rp. 2.775 miliar, atau mencapai 102% dari target 2018.<sup>7</sup>

Pada tahun 2019 gadai menunjukkan perkembangan yang cukup baik dilihat dari pertumbuhan aset industri gadai yang meningkat cukup tinggi. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset gadai tahun 2019 mengalami pertumbuhan sebesar 23,84% dari jumlah sebesar Rp. 65,32 triliun.<sup>8</sup>

Pada tahun 2020 pegadaian menghadapi situasi yang penuh tantangan, karena perekonomian Indonesia mengalami penurunan sebesar 5,32 % sehingga pemerintah mengambil langkah dalam menyelamatkan perekonomian melalui mempertahankan tingkat inflansi pada level rendah yaitu 1,68% sehingga membantu menjaga stabilitas keuangan dan kinerja keuangan pegadaian berhasil mencapai target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) sebesar Rp.21.964.43 juta, tumbuh 24,14% dibandingkan tahun sebelumnya.<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> Pegadaian, 'Laporan Tahunan', 2016 <pegadaian.co.id>.

<sup>6</sup> Pegadaian, 'Laporan Tahunan', 2017 <pegadaian.co.id>.

<sup>7</sup> Pegadaian, 'Laporan Tahunan', 2018 <pegadaian.co.id>.

<sup>8</sup> Pegadaian, 'Laporan Tahunan', 2019 <pegadaian.co.id>.

<sup>9</sup> Pegadaian, 'Laporan Tahunan', 2020 <pegadaian.co.id>.

PT. Pegadaian Persero yang bergerak dibidang gadai melayani masyarakat selama bertahun-tahun, pada saat ini dimasa pandemi Covid-19 yang melanda semua negara, khususnya di Indonesia elemen masyarakat resah dan pendapatan perekonomian mereka melemah bahkan lumpuh, dimana perusahaan-perusahaan tempat bekerja banyak yang mengalami kelumpuhan pendapatan sehingga mengharuskan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) secara masal kepada karyawan-karyawannya.

PT. Pegadaian Persero diharapkan pada masa pandemi Covid-19 ini mampu memberikan solusi bagi masyarakat, melayani masyarakat dan membantu pemerintah dalam pemberian gadai pada masyarakat sebagai salah satu solusi dan yang tidak memberatkan nasabah. Gadai adalah meminjam uang dalam batas waktu tertentu dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan, jika telah sampai pada waktunya tidak ditebus, maka barang tanggungan tersebut menjadi hak yang memberi pinjaman.<sup>10</sup>

Dari hasil observasi awal melalui wawancara pada hari kamis tanggal 1 April 2021 di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, dengan ibu Najeria selaku wakil pimpinan cabang pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja industri adalah adanya kendala bagi masyarakat untuk mendatangi kantor gadai. Meskipun begitu, perusahaan-perusahaan gadai akan memaksimalkan berbagai strategi bisnis.<sup>11</sup> Ibu Najeria menjelaskan bahwa untuk menjaga kinerja dalam kondisi pandemi ini, harus menjaga pelayanan agar tetap sesuai dengan standar. Hal tersebut menurutnya menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan nasabah dalam menggunakan jasa perseroan. Ibu Najeria menekankan bahwa akibat

---

<sup>10</sup> Setyawan Adi Fandi, 'Analisis Pengaruh Pendapatan, Jumlah Nabah, Dan Pandemi Covid-19 Terhadap Penyaluran Kredit KCA Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Secang', *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21 (2020).

<sup>11</sup> Najriah, Pengaruh Pandemi Covid-19 Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, *tape recoder*, 1 April, 2021.

pandemi ini bersifat sementara dan dapat dihadapi oleh industri gadai, seiring kebutuhan akan gadai tetap ada di masyarakat.<sup>12</sup>

Penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Yupina Sari dengan judul **“Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrab.”**<sup>13</sup> Dari hasil penelitian Yupina Sari menjelaskan bahwa faktor pribadi yang dipengaruhi oleh kondisi perekonomian dan pekerjaan atau usaha, sehingga perekonomian nasabah terkadang mendesak, memerlukan dana sehingga mengambil keputusan bertransaksi gadai emas untuk memenuhi kebutuhannya. Kemudian dipengaruhi oleh pekerjaan dimana nasabah terkadang membutuhkan dana untuk usahanya, bercita-cita untuk mensejahterahkan kehidupan ekonominya dengan memperoleh manfaat dari usahanya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado.”**

## **B. Identikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka Identifikasi masalah adalah:

1. Akibat dari pandemi Covid-19 terjadinya kendala bagi masyarakat untuk mendatangi pegadaian.
2. Mengevaluasi perkembangan pelayanan pembiayaan gadai emas pada masa normal dan masa pandemi Covid-19.

---

<sup>12</sup> Najriah, Pengaruh Pandemi Covid-19 Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, *tape recoder*, 1 April, 2021.

<sup>13</sup> Dewi Sari Yupina, ‘Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap)’ (IAIN Parepare, 2018) <<https://scholar.google.com>>.

### **C. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadinya pembahasan yang melebar maka membuat batasan masalah penelitian dengan memandang permasalahan penelitian yang diangkat dan membatasi hanya berkaitan dengan “Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) Di masa Pandemi Tahun 2019 sampai 2020”.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas maka Rumusan masalah adalah “Apakah pelayanan masa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap pembiayaan gadai emas pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sebagaimana rumusan masalah adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan masa pandemi Covid-19 terhadap pembiayaan gadai emas pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Manfaat penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan manfaat edukasi yang baik bagi pribadi, akademisi, pegadaian dan masyarakat. Adapun manfaat tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pribadi diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan penambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman khususnya yang berkaitan dengan pembiayaan gadai emas (*rahn*) pada Pegadaian Syariah Cabang Manado.
2. Bagi pegadaian diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk tetap mempertahankan kinerjanya, dengan hasil pencapaian yang sudah ada khususnya pada produk pembiayaan gadai emas (*rahn*) dan pelayanan pada masyarakat.

3. Bagi akademisi dan masyarakat diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dalam melakukan transaksi produk gadai emas (*rahn*) di Pegadaian Syariah Cabang Manado.

#### **G. Definisi Operasional**

Agar tidak terjadinya pembahasan yang melebar maka membuat judul penelitian dengan memberikan definisi dari masing-masing kata yang terdapat pada judul.

- a. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan haknya.<sup>14</sup> Definisi operasional dalam penelitian ini adalah pelayanan masa pandemi Covid-19 pada nasabah produk pembiayaan gadai emas (*Rahn*) di Pegadaian Syariah Cabang Manado.
- b. Pembiayaan gadai emas adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah guna memenuhi kebutuhannya dengan jaminan emas (emas perhiasan, emas batangan) dan berlian yang terikat emas.<sup>15</sup> Definisi operasional dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah yang melakukan produk pembiayaan gadai emas (*Rahn*) di Pegadaian Syariah Cabang Manado pada saat terjadinya pandemi Covid-19 di tahun 2020 sebesar 1038 orang jumlah produk pembiayaan gadai emas.

---

<sup>14</sup> Albineno, *Pedoman Praktis Untuk Pelayanan Pastoral* (Jakarta: Gunung Mulia, 2008).

<sup>15</sup> Surahman Maman, 'Penerapan Sistem Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah', *Jurnal Law and Justice*, 2 (2017).

## H. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.2**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Bukhori Muslim (2011)	Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Cabang Bekasi <sup>16</sup>	pada penelitian ini terdapat pada objek penelitian yang meyangkut Gadai Emas	pada penelitian ini terdapat pada tempat dan waktu yang diteliti. Serta jenis dan metode penelitian, yang dimana saya menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif sedangkan pada penulis Bukhori menggunakan pendekatan penelitian kualitatif
2	Jumari dan Mashuri Toha (2021)	Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Menarik Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Pegadaian Syariah Cabang Prenduan	pada penelitian ini tempat (pegadaian syariah) dan pada objek penelitian yang meyangkut Gadai Pada Masa Pandemi Covid-19	penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti, dimana saya fokus pada pengaruh pealayanan masa pandemi Covid-19 terhadap pembiayaan gadai emas. Sedangkan peneliti pemasaran produk gadai syariah dalam menarik minat nasabah di masa pandemi Covid-19

<sup>16</sup> Muslim Bukhori, 'Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi' (IAIN Syarif Hidayatullah, 2011).

		Sumerep Madura) <sup>17</sup>		
3	Muh. Ubaidillah dan Rizqon Halal Syah Aji (2021)	Tinjauan Atas Implementasi Perpanjangan Masa Anggsuran Untuk Pembiayaan di Bank Syariah pada situasi Pandemi Covid-19 <sup>18</sup>	pada penelitian ini terdapat pada judul saya dan juga penulis Muhammad Ubaidillah dan Rizqon Halal Syah Aji yang ada keterkaitanya dengan Pandemi Covid-19	penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti
4	Ayu Sari dan Muh. Alfian (2017)	Analisis Akutansi Pembiayaan Gadai Emas Berdasarkan Pernyataan Standar Akutansi keuangan (PSAK) 107 (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Bandah Aceh) <sup>19</sup>	Pada penelitian ini terdapat pada tempat dan waktu yang diteliti . serta jenis data dan metode penelitian	Penelitian ini terdapat pada tempat dan waktu yang diteliti. Serta jenis data dan metode penelitian

<sup>17</sup> Jumari and Mashuri Toha, 'Ilmiah Simantek', *Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep Madura)*, 5 (2021) <<https://scholar.google.com>>.

<sup>18</sup> Ubaidillah Muhammad and Halal Rizqon, 'Tinjawan Atas Implementasi Perpanjangan Masa Angsuran Untuk Pembiayaan Di Bank Syariah Pada Situasi Pandemi Covid-19', *Jurnal Pemikiran Dab Pengembangan Perbankan Syariah*, 6 (2020).

<sup>19</sup> Ramadhana Ayu and Arfan Muhammad, 'Analisis Akutansi Pembiayaan Gadai Emas Berdasarkan PSAK 107 (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh)', *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Akutansi (JIMEKA)*, 2 (2017).

5	Erwin Widodo (2017)	Mekanisme Pembiayaan Produk Gadai Emas Di BRI Syariah Kantor Cabang Cirebon <sup>20</sup>	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti Gadai Emas ( <i>rahn</i> )	pada penelitian ini terdapat pada tempat dan waktu yang diteliti. Serta jenis dan metode penelitian, yang dimana saya menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif sedangkan pada penulis Bukhori menggunakan pendekatan penelitian kualitatif
6	Hidayani (2020)	Peran pegadaian syariah sebagai solusi di tengah pandemi Covid-19 pada masyarakat <sup>21</sup>	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada tempat (pegadaian syariah) yang diteliti	Pada penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti
7	Yupina Sari Dewi (2018)	Minat nasabah terhadap pembiayaan gadai emas (studi kasus pegadaian syariah kabupaten sidrap) <sup>22</sup>	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada tempat (pegadaian syariah) dan objek yang diteliti pembiayaan Gadai Emas.	pada penelitian ini terdapat pada waktu yang diteliti. Serta jenis dan metode penelitian, yang dimana saya menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif sedangkan pada peneliti Yupina menggunakan pendekatan penelitian kualitatif

<sup>20</sup> Widodo Erwin, 'Mekanisme Pembiayaan Produk Gadai Emas Di BRI Syariah Kantor Cabang Cirebon' (IAIN Purwokerto, 2017) <<https://scholar.google.com>>.

<sup>21</sup> Hidayani, 'Pegadaian Syariah', *Peran Pegadaian Syariah Sebagai Solusi Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat*, 2 (2020) <<https://scholar.google.com>>.

<sup>22</sup> Dewi Sari Yupina, 'Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap)' (IAIN Parepare, 2018) <<https://scholar.google.com>>.

8	Nana Diana dan Widya Febryari Anita (2010)	Persepsi masyarakat tentang gadai emas di pegadaian syariah cabang karawang <sup>23</sup>	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada tempat (pegadaian syariah) dan objek yang diteliti Gadai Emas dan metode penelitian	pada penelitian ini terdapat pada waktu saat melakukan penelitian
9	Fandi Adi Setyawan (2020)	Analisis Pengaruh Pendapatan Jumlah Nasabah dan Pandemi Covid-19 Terhadap Penyaluran Kredit KCA Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Serang <sup>24</sup>	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada keterkaitanya dengan Pandemi Covid-19	pada penelitian ini terdapat pada waktu saat melakukan penelitian
10	Ade Onny Siagian (2021)	Motivasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup <sup>25</sup>	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti pembiayaan Gadai Emas	pada penelitian ini terdapat pada waktu saat melakukan penelitian

<sup>23</sup> Diana Nana and Anita Febrianti, 'Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Karawang', *Jurnal Buana Akutansi*, 2010 <<https://scholar.google.com>>.

<sup>24</sup> Setyawan Adi Fandi.

<sup>25</sup> Ade Onny Siagian, 'Ekonomi', *Motifasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup*, 23 (2021) <<https://scholar.google.com>>.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Agar pembahasan masalah-masalah tersebut dapat dibahas dan terfokuskan dalam satu kesatuan sistematis, maka sistematika pembahasan terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab satu merupakan pendahuluan di mana pada bab ini diuraikan latar belakang masalah sebagai landasan pemikiran. Dalam merumuskan masalah di dalamnya diungkapkan keadaan yang membutuhkan jawaban melalui penelitian. Pendahuluan ini juga dijelaskan mengenai alasan dalam mengangkat tema tentang “Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado”. Selain itu juga diuraikan tujuan dan manfaat penelitian yang merupakan keinginan yang ingin dicapai berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan hipotesis yang dibuat. Kemudian yang terakhir dilanjutkan dengan sistematika pembahasan.

Bab dua adalah landasan teori, temuan penelitian di mana terkait, model penelitian dan pengeskplorasi hipotesis. Landasan teori ialah penjabaran atas teori-teori yang berkaitan dengan hipotesis. Temuan penelitian berisikan tentang hasil penelitian-penelitian yang berhubungan dan mendukung perumusan hipotesis. Model penelitian berisikan tentang penjelasan singkat mengenai masalah yang akan diteliti.

Bab tiga merupakan uraian tentang metode penelitian. Pada bab ini diuraikan penjelasan dari jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel-variabel digunakan dalam penelitian beserta definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

Bab empat merupakan hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini akan diuraikan mengenai objek penelitian berupa gambaran singkat dari objek yang diteliti. Kemudian juga akan dibahas penjelasan data deskriptif, hasil analisis dan pembahasan.

Bab lima merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta menyertakan pembahasan serta beberapa alasan dari hasil penelitian. Kemudian berisikan tentang saran-saran untuk penelitian selanjutnya dengan di lengkapi daftar pustaka.

Selanjutnya untuk bagian akhir dari penulisan skripsi ini berisikan tentang lempiran-lampiran yang berkaitan dengan penulisan skripsi dan juga disertai dengan riwayat hidup.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kajian Teori

#### 1. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, pelayanan diartikan sebagai segala bentuk kegiatan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dan lingkungan badan usaha milik negara. Pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan masyarakat oleh suatu organisasi atau perorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.<sup>26</sup> Umumnya pelayanan lebih bersifat tidak dapat dilihat atau diraba (*intangibles*), sehingga penggunaannya hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pengalaman juga mencakup hal-hal yang bisa dilihat dan diraba (*tangibles*), berupa pelayanan usaha-usaha seperti pelayanan jasa perbankan, asuransi, perhotelan, rumah sakit, lembaga pendidikan dan lain sebagainya. Jadi pelayanan memiliki kedua dimensi yang kelihatan dan yang tidak kelihatan.<sup>27</sup>

Perilaku pelayanan adalah tindakan setiap individu atau (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Dan penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh (tamu atau konsumen) sebagai jasa pemakai pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).

<sup>27</sup> Wulandari Antonius, *Character Building IV Relasi Dengan Dunia*, 1st edn (Jakarta: PT. Gramedia, 2005) <books.google.co.id>.

<sup>28</sup> R Lintang, 'Pelayanan', *Universitas Medan Area*, 2016, 1 <<http://repository.uma.ac.id>>.

- a. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. *Responsive* adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c. Kapastian atau jaminan adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai memberikan sifat respek pada tamu.
- d. Empati adalah memberikan perhatian pada setiap individu (tamu), dalam melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- e. Nyata atau *tangibles* adalah sesuatu yang nampak atau nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.<sup>29</sup>

## 2. Pengertian Pembiayaan

Pengertian pembiayaan adalah penyediaan uang atau yang bisa dipersamakan dengan itu atas persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu. Menurut Kasmir, pengertian pembiayaan secara umum diartikan dengan kepercayaan. Dalam bahasa latin disebut *credere* yang artinya kepercayaan dari lembaga keuangan (*murtahin*) kepada nasabah (*rahin*), bahwa *murtahin* percaya nasabah pasti akan mengembalikan pinjamannya sesuai kesepakatan yang telah dibuat. Dapat diartikan juga bahwa *rahin* telah memperoleh kepercayaan dari *murtahin* dalam menerima dana dan dana tersebut digunakan sebagaimana mestinya dan mampu mengembalikan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat kedua belah pihak.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> R Lintang, 'Pelayanan', *Universitas Medan Area*, 2016, 2 <<http://repository.uma.ac.id>>.

<sup>30</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).

M. Nur Rianto Al-Arif menjelaskan pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak lain dalam mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan dalam mendukung investasi yang sudah direncanakan.<sup>31</sup> Adapun adalah sebagai berikut:

- a. Kepercayaan adalah suatu sikap yang ditunjukkan seorang terhadap pihak lain berdasarkan harapan bahwa kebenaran yang ada didalam lingkungannya dapat dipercayai oleh orang lain.
- b. Kesepakatan adalah perjanjian yang dibuat dari rangkain proses pemikiran terhadap suatu hal yang direncanakan dan disetujui oleh orang-orang yang terkait dalam memperoleh hasil yang ingin dicapai.
- c. Jangka waktu adalah kesempatan penyelesaian yang diberikan dalam operasi keuangan pinjaman sampai kewajiban kembali.
- d. Resiko adalah konsekuensi dari sebuah proses atau kejadian yang akan datang.
- e. Belas jasa adalah segala sesuatu yang diberikan kepada orang lain yang berbentuk barang, jasa, dan uang yang merupakan kompesasi yang diterima karena jasanya yang dilibatkan pada suatu organisasi teretntu.<sup>32</sup>

Secara substantif, Pegadaian Syariah memiliki tiga prinsip dilihat dari sumber kajian ekonomi Islam. Di antara prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Rianto Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Andi Offset, 2010) <books.google.co.id>.

<sup>32</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).

a. Prinsip Tauhid (*Tawhid*)

Gadai dengan prinsip tauhid ialah mengukuhkan konsep *non materielistik* juga dipahami sebagai *triangle*, di mana ketaatan kepada Tuhan diletakkan pada posisi puncak, sedangkan manusia dan alam diletakkan pada posisi saling sejajar yang saling membutuhkan. Manusia diberikan amanat agar memanfaatkan alam sebagai (*resources*) juga di dorong dalam menghasilkan *output* yang memberikan manfaat bagi semua pelaku ekonomi.

*Output* itu sendiri tidak mutlak dimilikinya karena pada harta yang dimiliki terdapat hak orang lain yang membutuhkannya. Studi tentang pembiayaan tidak lepas dari kegiatan yang dilakukan dalam memanfaatkan dan mengembangkan harta. Sistem pembiayaan gadai yang dianut ekonomi Islam selama ini didasarkan pada dua sifat, yakni konsumtif dan produktif. Pembiayaan konsumtif juga dilakukan dengan sistem *margin* (keuntungan) melalui akad *al-murabahah* (jual-beli tangguh) dan sistem pinjaman tanpa bunga melalui akad *al-qard al-hasan* atau yang juga dikenal dengan pinjaman kebajikan. Dalam pembiayaan produktif dapat dilakukan dengan cara sistem bagi hasil (*profit and loss-sharing*) melalui akad *al-mudharabah* (kemitraan pasif dan akad *al-musharakah* (kemitraan aktif).<sup>33</sup>

b. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Abu Yusuf (w. 182) dalam *al-kharaj* menjelaskan suatu prinsip yang harus diletakkan dalam transaksi gadai adalah *ta'awun* (tolong-menolong), yaitu prinsip saling membantu antar sesama guna meningkatkan taraf hidup melalui

---

<sup>33</sup> Sofyan Ade, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2016).

mekanisme kerja sama ekonomi dan bisnis. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur`an “Dan tolong-menolonglah kamu dalam berbuat kebajikan dan takwa serta janganlah bertolong-menolong dalam berbuat keji dan permusuhan. (QS. Al-Maidah(40:2)”. Prinsip ini juga telah disampaikan Abu Ubaid (w. 224 H) dalam *al-Amwal*. Ia menjelaskan bahwa prinsip *ta`awun* sesama manusia dapat meningkatkan taraf hidup. Menurut Sa`id Martan prinsip ini berorientasi pada sosial dalam usaha seseorang untuk membantu meringankan beban saudaranya yang ditimpah kesulitan melalui gadai syariah.

c. Prinsip Bisnis (*Tijarah*)

Afzalur Rahman menjelaskan bahwa bisnis (perdagangan) ialah suatu kegiatan yang dianjurkan dalam Islam. Nabi sering kali menekankan pentingnya bisnis dalam kehidupan manusia. Dengan demikian, dalam mencari laba harus dengan cara yang dibenarkan oleh syariah. Hal ini bertujuan agar kesejahteraan manusia, baik di duniawi maupun kebahagiaan akhirat dapat tercapai.<sup>34</sup>

3. Gadai Emas (*Rahn*)

a. Pengetian *Rahn*

Dalam hukum islam konsep gadai disebut dengan istilah *rahn*. Kata *al-Rahn* berasal dari bahasa arab yang berarti “tetap” dan “kekal”. Menurut Taqiy al-Din al-Husain, *al-rahn* adalah *al-tsubut* yakni sesuatu yang tetap dan *al-ihthibas* yaitu menahan sesuatu. Pengertian *rahn* secara bahasa seperti yang dijelaskan adalah tetap, kekal dan menahan suatu barang sebagai pengikat hutang.<sup>35</sup>

<sup>34</sup> Sofyan Ade, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2016).

<sup>35</sup> Surahman Maman, ‘Penerapan Sistem Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah’, *Jurnal Law and Justice*, 2 (2017) . <<https://scholar.google.com>>.

Secara istilah, *al-rah*n dari al-Qurthubi adalah “Barang yang ditahan oleh pihak yang memberi utang sebagai bentuk jaminan dari orang yang berutang, sampai pihak yang berhutang melunasi utang tersebut”. Dengan pengertian tersebut, *rah*n menjadi suatu barang sebagai pengikat utang yang dimungkinkan baginya untuk mengambil utang dengan cara memanfaatkan barang jaminan tersebut. Jenis barang yang dijamin juga berupa barang berharga yang memiliki nilai manfaat. Ukuran berharganya suatu barang, diukur dari kemungkinan diperolehnya nilai manfaat dari barang tersebut.

b. Dasar Hukum *Rahn*

Hukum meminjam jaminan itu adalah mubah berdasarkan petunjuk Allah dalam al-Qur`an sebagai berikut:

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَنِ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَأَلِيَّتْهُ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِنَّمْ قَلْبُهُ بِاللَّهِ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلَيْهِمْ ۝﴾

Terjemahnya:

“Apabila kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai), sedangkan kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang), akan tetapi jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhanannya”. (QS. Al-baqarah:283).<sup>36</sup>

Mayoritas ulama sepakat mengenai kebolehan hukum *rah*n. Hal dimaksud, didasarkan pada kisah Rasulullah, yang menggadaikan baju besinya agar mendapatkan makanan dari orang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para

<sup>36</sup> Rahman Abdul and Ihsan Ghufroon, *Fiqh Muamalat*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2010).

sahabat yang kaya kepada seorang Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi yang tidak mau memberatkan para sahabat. Mereka biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi. Mayoritas ulama berpendapat bahwa *rahn* tidak saja disyaratkan pada waktu tidak berpergian.<sup>37</sup>

c. Rukun dan Syarat *Rahn*

1). Rukun

- a). *Rahin*, yaitu orang yang memberikan jaminan atau orang yang mengadaikan.
- b). *Murtahin*, yaitu orang yang menerima jaminan.
- c). *Marhun*, yaitu barang yang dijadikan jaminan.
- d). *Marhun bih*, yaitu uang yang dijadikan sebagai utang.
- e). *Shigat*, yaitu akad ijab qabul dari *rahin* dan *murtahin*.

2). Syarat

a). Syarat bagi *rahin* dan *murtahin*

Disyaratkan bagi *rahin* dan *murtahin* adalah orang yang telah sah untuk jual beli, yakni berakal dan *rahn* tidak boleh dilakukan orang yang mabuk, gila, bodoh atau anak kecil yang belum *mumayyiz*.

b). Syarat *shigat*

Para ulama memberikan komentar yang beragam mengenai syarat *shigat rahn*. Hanafiyah berpendapat bahwa *shigat* tidak dikaitkan dengan syarat tertentu. Menurut mereka, akad *rahn* sama dengan akad jual beli namun harus dipenuhi secara langsung. Kelompok Syafi'iyah memungkinkan adanya syarat yang diduga kuat memiliki maslahat bagi orang yang melakukan akad, seperti syarat bahwa *murtahin* harus mendulukan pembayaran utang kepada *rahin* tatkala banyak

---

<sup>37</sup> Surahman Maman, 'Penerapan Sistem Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah', *Jurnal Law and Justice*, 2 (2017). <<https://scholar.google.com>>.

utang yang harus diselesaikan. Adapun kelompok Malikiyah menekankan suatu syarat itu tidak boleh bertentangan dengan tujuan akad *rahn*, seperti syarat barang anggunan tidak boleh dijual, meskipun pembayaran sudah jatuh tempo.<sup>38</sup>

c). Syarat *marhun bih*

Ada tiga syarat bagi *marhun bih* yaitu:

1. Berupa utang yang tetap dan dapat dimanfaatkan.
2. Utang harus tetap pada waktu akad.
3. Utang harus jelas dan diketahui oleh *rahin* dan *murtahin*.

d). Syarat *marhun*

*Marhun* adalah barang yang dijadikan jaminan oleh *rahin*. Para ulama fiqih sepakat bahwa *marhun* harus barang yang dapat dijual untuk memenuhi hak *murtahin*. Secara lebih rinci, *marhun* memiliki syarat-syarat berikut:

1. Dapat diperjual belikan.
2. Bermanfaat.
3. Jelas.
4. Milik *rahin*, tidak sah *rahin* mengadaikan barang milik orang lain.
5. Dapat diserahkan.
6. Tidak bersatu dengan harta orang lain.
7. Dikuasai oleh *rahin*.
8. Harta yang tetap dan dapat dipindahkan.

3). Prosedur Gadai Emas

Pada umumnya, masyarakat selalu menjadikan emas suatu barang berharga yang disimpan dan dijadikannya sebagai objek *rahn* (gadai) sebagai jaminan utang guna memperoleh pinjaman uang.<sup>39</sup> Yang dimana, ongkos dan biaya

<sup>38</sup> Hasbiyallah, *Fikih*, 1st edn (Jakarta: Grafindo Media Pratama, 2008).

<sup>39</sup> Pegadaian, 'Proses Gadai (Rahn)' <pegadaiansyariah.co.id>.

penyimpanan barang yang dilakukan berdasarkan akad *ijarah* ditanggung pihak pengadaian yang besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata diperlukan dan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.<sup>40</sup> Proses gadai emas hampir sama seperti saat kamu menggadaikan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) atau barang elektronik. Bedanya, jaminan yang diberikan ialah perhiasan atau emas batangan. Jika emas memenuhi syarat, peminjam akan mendapatkan uang sesuai nilai taksir pinjaman. Sebagai contoh, kamu punya emas yang ditaksir senilai Rp. 5.000.000 saat digadaikan menggunakan pembiayaan Gadai bisnis, nilai gadainya 86,5 persen dari Rp. 5.000.000 atau setara dengan Rp. 4.325.000.

Secara umum, proses dalam melakukan gadai emas di Pegadaian adalah menyiapkan kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku, barang jaminan ialah emas perhiasan, emas batangan, atau emas lantakan, dan Kartu Keluarga (KK). Syarat lainnya disesuaikan dengan model pembiayaan yang diambil.<sup>41</sup>

#### 4. Pemanfaatan Barang Gadai Syariah (*Rahn*)

Mengenai hal yang berhubungan dengan kegunaan benda yang digadaikan berdasarkan peraturan ajaran islam sudah menjadi kepunyaan orang yang menggadaikan barang. Karena dalam melaksanakan perjanjian yang berupa barang jaminan bukan, untuk dapat mengambil keuntungan tetapi hanyalah sebagai alat yang di jadikan sebagai alat penjamin utang. Sedangkan pemegang barang

---

<sup>40</sup> Pegadaian, 'Proses Gadai (Rahn)'.  
<sup>41</sup> Pegadaian, 'Proses Gadai (Rahn)'.

gadai yang menggunakan barang yang digadaikan merupakan suatu perbuatan yang tidak bertentangan dengan syariah.<sup>42</sup>

#### 5. Hak Kewajiban Penjamin Gadai

Adapun hak dari penjamin gadai adalah sebagai berikut:

- a. Penjamin gadai mempunyai hak untuk menjual barang yang digadaikan apabila pihak yang menggadaikan barang belum mampu menunaikan apa yang sudah menjadi tanggungjawabnya sampai pada batas akhir sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Adapun barang yang sudah dilelang dipakai untuk membayar kewajiban yang belum dipenuhi oleh peminjam, dan jika ada kelebihan dari hasil lelang dari pada barang tersebut maka harus dikembalikan kepada peminjam.
- b. Penjamin gadai mempunyai hak untuk menerima ganti rugi atas pinjaman sebagai tindakan untuk menjaga barang yang digadaikan.
- c. Selama pinjaman yang belum dilunasi oleh pihak yang menggadaikan barang (nasabah/rahin).

Berdasarkan hak penjamin gadai dimaksud, timbul suatu kewajiban yang harus dipenuhi, sebagai berikut:

- a. Penjamin gadai harus memberikan jaminan jika barang yang dijadikan jaminan itu hilang atau adanya kelalaian terhadap barang yang digadaikan oleh peminjam.
- b. Penerima gadai tidak boleh memanfaatkan atau menggunakan barang yang digadaikan untuk kepentingan pribadinya.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Hidayani, 'Pegadaian Syariah', *Peran Pegadaian Syariah Sebagai Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat*, 2 (2020), 21 <<https://scholar.google.com>>.

<sup>43</sup> Hidayani, 'Pegadaian Syariah', *Peran Pegadaian Syariah Sebagai Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat*, 2 (2020), 24 <<https://scholar.google.com>>.

## 6. Hak kewajiban pemberi gadai

Adapun hak pemberi gadai adalah sebagai berikut:

- a. Pemberi gadai (*rahin*) berhak untuk mendapat pengembalian harta benda yang digadaikan apabila sudah melunasi pinjaman hutangnya.
- b. Pemberi gadai berhak untuk menuntut ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau hilangnya harta benda yang digadaikan, bila hal itu disebabkan oleh kelalaian penerima gadai.
- c. Pemberi gadai berhak untuk menerima sisa hasil penjualan harta benda gadai sesudah dikurangi biaya pinjaman dan biaya-biaya lainnya.
- d. Pemberi gadai berhak untuk meminta kembali harta benda dari pada barang yang sudah digadaikan apabila diketahui penerima gadai menyalahgunakan harta benda dari pemberi gadai.

Berdasarkan hak pemberi gadai dimaksud, timbul suatu kewajiban yang harus dipenuhi, sebagai berikut:

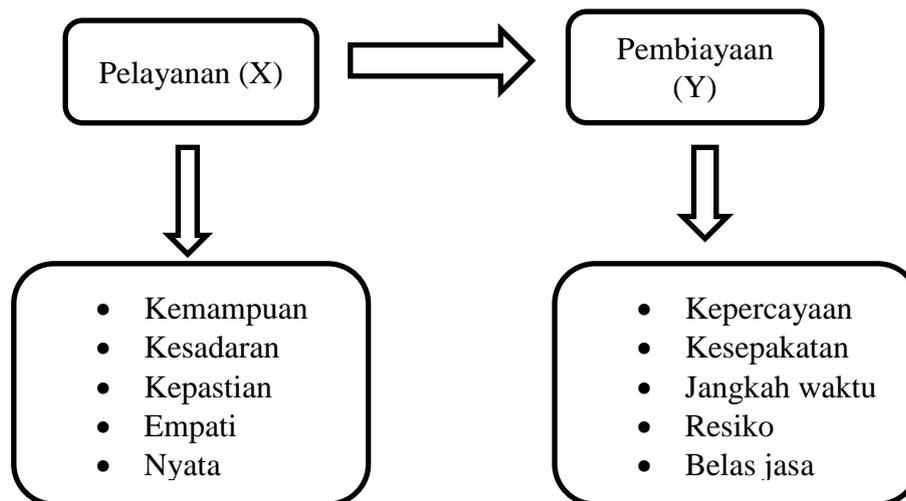
- a. Pemberi gadai berkewajiban untuk melunasi pinjaman yang telah diberikan kepadanya dalam tenggang waktu yang telah ditentukan oleh pihak gadai, termasuk biaya-biaya yang ditentukan oleh penerima gadai.
- b. Pemberi gadai berkewajiban untuk merelakan penjualan harta benda gadainya, apabila dalam kurun waktu yang telah ditentukan pemberi gadai tidak dapat melunasi uang pinjamannya.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Hidayani, 'Pegadaian Syariah', *Peran Pegadaian Syariah Sebagai Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat*, 2 (2020), 25 <<https://scholar.google.com>>.

## B. Kerangka Penelitian

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Penelitian**



## C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Namun belum merupakan hasil pengujian data dalam penelitian secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:<sup>45</sup>

Ha: Pelayanan masa pandemi Covid-19 berpengaruh signifikan terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas pada Perum Pegadaian Syariah cabang Manado.

Ho: Pelayanan masa pandemi Covid-19 tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas pada Perum Pegadaian Syariah cabang Manado.

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2017).

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat

Penelitian ini dilakukan pada Perum Pegadaian Syariah Cabang (Istiqlal) Manado yang berlokasi di Jalan. Korengkeng No. 59 Kota Manado Sulawesi Utara.

##### 2. Waktu

Adapun waktu penelitian yang dilakukan adalah dari 04 Juni sampai 10 Agustus 2021.

#### **B. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.<sup>46</sup> Memilih metode penelitian kuantitatif, karena tertarik untuk meneliti dengan melakukan pengukuran antar variabel sebelum dan sesudah untuk melihat hubungan, sebab akibat dari “Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 terhadap Pembiayaan Gadai Emas pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado”. Di dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen (x) dan variabel dependen (y) dimana variabel (x) mempengaruhi perubahan variabel (y). Di dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif yang meliputi kegiatan mengumpulkan jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas dari nasabah tahun terakhir 2019 sampai 2020 untuk diolah dalam menentukan populasi dan sampel tertentu.

---

<sup>46</sup> Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015).

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>47</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, nasabah pada masa pandemi Covid-19 yaitu tahun 2019-2020 dengan jumlah 1038 nasabah pembiayaan gadai emas yang diperoleh dari hasil wawancara awal melakukan penelitian pada tanggal 04 Juni 2021 bersama dengan pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Manado Ibu Najeriah.<sup>48</sup>

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi. Penentuan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan ukuran pada sampel yang diperoleh dari populasi sebagai berikut:<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Heryandi, *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015).

<sup>48</sup> Najriah, *Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado*, *tape recoder*, 04 Juni, 2021.

<sup>49</sup> Suryani and Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015) <[www.prenadamedia.com](http://www.prenadamedia.com)>.

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

Keterangan: n= Sampel penelitian

N= Jumlah populasi

e= Tingkat kesalahan/persentase kesalahan 10%=0,1

$$n = \frac{1038}{1+(1038 \times 0,1)^2}$$

$$n = 91$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 91 responden dari jumlah nasabah pembiayaan produk gadai emas (*rahn*) yang dijadikan fokus penelitian dengan data yang diperoleh menggunakan kuesioner atau angket.

teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonrandom sampling* yakni teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang lebih mengutamakan tujuan penelitian dari pada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian.<sup>50</sup> Dalam penelitian ini maka sampel yang diambil adalah nasabah produk pembiayaan gadai emas (*rahn*) dimasa pandemi Covid-19.

## D. Data

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama penelitian atau obyek penelitian yang menggunakan alat pengukur berupa kuesioner atau angket, yang harus diolah sebelum digunakan dalam metode pengumpulan data yang

---

<sup>50</sup> Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2nd edn (Depok: Prenadamedia Group, 2005).

dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden.<sup>51</sup>

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal dan website yang terkait dengan penelitian.<sup>52</sup>

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

### a. Kuesioner atau angket

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Metode kuesioner dapat dilakukan melalui tatap muka langsung, maupun melalui kuesioner surat (baik melalui surat kertas maupun surat elektronik).<sup>53</sup> Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

---

<sup>51</sup> Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2nd edn (Depok: Prenadamedia Group, 2005).

<sup>52</sup> Hendryadi Suryani, *Metode Riset Kuantitatif*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015).

<sup>53</sup> Suryani and Hendryadi.

**Tabel 3.1**  
**Variabel dan Indikator Kuesioner**

Variabel	Indikator
Pelayanan (X)	1. Kemampuan 2. Kesadaran 3. Kepastian 4. Empati 5. Nyata
Pembiayaan (Y)	1. Kepercayaan 2. Kesepakatan 3. Jangkah Waktu 4. Resiko 5. Belas Jasa

Di dalam penelitian ini menggunakan skala likert, karena untuk menunjukkan seberapa kuat tingkat setuju dan tingkat tidak setuju terhadap suatu pernyataan. Dalam menggunakan skala likert ini dapat memudahkan responden untuk menjawab kuesioner apakah setuju atau tidak setuju. Juga dapat dengan mudah dipahami oleh responden dan dengan menggunakan skala likert ini lebih menarik dan mudah diisi jawabannya oleh responden.<sup>54</sup>

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif. Untuk mengukur variabel penelitian maka digunakan skala likert sebanyak lima tingkat.

---

<sup>54</sup> Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.

**Tabel 3.2**  
**Skor Skala Likert**

PERYATAAN	
JAWABAN	SKOR
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral/Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

b. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket), namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi).

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data bisa dilakukan dengan cara membaca, mengkaji, serta mempelajari buku-buku literatur dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah penelitian yang dilakukan.<sup>55</sup>

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

<sup>55</sup> Hendryadi Suryani, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015).

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan uji statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang menggambarkan fenomena atau data-data sebagaimana dalam bentuk tabel, grafik, frekuensi, untuk memberikan gambaran (deskriptif) mengenai keadaan data sebenarnya.<sup>56</sup>

a. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif ialah kegiatan mengumpulkan data, mengolah data, dan menyajikan data. Penyajiannya bisa menggunakan tabel, diagram, dan gambar.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan setelah data berhasil dikumpulkan untuk menganalisis hubungan antar variabel.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Suryani and Hendryadi.

<sup>57</sup> Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.

e. Uji linear sederhana

Regresi linear sederhana adalah hubungan data dua variabel penelitian yang sudah diketahui yang mana variabel bebas  $X$  (independen) dan variabel terikat  $Y$  (dependen) lalu akan dihitung atau dicari nilai-nilai  $Y$  yang lain berdasarkan nilai  $X$  yang diketahui. Untuk memudahkan data dapat dapat dilihat dengan rumus.

$$Y = a + bX$$

$Y$ = variabel tidak bebas

$X$ = variabel bebas

$a$ = nilai *intercept* (konstan)

$b$ = koefisien arah regresi

f. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur berapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai determinasi ( $R^2$ ) adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. jika koefisien determinasi sama dengan nol , maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya koefisien determinasi mendekati angka 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen.

g. Uji  $t$ <sup>58</sup>

Uji  $t$  berguna untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Uji  $t$  menggunakan rumus.

---

<sup>58</sup> Hendryadi Suryani, *Metode Riset Kuantitatif*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015).

$$r = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{Bn}{SBn}$$

t = nilai signifikan (t hitung) yang nantinya dibandingkan dengan t tabel

r = koefisien korelasi

n = banyaknya sampel

Bn = koefisien regresi setiap variabel

SBn = standar error setiap variabel

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskriptif Obyek Penelitian**

#### 1. Sejarah Pegadaian Syariah<sup>59</sup>

Pegadaian syariah berawal pada saat beberapa General Manager melakukan studi banding ke Malaysia. Pada tahun 1993, mulai dilakukan rencana pendirian pegadaian syariah oleh para pemimpin Perum Pegadaian. Tapi pada saat itu mengalami sedikit kendala dikarenakan Perum Pegadaian belum memiliki izin operasional unit layanan gadai syariah dan belum mendapat persetujuan berupa modal dari pemerintah dan juga belum mendapatkan respons positif dari masyarakat. Pada tahun 1997, Karnaen A. Parwataatmadja mencoba menjelaskan pilihan-pilihan yang dapat diambil masyarakat muslim Indonesia terkait dengan pegadaian syariah. Pilihan-pilihan tersebut berdasarkan isi Pasal 3 ayat (1)a menjelaskan peraturan pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 dimana dalam ayat tersebut menegaskan bahwa Perum Pegadaian adalah perusahaan yang berdiri sendiri dalam melakukan usaha gadai. Dalam Pasal 5 ayat (2)b dijelaskan setiap misi perum pegadaian adalah mencegah terjadinya praktik *ijon* (rentenir) dan *riba* (*usury*).

Upaya perum pegadaian untuk mendirikan pegadaian syariah di Indonesia baru mulai menemukan titik terang pada tahun 2000 karena produk gadai (*rahn*) sudah diperkenalkan oleh Bank Muamalat Indonesia (BMI). Akan tetapi dalam perjalanannya produk gadai ini tidak menunjukkan perkembangan karena fasilitas pembiayaannya tidak mendapatkan perhatian dari masyarakat juga sarana pendukung lainnya belum maksimal, dilihat kurangnya peralatan daya penaksir, alat untuk

---

<sup>59</sup> Sofyan Ade, *Kedudukan Sistem Pegadain Syariah*.

menaksir, teknologi informatika dan gudang penyimpanan barang jaminan.

Dengan adanya kerjasama antara Perum Pegadaian dengan Bank Muamalat Indonesia, maka pegadaian syariah di Indonesia baru dapat diwujudkan secara resmi pada Januari tahun 2003 yang pertama kali dibuka adalah kantor Cabang Pegadaian Syariah Dewi Sartika Jakarta. Kantor cabang ini menjadi salah satu unit layanan gadai syariah yang dilaksanakan oleh perum pegadaian di samping unit layanan konvensional. Pegadaian syariah mempunyai asas, fungsi, dan tujuan yang sejalan dengan tujuan pegadaian nasional. Bahkan dalam implementasi operasional pegadaian syariah hampir mirip dengan pegadaian konvensional, karena keduanya sama-sama merupakan lembaga yang menyalurkan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai dan fidusia.<sup>60</sup>

Pegadaian syariah di Manado sudah berdiri bersamaan dengan pegadaian konvensional, dan pegadaian syariah membuka cabang yang pertama yang berlokasi di Kampung Arab. Kemudian pegadaian syariah membuka lagi empat unit pembantu yaitu UPS (Unit Pegadaian Syariah). Adapun Unit Pegadaian Syariah yang pertama berlokasi di kelurahan Karame, kedua Unit Pegadaian Syariah (UPS) Hasanuddin yang berlokasi di Tuminting, ketiga Unit Pegadaian Syariah Shopping Centre yang berlokasi di kampung Arab, keempat Unit Pegadaian Syariah (UPS) Bitung yang berlokasi di Kota Bitung, dan kelima Unit Pegadaian Syariah (UPS) di Manado *Town Square* (Mantos) sebagai Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado merupakan Pegadaian Syariah yang didirikan berdasarkan Keputusan Direktur Perum Pegadaian Nomor: 249/LB.1.00/2010 tentang pembukaan kantor cabang Pegadaian Syariah Istiqlal Manado, Kantor

---

<sup>60</sup> Sofyan Ade, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*.

Wilayah VI Manado, ditetapkan di Jakarta pada tanggal 11 Oktober 2010 oleh direktur utama PT. Pegadaian (Persero) yaitu Chandra Purnama.<sup>61</sup>

Adapun Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado yang berlokasi di Jalan Korengkeng No. 59 Manado. Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado didirikan guna untuk menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai.

## 2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

### a. Visi

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

### b. Misi

1. Memberikan pinjaman yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan kepada usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayan dan infastruktur agar memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian guna mempersiapkan untuk menjadi pemain regional dan menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dalam melaksanakan usaha lain dalam rangka optimilasi sumber daya perusahaan.

## B. Desain Penelitian

Variabel dalam penelitian ini bersumber dari kerangka teoritis yang dijadikan dasar penyusunan konsep berfikir yang dijelaskan secara abstrak suatu gejala sosial. Untuk melihat skala pengukuran yang digunakan dari

---

<sup>61</sup> 'Pegadaian' <[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)>.

variabel beserta indikator-indikatornya disajikan dalam operasionalisasi variabel sebagai berikut:

1. Variabel Pelayanan (X)

Perilaku pelayanan adalah tindakan setiap individu atau (karyawan) dalam memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Dan penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh (tamu atau konsumen) sebagai jasa pemakai pelayanan.<sup>62</sup>

**Tabel 4.1**  
**Operasional Variabel Pelayanan**

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO ITEM
<b>Pelayanan (X)</b>	Kemampuan ( <i>Reability</i> )	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah, karena selalu mengawali dengan salam dan senyum pada nasabah	1
		Saya merasa senang dengan pelayanan Pegadaian Syariah yang diberikan kepada nasabah selalu tepat waktu	2
	Kesadaran ( <i>responsive</i> )	Saya merasa senang dengan informasi yang disampaikan selalu jelas dan mudah dipahami	1
	Kepastian/Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Saya merasa senang karena pegadaian syariah memberikan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman	1
	Empati ( <i>empathy</i> )	Saya merasa senang karena pimpinan pegadaian syariah beserta para pegawainya selalu memberikan yang terbaik kepada nasabah	1
		Selalu mendahuluhkan kepentingan nasabah dengan baik dan tidak membuat nasabah	2

<sup>62</sup> R Lintang, 'Pelayanan'.

		menunggu lama	
	Nyata ( <i>tangibles</i> )	Saya merasa senang dengan fasilitas yang disediakan Pegadaian Syariah	1
		Penampilan para pegawai Pegadaian Syariah yang selalu rapi, sopan membuat nasabah senang dalam menerima pelayanan	2
		Kebersihan lingkungan sekitar membuat nasabah senang dalam menerima pelayanan yang diberikan	3

## 2. Variabel Pembiayaan (Y)

pembiayaan adalah penyediaan uang atau yang dapat dipersamakan dengan itu dengan persetujuan dan kesepakatan pinjam meminjam yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya dalam jangka waktu tertentu.<sup>63</sup>

**Tabel 4.2**  
**Operasional Variabel Pembiayaan**

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO ITEM
Pembiayaan (Y)	kepercayaan	Saya melakukan pinjaman uang di Pegadaian Syariah dengan mempercayakan jaminan perhiasan emas	1
	kesepakatan	Nasabah yang akan melakukan pinjaman terlebih dahulu mempersiapkan syarat dan ketentuan pengajuan permohonan pinjaman seperti barang jaminan (emas) dan kartu identitas (ktp)	1
		Nasabah menandatangani surat bukti kredit (SKB)	2

<sup>63</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*.

	Jangkah waktu	Setelah saya melakukan pinjaman dan jangkah waktu yang diberikan sangat baik, karena saya memiliki cukup kesempatan selama 120 hari (4 bulan) untuk mengembalikan pinjaman atau menebus kembali perhiasan emas yang dijadikan sebagai jaminan	1
		Saya senang karena walaupun sudah tanggal jatuh tempoh, pihak pegadai syariah memberikan keringanan dengan memperpanjang waktu dengan membayar sewa modal	2
		Saya senang karena pihak pegadaian selalu memberikan keringanan pada nasabah dengan perpanjangan masa tenggang untuk melunasi selama 15 hari dari tanggal jatuh tempoh	3
	Resiko	Saya siap menerima resiko, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jika saya tidak melakukan penebusan atau memperpanjang pinjaman setelah 15 hari kesempatan masa tenggang dari tanggal jatuh tempoh, barang jaminan akan dilelang	1
		Pihak pegadaian memberikan informasi barang yang akan dilelang kepada nasabah melalui pesan singkat (sms)	2
	Balas Jasa	Produk pembiayaan gadai emas sangat membantu masyarakatdi saat mendesak untuk memenuhi kebutuhan	1

### C. Hasil Analisis Data

#### 1. Uji Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas Pegadaian Syariah Cabang Manado. Adapun teknik pengambilan

sampel dalam penelitian ini digunakan metode *convenience sampling* dengan pengambilan dilakukan dengan metode *survey* dengan menggunakan kuesioner secara tertulis yang diberikan langsung kepada responden. Waktu yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner sampai dengan kuesioner terkumpul kurang 6 (enam) minggu yaitu mulai tanggal 07 Juni 2021 sampai dengan 16 Juli 2021. Sampel yang berhasil terkumpul berjumlah 91 responden.

Gambaran umum responden diperoleh dari informasi demografi yang terdapat pada kuesioner penelitian. Pada bagian informasi demografi terdapat bagian identitas responden yang terdiri dari nama, jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	39.6	39.6	39.6
	Perempuan	55	60.4	60.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.3 bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 36 orang dengan persentase sebanyak 39,6%, sedangkan dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 55 orang dengan tingkat persentase 60,4% dari 91 responden dengan tingkat persentase 100%.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Berdasarkan Usia**

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50	8	8.8	8.8	8.8
	40	20	22.0	22.0	30.8
	30	35	38.5	38.5	69.2
	25	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.4 bahwa responden dengan usia 50 dari 8 orang dengan tingkat persentase sebanyak 8,8%. Responden dengan usia 40 dari 20 orang dengan tingkat persentase 22%. Responden dengan usia 30 dari 35 orang dengan tingkat persentase 38,5%. Kemudian responden dengan usia 25 dari 28 orang dengan tingkat persentase 30,8%.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	33	36.3	36.3	36.3
	Pegawai Negeri	27	29.7	29.7	65.9
	Security	5	5.5	5.5	71.4
	IRT	26	28.6	28.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Dapat dilihat pada tabel 4.5 responden dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 33 orang dengan tingkat persentase 36,3%. Responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri sebanyak 27 orang dengan tingkat persentase 29,7%. Responden dengan pekerjaan

Security sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase 5,5%. Responden dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 26 orang dengan tingkat persentase 28,6%.

## 2. Uji Validitas

Validitas sampel diuji pada 91 responden. Untuk menentukan nilai dari tabel “r”, gunakan  $df=(N-2)$  yang artinya  $df= 91-2= 89$ . Dapat dilihat dari tabel nilai koefisien efektif sebesar 10% dan nilai “r” sebesar 0,173. Berikut merupakan rangkuman perhitungan r berdasarkan pada koefisien efektif/validitas sebesar 0,173.

**Tabel 4.6**  
**Data Validasi Pelayanan (X)**

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,555	0,173	Valid
Pernyataan 2	0,953	0,173	Valid
Pernyataan 3	0,245	0,173	Valid
Pernyataan 4	0,243	0,173	Valid
Pernyataan 5	0,873	0,173	Valid
Pernyataan 6	0,316	0,173	Valid
Pernyataan 7	0,841	0,173	Valid
Pernyataan 8	0,779	0,173	Valid
Pernyataan 9	0,886	0,173	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat menyimpulkan bahwa setiap pernyataan Pelayanan (X) adalah valid. Karena disetiap pernyataan akan menghasilkan kuesioner korelasi  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ .

**Tabel 4.7**  
**Data Validasi Pembiayaan (Y)**

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,272	0,173	Valid
Pernyataan 2	0,871	0,173	Valid
Pernyataan 3	0,693	0,173	Valid
Pernyataan 4	0,218	0,173	Valid
Pernyataan 5	0,920	0,173	Valid
Pernyataan 6	0,424	0,173	Valid
Pernyataan 7	0,645	0,173	Valid
Pernyataan 8	0,755	0,173	Valid
Pernyataan 9	0,731	0,173	Valid

**Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021**

Berdasarkan tabel di atas maka dapat menyimpulkan bahwa setiap pernyataan Pembiayaan (Y) adalah valid. Karena disetiap pernyataan akan menghasilkan kuesioner korelasi  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ .

### 3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Artinya pengukuran yang menunjukkan sejauh mana bebas dari kesalahan (hasil pengukuran yang konsisten). Metode pengukuran timbangan jarak (seperti likert 1-5) yang sering digunakan dalam penelitian adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas adalah kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk hanya item yang valid. Dengan menggunakan batas 0,7 adalah baik.

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	9

Nilai Cronbach`s Alpha  $0,800 > 0,7$ , hingga disimpulkan bahwa variabel X (Pelayanan) reliabilitas dapat diterima, layak digunakan untuk dianalisis lebih lanjut dan reliabilitasnya telah teruji sehingga dinyatakan reliabilitas.

**Tabel 4.9**  
**Uji Reliabilitas Instrumen Pembiayaan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	9

Nilai Cronbach`s Alpha  $0,824 > 0,7$ , hingga disimpulkan bahwa variabel Y (Pembiayaan) reliabilitas dapat diiterima, layak digunakan untuk dianalisis lebih lanjut dan reliabilitasnya telah teruji sehingga dinyatakan reliabilitas.

#### 4. Uji Normalitas

Normalitas data merupakan langka awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis *multivariate*, khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Jadi salah satu cara mendeteksi normalitas adalah lewat pengamatan nilai residual. Untuk mendeteksi normalitas data dapat juga dilakukan dengan:

a. Kolmogrov-Smirnov

Kolmogrov-Smirnov yang merupakan bagian dari uji asumsi klasik, uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusikan normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.10**  
**Uji Normalitas Kolmogrov Sminov**

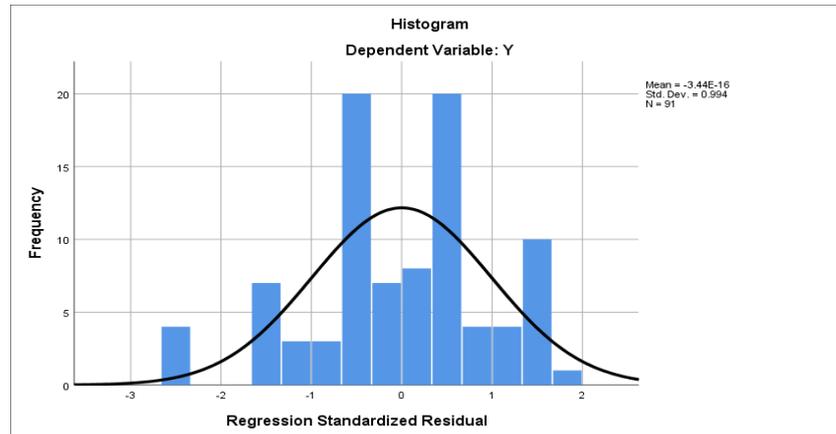
<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.98660184
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.061
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas yang ada di atas maka diketahui nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## b. Uji Normalitas Grafik

**Gambar 4.1**  
**Uji Normalitas Dengan Grafik**

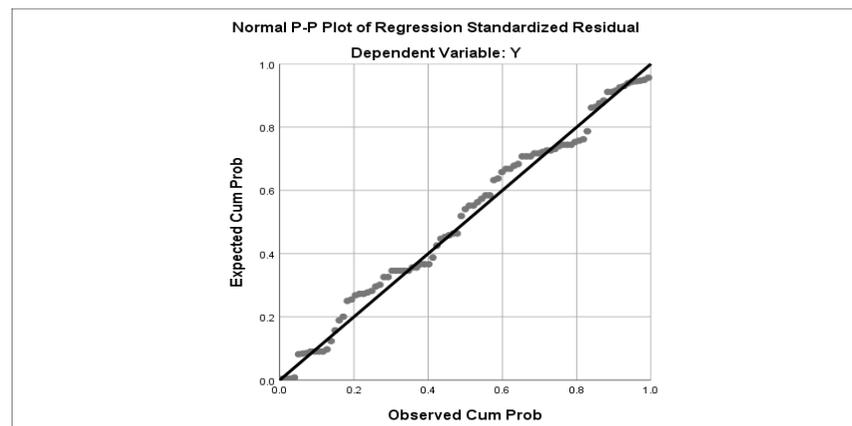


Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan tampilan garafik histogram di atas menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X) dan pembiayaan (Y) normal dan tidak menceng kekiri kekanan.

## c. Uji Normalitas Plots PP

**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas Dengan Plots**



Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan grafik normal plot di atas menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* residual satu pengamatan pada pengamatan yang lain. Jika *variance* residual satu pengamatan pada pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.154	1.761		2.359	.020
	Pelayanan	-.036	.063	-.060	-.563	.575

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan uji Heteroskedastisitas di atas maka diketahui nilai signifikansi  $0,575 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Persial (T)

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelasan (independent) secara individual dalam menerangkan variasi variabel (dependent). Penguji ini menggunakan tingkat signifikansi 5%.

Dasar pengambilan keputusan Uji T:

1. Jika signifikansi  $< 0,05$  atau  $T_{hitung} >$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika signifikansi  $> 0,05$  atau  $T_{tabel} >$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.858	3.156		6.293	.000
	Pelayanan	.489	.091	.496	5.395	.000

a. Dependent Variable: Pembiayaan

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

$$T_{tabel} = T(A/2:N-K-1) = 0.025/88 = 1.987$$

Berdasarkan tabel di atas diambil kesimpulan bahwasannya uji hipotesis melalui Uji T menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $T_{hitung}$  5.395 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.987 dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

## b. Uji R2

Koefisien determinasi R2 adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Pengujian R2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 <sup>a</sup>	.246	.238	4.344
a. Predictors: (Constant), Pelayanan				

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,496. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,246 dan diambil kesimpulan bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan) terhadap variabel terikat (Pembiayaan) adalah sebesar 24,6%.

## c. Uji Analisis Linear Sederhana

**Tabel 4.14**  
**Pengujian Analisis Linear Sederhana**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	549.263	1	549.263	29.103	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1679.726	89	18.873		
	Total	2228.989	90			
a. Dependent Variable: Pembiayaan						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan						

Sumber: data sekunder diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 29.103 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Pelayanan atau dapat disimpulkan ada pengaruh variabel Pelayanan (X) terhadap variabel Pembiayaan (Y).

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado**

Pelayanan masa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap Pembiayaan gadai emas. Dilihat dari hasil yang diperoleh saat melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Manado, jumlah nasabah yang melakukan produk pembiayaan gadai emas kenaikannya tiap tahun 2% sampai 3%. Dan dari tahun 2018 jumlah gadai berkisar di 989 orang dan tahun 2019 meningkat 2% menjadi 1008 orang. Pada saat terjadinya wabah Covid-19 di tahun 2020 produk pembiayaan gadai emas, meningkat sampai 3% menjadi 1038 orang jumlah produk pembiayaan gadai emas.

Jadi disimpulkan bahwa Pelayanan masa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap Pembiayaan gadai emas pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado. Karena dilihat produk pembiayaan gadai emas mengalami peningkatan dengan bertambahnya jumlah nasabah di saat terjadinya pandemi Covid-19 sekarang ini banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam keuangan sehingga untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat memilih gadai emas karena proses gadai yang cukup mudah dengan pencairan uang pinjaman dihari yang sama saat mengajukan pinjaman dengan ketentuan syarat-syarat dalam permohonan pengajuan pinjaman tersebut.

Pembiayaan gadai emas adalah pemberian pinjaman berupa uang dengan jaminan barang bergerak berupa emas yang diberikan kepada seluruh golongan nasabah dalam memenuhi kebutuhan baik konsumtif maupun produktif. Disepakati oleh pihak peminjam dan pihak yang memberikan pinjaman dengan ketentuan peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu yang diberikan, jika telah sampai pada waktunya tidak ditebus, maka barang tanggungan tersebut akan menjadi hak yang memberi pinjaman.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

a. Yupina Sari Dewi (2018)

Penelitian Yupina Sari Dewi yang berjudul “Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap)” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pribadi yang dipengaruhi oleh kondisi perekonomian dan pekerjaan atau usaha. Dimana perekonomian nasabah yang terkadang mendesak, memerlukan dana sehingga mengambil keputusan bertransaksi gadai emas untuk memenuhi kebutuhannya. Kemudian dari faktor pekerjaan yang dimana nasabah terkadang membutuhkan dana untuk pekerjaan usahanya dan bercita-cita untuk mensejahterahkan kehidupan ekonominya dari memperoleh manfaat usahanya.

b. Hidayani (2020)

Penelitian Hidayani yang berjudul “Peran Pegadaian Syariah Sebagai Solusi di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah sangat bermanfaat, dibandingkan dengan lembaga non Bank lainnya. Dimana Pegadaian Syariah merupakan suatu solusi bagi masyarakat di tengah pandemi Covid-19 karena dapat membantu dan memepermudah memenuhi kebutuhan

masyarakat yang bersifat konsumtif, dan juga sangat menguntungkan bagi masyarakat dengan menggadaikan barang emas yang membantu memenuhi kebutuhan dalam situasi saat ini karena adanya pandemi Covid-19.

c. Nana Diana dan Widya Febryari Anita (2010)

Penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Karawang” dimana hasil penelitian menunjukkan alasan nasabah memilih Pegadaian Syariah sebagai suatu solusi dalam menggadaikan emas dapat dilihat dari jumlah responden sebanyak 47 orang dengan tingkat presentase sebesar 58,75% menyatakan bahwa alasannya menggadaikan emas di Pegadaian Syariah karena proses dengan syarat yang mudah, cepat dan aman. Adapun motif utama nasabah memilih menggadaikan emasnya karena untuk kebutuhan konsumsi/hidup. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih alasan kebutuhan hidup sebanyak 51 orang dengan persentase 63,75%. Kemudian diikuti dengan alasan modal usaha sebanyak 22 orang dengan persentase 27,5%. Sedangkan pada posisi terakhir responden yang memilih alasan untuk sekolah ada sebanyak 7 orang dengan presentase 8,75%. Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi alasan terbesar nasabah dalam menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah adalah untuk kebutuhan hidup/konsumsi yang mereka butuhkan.

Adapun hasil penelitian yang tidak sejalan dengan hasil penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

a. Muh. Ubaidillah dan Rizqon Halal Syah Aji (2021)

Penelitian yang berjudul “Tinjauan Atas Implementasi Perpanjangan Masa Anggsuran Untuk Pembiayaan di Bank Syariah Pada Situasi Pandemi Covid-19” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa akibat pandemi ini banyak jutaan orang

mengalami kesulitan untuk melunasi angsuran kredit pembiayaan semua produk di Bank Syariah karena menurunnya pendapatan.

Dalam Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan data yang dihasilkan berbentuk angka yang didapatkan saat melakukan penelitian yaitu dari data nasabah pembiayaan gadai emas tahun 2020 yang berjumlah 1038 orang dengan pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Dan dalam teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* sehingga didapatkan sampel sebanyak 91 responden. Dari jumlah sampel yang didapatkan maka dilakukan pengujian berdasarkan uji validitas pada setiap item pernyataan dalam kuesioner dilihat dari data validasi Pelayanan (X) dan validasi Pembiayaan (Y).

Berdasarkan dari pengujian data validasi Pelayanan (X) dan validasi Pembiayaan (Y) yang menghasilkan bahwa setiap pernyataan Pelayanan (X) dan pernyataan Pembiayaan (Y) adalah valid. Karena disetiap pernyataan menghasilkan kuesioner korelasi  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ .

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yaitu uji T diketahui bahwa variabel (X) Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 terdapat berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado. Hal ini dilihat pada  $T_{hitung}$  pada variabel Pelayanan sebesar 5,395 yang lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.987 serta tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Kemudian dari Uji R<sup>2</sup> nilai R Square sebesar 0,246 yang mengandung arti pengaruh variabel bebas (X) Pelayanan berepengaruh terhadap variabel terikat (Y) Pembiayaan adalah sebesar 24,6%.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Pelayanan berpengaruh terhadap Pembiayaan gadai emas pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado, dilihat dari jumlah nasabah saat terjadinya pandemi di tahun 2020 mengalami peningkatan produk pembiayaan gadai emas, sampai 3% dengan jumlah sebesar 1038 orang produk pembiayaan gadai emas. Dari hasil pengujian yang dilakukan adalah Pelayanan masa pandemi Covid-19 terdapat berpengaruh signifikansi terhadap Pembiayaan gadai emas. Hal ini dilihat pada  $T_{hitung}$  pada variabel Pelayanan sebesar 5,395 yang lebih besar dari  $T_{tabel}$  serta tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Pengaruh variabel Pelayanan terhadap variabel Pembiayaan sebesar sebesar 0,246 yang mengandung arti pengaruh variabel bebas (Pelayanan) berepengaruh terhadap variabel terikat (Pembiayaan) adalah sebesar 24,6%.

Hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Manado.

### **B. Saran**

Melihat hasil penelitian ini, memberikan beberapa saran untuk dapat dipertimbangkan. Saran ini sebagai berikut:

1. Produk Pembiayaan Gadai Emas dikatakan kategori baik, karena dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pinjaman dimasa pandemi ini dengan melalui proses yang cukup mudah dan cepat. Untuk Pegadaian Syariah agar selalu mempertahankan kinerja yang sudah ada agar masyarakat selalu merasa nyaman dalam melakukan transaksi produk pembiayaan gadai emas (*rahn*) dan agar Pegadaian Syariah selalu menjadi pilihan masyarakat di dalam menjabatani kebutuhannya

dan menjadi perusahaan yang besar mampu bersaing dalam lembaga keuangan di Indonesia.

2. Dari hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dikembangkan selanjutnya dengan melihat hasil-hasil penelitian yang diperoleh sebelumnya dan diharapkan dengan benar-benar melakukan penelitian secara langsung sehingga hasil yang akan dihasilkan lebih meyakinkan dan penelitian ini hanya menggunakan sedikit variabel terikat sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman, and Ihsan Ghufron, *Fiqh Muamalat*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2010)
- Ade Onny Siagian, 'Ekonomi', *MOTifasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Cabang Curup*, 23 (2021)  
<<https://scholar.google.com>>
- Albineno, *Pedoman Praktis Untuk Pelayanan Pastoral* (Jakarta: Gunung Mulia, 2008)
- Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2nd edn (Depok: Prenadamedia Group, 2005)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989)
- Hasbiyallah, *Fikih*, 1st edn (Jakarta: Grafindo Media Pratama, 2008)
- Heryandi, *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015)
- Hidayani, 'Pegadaian Syariah', *Peran Pegadaian Syariah Sebagai Solusi Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat*, 2 (2020)  
<<https://scholar.google.com>>
- Jumari, and Mashuri Toha, 'Ilmiah Simantek', *Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep Madura)*, 5 (2021)  
<<https://scholar.google.com>>
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001)
- Muhammad, Ubaidillah, and Halal Rizqon, 'Tinjauan Atas Implementasi Perpanjangan Masa Angsuran Untuk Pembiayaan Di Bank Syariah Pada Situasi Pandemi Covid-19', *Jurnal Pemikiran Dab Pengembangan Perbankan Syariah*, 6 (2020)

- Muslim Bukhori, 'Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi' (IAIN Syarif Hidayatullah, 2011)
- Nana, Diana, and Anita Febrianti, 'Persepsi Masyarakat Tentang Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Karawang', *Jurnal Buana Akutansi*, 2010 <<https://scholar.google.com>>
- Pegadaian, 'Laporan Tahunan', 2015 <[pegadaian.co.id](http://pegadaian.co.id)>
- R Lintang, 'Pelayanan', *Universitas Medan Area*, 2016, 1 <<http://repository.uma.ac.id>>
- Ramadhana Ayu, and Arfan Muhammad, 'Analisis Akutansi Pembiayaan Gadai Emas Berdasarkan PSAK 107 (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh)', *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Akutansi (JIMEKA)*, 2 (2017)
- Rianto Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Andi Offset, 2010) <[books.google.co.id](http://books.google.co.id)>
- Rozi, Fakhrol, 'Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia', *Jurnal Of Economis and Business*, 4 (2020) <<file:///C:/Users/acer/Downloads/179-595-1-PB.pdf>>
- Setyawan Adi Fandi, 'Analisis Pengaruh Pendapatan, Jumlah Nabah, Dan Pandemi Covid-19 Terhadap Penyaluran Kredit KCA Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Secang', *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21 (2020)
- Sofyan Ade, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2016)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015)
- Surahman Maman, 'Penerapan Sistem Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah', *Jurnal Law and Justice*, 2 (2017)
- Suryani, and Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015) <[www.prenadamedia.com](http://www.prenadamedia.com)>

- Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, 1st edn (Jakarta: Kencana, 2015)
- Widodo Erwin, 'Mekanisme Pembiayaan Produk Gadai Emas Di BRI Syariah Kantor Cabang Cirebon' (IAIN Purwokerto, 2017) <<https://scholar.google.com>>
- Wulandari Antonius, *Character Building IV Relasi Dengan Dunia*, 1st edn (Jakarta: PT. Gramedia, 2005) <[books.google.co.id](https://books.google.co.id)>
- Yupina, Dewi Sari, 'Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus Pegadaian Syariah Kabupaten Sidrap)' (IAIN Parepare, 2018) <<https://scholar.google.com>>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1:

#### KUESIONER PENELITIAN

##### Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

##### Petunjuk Pengisian

Berilah nomor pada kolom jawaban yang telah disediakan. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut saudara/i sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

##### Keterangan:

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

N : Ragu-ragu (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

### A. Variabel Pelayanan (X)

Indikator	No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kemampuan	1	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah karena selalu mengawali dengan salam dan senyum pada nasabah					
	2	Saya merasa senang dengan pelayanan Pegadaian Syariah yang diberikan kepada nasabah selalu tepat waktu					
Kesadaran	1	Saya merasa senang dengan informasi yang disampaikan selalu jelas dan mudah dipahami					
Kepastian	1	saya merasa senang karena pegadaian syariah memberikan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman					
Empati	1	Saya merasa senang karena pimpinan pegadaian syariah beserta para pegawainya selalu memberikan yang terbaik kepada nasabah					
	2	Selalu mendahulukan kepentingan nasabah dengan baik dan tidak membuat nasabah menunggu lama					
Nyata	1	Saya merasa senang dengan fasilitas yang disediakan pegadaian syariah					
	2	Penampilan para pegawai pegadaian syariah yang selalu rapi, sopan, membuat nasabah senang dalam menerima pelayanan					
	3	Kebersihan lingkungan sekitar membuat nasabah senang dalam menerima pelayanan yang diberika					

### B. Variabel Pembiayaan (Y)

Indikator	No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
kepercayaan	1	Saya melakukan pinjaman uang di pegadaian syariah dengan mempercayakan jaminan perhiasan emas					
kesepakatan	1	Nasabah yang melakukan pinjaman terlebih dahulu mempersiapkan syarat dan ketentuan pengajuan permohonan pinjaman seperti barang jaminan (emas) dan kartu identitas (KTP)					
	2	Nasabah menandatangani surat bukti kredit (SKB)					
Jangkah waktu	1	Setelah saya melakukan pinjaman dan jangkah waktu yang diberikan sangat baik. Karena saya memiliki cukup kesempatan selama 120 hari (4 bulan) untuk mengembalikan pinjaman atau menebus kembali perhiasan emas yang dijadikan sebagai jaminan					
	2	Saya senang karena walaupun sudah tanggal jatuh tempoh, pihak pegadaian syariah memberikan keringanan dengan memperpanjang waktu dengan membayar sewa modal					
	3	Saya senang karena pihak pegadaian selalu memberikan keringanan pada nasabah dengan perpanjangan masa tenggang untuk melunasi selama 15 hari dari tanggal jatuh tempoh					
Resiko	1	Saya siap menerima resiko, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jika saya tidak melakukan penebusan atau memperpanjang waktu pinjaman dari 15 hari masa tenggang barang jaminan akan dilelang					
	2	Pihak pegadaian memberikan					

		informasi barang yang akan dilelang kepada nasabah melalui pesan singkat (sms)					
Belas Jasa	1	Produk pembiayaan gadai emas sangat membantu masyarakat saat mendesak untuk memenuhi kebutuhan					

**Lampiran 2:**

**HASIL TANGGAPAN RESPONDEN**

**Pelayanan (X)**

No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	TOTAL
1	4	5	5	4	3	4	4	5	4	38
2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
6	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
7	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
8	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
9	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
10	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
11	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
12	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
13	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
14	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
15	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
16	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
17	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
18	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
19	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
20	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
21	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
22	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
23	2	3	4	2	2	4	2	2	3	24
24	2	3	4	2	2	4	2	2	3	24
25	2	3	4	2	2	4	2	2	3	24

26	2	3	4	2	2	4	2	2	3	24
27	2	4	4	2	2	4	2	2	3	25
28	3	4	4	3	2	4	2	2	3	27
29	3	4	4	4	2	4	2	2	3	28
30	3	4	4	4	2	4	2	2	3	28
31	3	4	4	4	2	4	2	2	3	28
32	3	4	4	4	2	4	2	2	3	28
33	3	4	4	4	2	4	2	2	3	28
34	3	4	4	3	2	4	2	2	3	27
35	3	4	4	3	2	4	2	2	3	27
36	3	4	4	3	2	4	2	2	3	27
37	3	4	4	3	2	4	2	2	3	27
38	3	4	4	3	2	4	2	2	3	27
39	3	4	4	5	2	4	2	2	3	29
40	3	4	2	5	2	4	2	2	3	27
41	3	4	2	5	2	4	2	2	3	27
42	3	4	2	5	2	4	2	2	3	27
43	3	4	2	5	2	4	2	2	3	27
44	3	4	2	5	2	4	2	2	3	27
45	3	4	2	5	2	4	2	2	3	27
46	3	4	2	5	2	4	2	2	3	27
47	3	4	2	5	1	1	5	5	4	30
48	3	4	2	5	1	1	5	5	4	30
49	3	4	2	5	1	1	5	5	4	30
50	3	4	2	5	1	1	5	5	4	30
51	3	4	5	4	5	1	2	4	4	32
52	3	5	5	4	5	3	4	5	4	38
53	3	5	5	4	5	3	4	5	4	38
54	3	5	5	4	5	3	4	5	4	38
55	3	5	5	4	5	5	4	5	3	39
56	3	5	5	4	5	4	4	5	4	39
57	3	5	4	4	5	4	4	5	4	38
58	3	5	4	4	5	4	4	1	4	34
59	3	5	4	4	5	4	4	1	4	34
60	3	5	4	4	5	4	4	1	4	34
61	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37
62	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37
63	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37
64	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37

65	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37
66	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37
67	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
68	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
69	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
70	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
71	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
72	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
73	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
74	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
75	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
76	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
77	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
78	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
79	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
80	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
81	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
82	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
83	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
84	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
85	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
86	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
87	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
88	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
89	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
90	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
91	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38

### Pembiayaan (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL
1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
7	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
8	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39

9	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
10	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
11	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
12	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
13	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
14	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
15	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
16	4	5	2	4	5	4	4	5	4	37
17	4	5	2	4	5	4	4	5	4	37
18	4	5	2	4	5	4	4	5	4	37
19	4	5	2	4	5	4	4	5	4	37
20	4	2	2	5	2	2	2	2	2	23
21	4	2	2	4	2	4	2	2	2	24
22	4	2	2	4	2	4	2	2	2	24
23	4	2	2	4	2	4	2	2	2	24
24	4	2	2	4	2	4	2	2	2	24
25	4	2	2	4	2	4	2	2	2	24
26	4	2	2	4	2	4	4	2	2	26
27	4	2	2	4	2	4	4	2	2	26
28	4	2	2	4	2	4	4	2	2	26
29	4	2	2	4	2	4	4	2	2	27
30	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
31	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
32	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
33	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
34	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
35	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
36	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
37	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39
38	4	2	4	2	2	2	4	4	5	29
39	4	2	4	2	2	2	4	4	5	29
40	4	2	4	2	2	2	4	4	5	29
41	4	5	4	2	2	2	4	4	4	31
42	4	5	4	2	2	2	4	4	4	31
43	4	5	4	2	2	2	4	4	4	31
44	4	5	5	2	2	2	4	4	4	32
45	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
46	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
47	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39

48	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
49	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
50	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
51	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
52	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
53	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
54	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
55	4	5	4	4	5	4	4	4	2	36
56	4	2	2	4	5	4	4	4	5	34
57	4	2	4	4	5	4	4	4	5	36
58	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
59	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
60	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
61	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
62	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
63	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
64	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
65	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
66	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
67	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
68	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
69	4	5	5	4	5	4	4	4	5	40
70	5	5	5	4	5	4	4	4	5	41
71	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
72	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
73	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
74	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
75	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
76	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
77	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
78	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
79	5	5	4	2	2	5	3	4	4	34
80	5	5	5	2	2	5	3	4	4	35
81	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
82	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
83	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
84	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
85	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
86	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40

87	5	5	4	2	5	4	5	4	4	38
88	5	5	4	2	5	4	5	4	4	38
89	5	5	4	2	5	4	5	4	4	38
90	5	5	4	2	5	4	5	4	4	38
91	5	5	4	2	5	4	5	4	4	38

**Lampiran 3:**

**Nilai R Tabel**  
**Tabel r df = 51-100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					0.0005
	0.05	0.025	0.01	0.005		
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0.1	0.05	0.02	0.01		0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509		0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477		0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445		0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415		0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385		0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357		0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328		0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301		0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274		0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248		0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223		0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198		0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173		0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150		0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126		0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104		0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081		0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060		0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038		0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017		0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997		0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977		0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957		0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938		0.3701

75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919		0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900		0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882		0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864		0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847		0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830		0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813		0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796		0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780		0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764		0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748		0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732		0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717		0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702		0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687		0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673		0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659		0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645		0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631		0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617		0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604		0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591		0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578		0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565		0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552		0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540		0.3211

## Lampiran 4:

## Nilai T Tabel

## Tabel t df = 81-120

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772

<b>87</b>	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
<b>88</b>	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
<b>89</b>	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
<b>90</b>	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
<b>91</b>	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
<b>92</b>	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
<b>93</b>	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
<b>94</b>	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
<b>95</b>	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
<b>96</b>	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
<b>97</b>	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
<b>98</b>	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
<b>99</b>	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
<b>100</b>	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
<b>101</b>	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
<b>102</b>	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
<b>103</b>	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
<b>104</b>	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
<b>105</b>	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
<b>106</b>	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
<b>107</b>	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
<b>108</b>	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
<b>109</b>	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
<b>110</b>	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
<b>111</b>	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
<b>112</b>	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
<b>113</b>	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
<b>114</b>	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
<b>115</b>	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
<b>116</b>	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
<b>117</b>	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
<b>118</b>	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
<b>119</b>	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
<b>120</b>	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

**Lampiran 5:****DOKUMENTASI**

Gambar 1.1

Wawancara hari pertama penelitian  
bersama sekretaris pimpinan



Gambar 1.2

Wawancara dengan nasabah



Gambar 1.3

Pembagian dan pengisian kuesioner  
pada nasabah



Gambar 1.4

Pembagian dan pengisian kuesioner  
pada nasabah

## Lampiran 6:

## Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA RI  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
 FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

Jalan. Dr.S.H Sarundajung Kawasan Ring Road 1 Kota Manado Telepon /Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B-~~509~~/In.25/F.IV/TL.00.1/06/2021  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

02 Juni 2021

Kepada Yth.  
 Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Di-

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama	: Firdania Jojang
Nim	: 17.4.2.015
Semester	: VIII (Delapan)
Prodi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi & Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul:  
*"Pengaruh Pelayanan Masa Pandemic Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada Perum Paegadaian Syariah Cabang Manado "* Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dengan

Dosen Pembimbing:

1. Nur Fitry Latief, SE., AK., MSA., CA
2. Nur Shadiq Sandimula, ME

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan Juni s/d Agustus 2021.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu' Alaikum.Wr. Wb.*

Dekan,

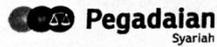
Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum<sup>+</sup>  
 NIP:197803242006042003

Tembusan :

1. Rektor IAIN Manado Sebagai Laporan;
2. Dekan FEBI;
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
4. Arsip.

## Lampiran 7:

## Surat Selesai Penelitian

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No : 153 /60574/2021

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Yang bertanda tangan di bawah ini Pemimpin Cabang Syariah Istiqlal menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Firdania Jojang  
NIM : 17.4.2.015  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai tanggal 04 Juni 2021 s/d 09 Agustus 2021 dengan judul "Pengaruh Pelayanan Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Manado"

Demikian surat ini kami buat, atas perhatiannya diucapkan banyak terima kasih..

*Wassalamu'alaikum warohmatullohi wabarokaatuh*

PT Pegadaian (Persero)  
Cabang Syariah Istiqlal



**Pegadaian**  
Syariah  
**NAJERIAH**  
Pemimpin Cabang

**PT PEGADAIAN (Persero) - KANTOR CABANG SYARIAH ISTIQLAL**  
Jl. Piere Tendean - Boulevard Kec. Sario Kodya Manado Sulut

## Daftar Riwayat Hidup

### A. Data Pribadi

1. Nama : Firdania Jojang
2. Tempat/Tgl. Lahir : Bilalang, 14 Agustus 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Kebangsaan Suku : Indonesia/Monggondow
5. Status : Pelajar
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Agama : Islam
8. Alamat Sekarang : Perkamil. Perumahan Welong
9. No. Hp : 081524216541
10. E-mail : firdayoyang14@gmail.com



### B. Nama Orang Tua

1. Ayah : Husain Jojang
2. Pekerjaan : Wiraswasta
3. Ibu : Dina Pobela
4. Pekerjaan : IRT (Ibu Rumah Tangga)
5. Alamat : Bilalang III Utara

### C. Riwayat Pendidikan

1. TK Mototabian : 2004-2005
2. SDN 1 Bilalang : 2005-2011
3. MTSN Kotamobagu : 2011-2014
4. MAN 1 Kotamobagu : 2014-2017
5. IAIN Manado : 2017-2021