

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP
TRANSAKSI GADAI EMAS DI PEGADAIN
SYARIAH CABANG ISTIQLAL MANTOS**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Manado



Oleh:
Siti Gamaria Tamapeku
NIM. 20142039

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

1446H/2024M

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Siti Gamaria Tamapeku

NIM : 20142039

Progran : Sarjana (Strata Satu)

Institusi : Institut Agama Islam Negeri (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.

Manado, 10 Oktober 2024
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
Saya yang menyatakan,



Siti Gamaria Tamapeku

NIM: 20142039



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Dr. S.H. Sarungjing Kowasari Ringroad I Manado, Telp/Fax: 0431-690610 Manado 05129 Telp/Fax (0431)
02016250774 Website: <http://www.FakEbi/iain-manado.ac.id> Email: iaimn@iain-manado.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 985 /In.25/F.IV/PP.009/10/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si.
Nip. : 197009061998032001
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

nama : Siti Gamaria Tamapeku
NIM : 20142039
Prodi : Perbankan Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Gadaai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Mantos"

Dinyatakan bebas plagiasi ~~plagiasi di atas 25%~~.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, Oktober, 2024

Dekan,


Radlyah Hasan Jan



SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT 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 seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i:

Nama : Siti Gamaria Tamapeku

NIM : 20142039

Judul Skripsi : "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Mantos."

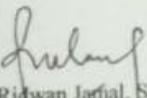
Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

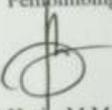
Manado, 24 September 2024

Disetujui

Pembimbing 1

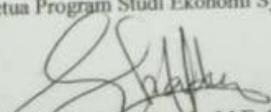

Hi. Ridwan Jarfial, S.Ag.M.Hi.
NIP. 196512311998031008

Pembimbing 2


Chadijah Haris, M.M., CFP., C.RM
NIP. 198703112019032007

Mengetahui;

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah


Nur Shadio Sandimola, M.E., CFP
NIP. 199202162018011001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Mantos" yang disusun oleh Siti Gamaria Tamapeku, NIM: 20142039. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 2024 bertepatan dengan 1446 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 13 November 2024 M

1446 H

DEWAN PENGUJI

- Ketua : Hi. Ridwan Jamal, S.Ag.M.HI
- Sekretaris : Chadijah Haris, M.M., CFP., C..RM
- Munaqisy I : Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si., CGAM., CWC.
- Munaqisy II : Youlanda Hasan, M.M., CFP
- Pembimbing I : Hi. Ridwan Jamal, S.Ag.M.HI
- Pembimbing II : Chadijah Haris, M.M., CFP., C..RM

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si., CGAM., CWC.

NIP. 197009061998032001

TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin berdasarkan surat keputusan bersama menteri agama RI, dan menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ṭ	ط	a	ا
ẓ	ظ	b	ب
‘	ع	t	ت
g	غ	š	ث
f	ف	j	ج
q	ق	h	ح
k	ك	kh	خ
l	ل	d	د
m	م	ẓ	ذ
n	ن	r	ر
w	و	z	ز
h	ه	s	س
’	ء	sy	ش
y	ي	s	ص
d	ض		

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda syaddah, harus ditulis secara lengkap, seperti;

احمدية : ditulis Ah madiyyah

شمسية : Ditulis Syamsiyyah

3. Tā' Marbutah di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis Jumhuriyy

مملكة : ditulis Mamlakah

- b. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمة : ditulis Ni'matullah

زكاة الفطر : ditulis Zakāt al-Fitr

4. Vokal Pendek

Tanda fathah ditulis “a”, kasrah ditulis “i”, dan damah ditulis “u”.

5. Vokal Panjang

- a. “a” panjang ditulis “ā”, “i” panjang ditulis “ī”, dan “u” panjang ditulis “ū”, masing-masing dengan tanda macron (¯) di atasnya.

- b. Tanda fathah + huruf yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan fathah + wawu mati ditulis “au”

6. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أأنتم : a'antum

مؤنث : mu'annas.

7. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf qamariyyah ditulis al-:

القرآن : ditulis al-Qur'an

- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah, maka al- diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya

السنة : ditulis as-sunnah

8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

9. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- a. Ditulis kata per kata atau;

b. . Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيوخ الإسلام slam-al Syaikh :

تاج الشريعة Taj-asy-syariah

التصور الإسلامي At- Tasawwur—al islam

10. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata ijmak, nas, akal, hak, nalar, paham, dan sebagainya, ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTO

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(QS. Al-Baqarah : 45)

“Sesungguhnya Bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”

(QS. Al Insyirah : 6-8)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khatab)

ABSTRAK

Nama : Siti Gamaria Tamapeku
Nim : 20142039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : pengaruh Kepuasan nasabah terhadap Transaksi Gadai Emas di
Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Mantos

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keputusan nasabah berpengaruh terhadap transaksi gadai emas di pegadaian syariah cabang istiqlal mantos. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan data primer dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah di pegadaian syariah cabang istiqlal mantos yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti sehingga teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan rumus lemeshow sehingga didapatkan sampel sebanyak 100 responden. Uji analisis yang digunakan yaitu: uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, uji pengaruh persial dan uji pengaruh simultan . hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pengujian yang telah dilakukan keputusan nasabah berpengaruh signifikan terhadap transaksi gadai emas di pegadaian syariah cabang istiqlal mantos, kemudian dalam uji R² nilai R square 0,797 yang dapat diartikan variabel keputusan nasabah berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel transaksi gadai emas 79,7% sedangkan sisanya 21,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pegadaian syariah perlu meningkatkan kualitas layanan dan proses transaksi yang mudah dan aman untuk menarik lebih banyak nasabah.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Transaksi Gadai Emas, Pegadaian Syariah

ABSTRACT

Name of the Author : Siti Gamaria Tamapeku
Student Id Number : 20142039
Faculty : Economics and Islamic Business
Study Program : Sharia Banking
Thesis Title : The Influence of Customers' Satisfaction on Gold Pawn Transactions at the Istiqlal Mantos Branch of the islamic pawnshop

The purpose of this research is to determine the extent to which customer decisions influence gold pawn transactions at the Sharia Pawnshop Istiqlal Mantos. In this study, the author uses a quantitative research method, with primary data collected through questionnaires. The population for this research consists of customers at the Sharia Pawnshop Istiqlal Mantos, whose exact number is unknown. Therefore, the sampling technique used in this study employs the Lemeshow formula, resulting in a sample of 100 respondents. The analytical tests conducted include: validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, coefficient of determination test, partial effect test, and simultaneous effect test. The research results indicate that customer decisions have a significant effect on gold pawn transactions at the Sharia Pawnshop Istiqlal Mantos. In the R^2 test, the R-square value is 0.797, which means that customer decision variables influence gold pawn transactions simultaneously by 79.7%, while the remaining 21.3% is influenced by other variables. The conclusion of this study is that Sharia Pawnshops need to enhance service quality and simplify the transaction process to attract more customers.

Keywords: *Customer Decisions, Gold Pawn Transactions, Sharia Pawnshop.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puja dan Puji Syukur senantiasa kita haturkan atas kehadiran Allah SWT. sebab atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “pengaruh Kepuasan nasabah terhadap Transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Mantos” ini sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Sholawat serta beriring-iringan salam senantiasa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Kepada sanak keluarganya dan para sahabat yang InsyaAllah Syafaatnya sampai kepada kita.

Selama penyusunan skripsi ini, diucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan semangat dan motivasi. Ucapan terima kasih secara khusus dan istimewa disampaikan kepada orang tua tercinta Aba Abdul Walid Tamapeku, Ibu Muzisah ongkormol dan Kakak perempuan Siti Hajar Tamapeku, kaka laki-laki Syahdam Tamapeku S.Pd Adik Perempuan Siti Ubaiyah Tamapeku karena telah memberikan segala bentuk dukungan cinta dan kasih sayang hingga bisa berada di titik ini.

Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih serta rasa hormat penulis kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Dan Bapak Dr. Edi Gunawan M.HI selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, dan Ibu Dr. Hj. Salma Mursyid, M.HI selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN), serta Ibu Dr. Mastang A. Baba M.Ag selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

- Manadoektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Prof. Dr. H. Ahmad Rajafi, M.HI dan Wakil Rektor
2. Ibu Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Almarhum Bapak Dr. Ridwan Tabe, S.Pd, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado. Ibu Dr. Nurlaila Harun, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado, serta Bapak Dr.Syarifuddin S.Ag, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado, sekaligus merupakan pembimbing utama dalam siding skripsi yang sudah memberikan masukan dan juga kritikan sehingga skripsi ini bisa selesai.
 3. Bapak Shadiq Sandimula, M.E selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang senantiasa dengan sabar memberi masukan dan arahan sejak semester awal hingga saat ini. Dan Ibu Chadijah Haris, M.M selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, sekaligus penguji kedua yang sudah memberikan masukan dan juga kritikan sehingga skripsi ini bisa selesai
 4. Pembimbing I, Bapak Hi. Ridwan Jamal S, Ag, M. Hi. yang selama ini telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, semangat dan motivasi kepada penulis hingga tugas akhir ini bisa diselesaikan.
 5. Pembimbing II, Ibu Chadijah Haris M,M CFP, C, RM. yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, semangat dan memotivasi penulis selama perkuliahan dan proses bimbingan skripsi.
 6. Dosen Penguji I, Ibu Dr. Radiyah Hasan Jan, M.Si dan Dosen Penguji II Ibu Youlanda Hasan, M.M.,CFP yang turut memberikan ilmu, arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.

7. Seluruh dosen dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, penulis mengucapkan terimakasih atas segala bimbingan ilmu dan pelayanan yang telah diberikan.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berbagi dan memberikan informasi bagi penulis.
9. Kepada Sahabat saya, Piti Latifa Adariku Sejati yang selama ini tidak henti memberikan pencerahan dan semangat serta dukungan.
10. Kepada kakak-kakak dan rekan-rekan Perbankan Syariah angkatan 2020, Ledita Lenda, Fatimah Husain, , Nazirah, Diva, fuazan,fiqar dan teman-teman lain yang telah banyak membantu dan memberikan support selama penyusunan skripsi ini.
11. Kepada semua orang yang telah berbagi pengalaman terbaik dalam menuntun saya untuk belajar bersahabat dengan ikhlas dan menerima arti memaafkan sebagai suatu bentuk proses pendewasaan. Terima kasih atas dukungan dan pengalaman serta doa-doa baiknya selama ini.

Semoga Allah SWT. membalas kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan besar hati penulis menerima segala bentuk kritikan dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi bagi penulis agar dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita sekalian. Wassalamualaikum, Wf.Wb

Manado, September 2024

Siti Gmaria Tamapeku
NIM. 2014203

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
TRANSLITERASI.....	vi
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Definisi operasional.....	9
1. Variabel Independen (X).....	10
2. Variabel Dependen (Y).....	10
H. Kajian Terdahulu yang Relevan (Literature Review)	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Kepuasan Nasabah.....	14
B. Transaksi Gadai Emas.....	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Tempat dan Waktu penelitian	31
B. Rancangan Penelitian	31
C. Jenis dan sumber data.....	31
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian	32
E. Instrumen penelitian.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
H. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B. Deskripsi Data.....	43
C. Hasil Analisis Data.....	45
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas.....	53
3. Uji Asumsi Klasik.....	54
4. Regresi Linier Berganda	57
5. Uji Koefisien Determin.....	58
6. Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	60
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 variabel dan indikator.....	36
Tabel 4.1 jenis kelamin responden.....	47
Tabel 4.3 usia responden.....	47
Tabel 4.4 data variabel (X) dan (Y).....	48
Tabel 4.5 keputusan nasabah.....	52
Tabel 4.6 validitas transaksi gadai emas.....	53
Tabel 4.7 reliability statistics.....	54
Tabel 4.8 uji normalitas.....	55
Tabel 4.9 uji linieritas.....	56
Tabel 4.10 uji korelasi.....	57
Tabel 4.11 uji regresi sederhana.....	57
Tabel 4.12 uji koefisien determinasi R.....	58
Tabel 4.13 uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 struktur organisasi.....	43
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara dimana lembaga tersebut mempunyai peran dan fungsi sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan dana atau membutuhkan dana agar terwujudnya masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.¹

Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang jasa, sistem jasa yang dipakai itu adalah sistem Gadai (*Rahn*). Badan hukum pegadaian syariah dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip syariah yaitu FATWA MUI NO. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan uang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan.²

Salah satu kegiatan syariah yang berkembang pesat di masyarakat adalah yang gadai emas syariah. Gadai emas syariah adalah sistem pembiayaan yang dilakukan oleh perbankan syariah dengan dasar hukum Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia nomor 25/DSNMUI/III/2002 tentang *rahn*, baik sistem gadainya maupun emas sebagai barang gadainya.³

Pegadaian Syariah menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah yang dijadikan sebagai agunan akan ditaksir oleh penaksir, untuk menilai seberapa besar pinjaman yang layak diberikan kepada nasabah. Dalam melakukan pencairan dana dipegadaian syariah sangat mudah dan cepat, dimana pihak pegadaian tidak meminta persyaratan yang

¹ Sofyan Bachmid et al., "Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam" 2, no. 1 (2020).

² M. Habiburrahman, dkk. Mengenal Pegadaian Syariah, (Jakarta: Kuwais, 2012), Cet, Ke-1, hlm. 218

³ Reza Kurnia Ningsih and Mukhlis, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang," *Islaminomics Journal of Islamic Economics, Business and Finance* 11 (1), no. 1 (2021): 27–33.

menyulitkan para nasabah. Nasabah cukup membawa barang yang bernilai ekonomis dan bisa mendapatkan dana untuk memenuhi kebutuhannya baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. Sehubungan dengan berkembangnya dunia pemasaran yang menimbulkan makin tingginya tingkat persaingan antara perusahaan-perusahaan di Indonesia, maka perusahaan-perusahaan tersebut semakin berusaha untuk memperkuat strategi pemasarannya. Untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis yang kondisi persaingannya terus meningkat maka suatu perusahaan harus dituntut dapat menguasai pasar dengan menggunakan produk yang telah dihasilkan.

Ketertarikan masyarakat kepada pegadaian sangat cukup besar. Yaitu ketika ekonomi sedang tumbuh subur maupun sebaliknya. Hal tersebut disebabkan oleh lembaga pegadaian dalam kehidupan dunia modern merupakan suatu lembaga yang sulit dihindari terutama dalam membiayai aktivitas yang berhubungan dengan uang. Produk gadai emas merupakan produk pembiayaan yang tadinya dikelola oleh Bank Syariah Mandiri yang sekarang sudah merger menjadi Bank Syariah Indonesia dalam produk gadai emas tersebut menggunakan 3 akad yaitu: akad qard berupa jaminan emas kemudian nasabah diikat dengan akad rahn, dimana nasabah menggunakan emas sebagai objek gadai kepada bank dalam waktu tertentu dan proses akhir gadai ini diikat dengan akad ijarah. Bank akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabah tanpa kecuali dengan konsistensi menerapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, assurance, responsiveness, empathy dan reliability dalam pelayanan⁴

Gadai adalah produk Lembaga keuangan Syariah yang telah mendapatkan persetujuan dari Majelis Ulama Indonesia dengan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional MUI nomor 26/DSNMUI/III/2002 tentang gadai emas yang membolehkan gadai emas berdasarkan prinsip *rahn* sesuai

⁴ Saparuddin Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bnk Syariah KCP Medan Petisah", 2019, Jurnal Manajemen Bisnis (JMB), Vol. 32 No. 1, Desember.

dengan fatwa DSN nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*. Fatwa DSN nomor 26/DSNMUI/III/2002 mengatur tentang ongkos dan biaya penyimpanan barang yang ditanggung oleh pegadaian, namun fatwa ini memberikan batasan bahwa ongkos yang dibebankan kepada pegadaian besarnya didasarkan pada pengeluaran nyata yang dikeluarkan.⁵

Penetapan nilai taksir yang relative tinggi dan kompetitif yang diterapkan oleh pegadaian syariah akan mampu mendorong nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.⁶ Masing - masing lembaga keuangan syariah menetapkan fasilitas pembiayaan gadai emas tentu memiliki pelayanan yang berbeda satu dengan lembaga keuangan yang lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh pegadaian Syariah dan pegadaian merupakan daya Tarik dan pilihan tersendiri bagi masyarakat dalam menentukan tempat untuk menggadaikan emasnya. Namun pegadaian merupakan Lembaga keuangan yang lebih dikenal dan lebih dekat dengan masyarakat dalam hal menggadaikan barang terutama menggadaikan emas.

Kepercayaan nasabah yaitu suatu keyakinan nasabah di salah satu produk tertentu, keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang, adanya pembelajaran dan pengalaman. Sebelum calon nasabah mengajukan pembiayaan *rahn*, calon nasabah langsung mempercayai semuanya kepada pihak gadai di bank syariah, karena kondisi calon nasabah yang sedang memerlukan kebutuhan yang harus dipenuhi secara mendesak sehingga gadai di bank syariah menjadi solusi yang tepat. adapun sebagian orang yang kurang mempercayai terhadap gadai syariah tetapi masih melanjutkan pengajuan pembiayaan *rahn* tersebut untuk memenuhi kebutuhannya dan gadaian syariah dapat dengan mudah memberi pembiayaan dengan syarat hanya membawa jaminan.

⁵ Fatwa Dewan Syariah Majelis Ulama Indonesia.

⁶ Ningsih and Mukhlis, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang."

Pegadaian, gadai syariah juga menjadi alternatif yang tepat, dengan proses yang cepat dan mematuhi prinsip syariah. Dalam gadai syariah, nasabah tidak dikenai bunga, melainkan dikenakan biaya administrasi dan ijarah. Meskipun perbankan juga terlibat dalam bisnis gadai, Pegadaian Syariah tetap menjadi pilihan utama masyarakat karena produknya yang cepat, mudah, aman, dan diasuransikan. Ketika masyarakat membutuhkan uang tetapi memiliki barang berharga yang dapat digadaikan, mereka lebih cenderung memilih untuk menggadaikan barang tersebut dari pada menjualnya, karena barang tersebut memiliki nilai sentimental yang tinggi bagi mereka. Proses penggadaian terkenal dengan kecepatan dan kemudahannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang mana uang dapat dicairkan dalam hitungan menit setelah penaksir menaksir barang nasabah. Pegadaian dengan slogan andalannya “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah,” semakin menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanannya.⁷

Salah satu alasan lainnya yang menjadi pertimbangan beberapa nasabah dalam menggadaikan emas adalah biaya ijarah yang terbilang murah. Biaya ijarah dihitung berdasarkan nilai taksiran barang gadai (emas) dan tidak didasarkan pada jumlah pinjaman yang diminta, sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002. Biaya ijarah dapat dihitung setelah penaksiran barang gadai, sehingga semakin tinggi nilai taksiran, biaya ijarahnya juga akan semakin tinggi. Namun, jika nasabah sudah melewati batas waktu pembayaran yang telah ditentukan dan masih belum dapat melunasi pinjaman, Pegadaian Syariah dapat mengambil langkah untuk melelang atau menjual emas yang digadaikan. Hasil dari pelelangan ini akan dipotong sesuai dengan perhitungan sisa utang dan biaya tambahan, kemudian sisanya akan dikembalikan kepada nasabah sesuai haknya, hal ini bisa memengaruhi minat nasabah.

⁷ Anisatul Khair and Firman Setiawan, “Analisis Determinan Pada Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di Pegadaian UPS Pasar Anom,” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 1073–91, <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.341>.

Pegadaian Syariah Istiqlal Mantos terus berkomitmen mengembangkan produk-produk jasa keuangan yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah produk gadai emas syariah (*rahn* emas). Produk gadai emas syariah (*rahn* emas) adalah fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas sebagai alternatif memperoleh uang tunai atas dasar hukum gadai berprinsip syariah sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 283 :

مَقْبُوضَةً فَرَهُنٌ كَاتِبًا تَجِدُوا وَلَمْ سَفَرٍ عَلَى كُنْتُمْ وَإِنْ

Terjemahnya:

“Jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang).”(QS. Al-Baqarah : 283)⁸

Perilaku konsumen dalam pembelian suatu produk atau jasa merupakan suatu hal yang menarik untuk diteliti, hal ini dikarenakan setiap orang memiliki faktor yang beraneka ragam dibalik keputusan mereka dalam memilih sebuah produk atau jasa. Diantara faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi. Dalam penelitian ini, faktor yang diduga sebagai faktor yang mendasari keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah di Pegadaian Syariah Istiqlal Mantos adalah faktor pengetahuan nasabah, keterjangkauan biaya *ujrah*, prinsip amanah, lokasi dan kualitas pelayanan islami.

Dengan permasalahan ekonomi yang ada sekarang, banyak bermunculan lembaga-lembaga untuk mengatasi masalah ekonomi di Indonesia salah satunya lembaga keuangan syariah. Sejumlah individu yang peka terhadap perkembangan permasalahan sosial ekonomi masyarakat memberikan respon

⁸ Aninditya Berliani, I Ketut Sunarwijaya, and Made Santana Putra Adiyandnya, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan,” *Karya Riset Mahasiswa Akuntansi* 1, no. 1 (2021): 20–27.

positif yang secara kreatif mengembangkan ide untuk mendirikan lembaga keuangan syariah baik berbentuk bank ,maupun non bank.⁹ Salah satunya lembaga keuangan non bank yaitu seperti pegadaian, yang hadir untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk membantu perekonomiannya.

Tujuan berdirinya pegadaian syariah sesuai dengan PP 103 tahun 2000 pasal 8, Perum pegadaian melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman berdasarkan layanan jasa penitipan, sertifikasi logam mulia, dan lainnya yang sejalan dengan kegiatannya. Pegadaian juga mengemban misi untuk turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan kebawah dan menghindari masyarakat dari gadai gelap, riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya.¹⁰

Kepuasan nasabah juga merupakan faktor penting khususnya untuk perusahaan jasa. Karena bagi perusahaan jasa kepuasan nasabah menjadi acuan keberhasilan perusahaan memberikan pelayanan pada nasabah. Untuk mencapai kepuasan nasabah perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan nasabah. Nasabah yang terpuaskan akan menjadi nasabah perusahaan dan akan memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Menurut Tjiptono mendefenisikan kepuasan nasabah adalah respon emosional terhadap pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi mengatakan kepuasan nasabah adalah suatu

⁹ Ahmad Rodoni. *Investasi Syariah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta). 2009. Hal. 31

¹⁰ Muhammad Rifki. *Akuntansi Keuangan Syari'ah: Konsep dan Implementasi PSAK Syari'ah*, (Yogyakarta: P3EI Press). 2008. Hal. 134

penilaian emosional dari nasabah setelah nasabah menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan nasabah yang menggunakannya terpenuhi.

Pengetahuan masyarakat tentang keberadaan pegadaian syariah saat ini sudah cukup baik. Karena, pegadaian syariah saat ini tidak bisa terhitung baru dan kantor cabang syariahnya pun sudah lumayan banyak. Berdasarkan pengamatan di lapangan pertumbuhan pegadaian syariah menunjukkan peningkatan yang pesat semenjak pertama kali didirikannya pegadaian syariah di Unit Layanan Gadai Syariah Cabang Istiglal Mantos.

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap Pegadaian Syariah Istiglal Mantos, bahwa produk gadai emas syariah merupakan produk yang memiliki jumlah nasabah terbanyak bila dibandingkan dengan produk lainnya. Dengan meluas dan banyaknya permintaan gadai emas dari masyarakat tentu hal ini akan dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa atau produk layanan yang menyerupai gadai emas yang kemudian membuat masyarakat selaku konsumen memiliki cukup banyak pilihan produk gadai emas, yang pada akhirnya tentu masyarakat akan lebih mempertimbangkan beberapa aspek terkait yang dapat mempengaruhi keputusannya dalam memilih produk gadai emas yang dirasa akan paling menguntungkan. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih mendalam terhadap beberapa faktor yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah. Hal lain juga terdapat pada keluhan nasabah terkait pencairan dimana pegadaian melakukan transaksi non tunai pada hari sabtu sehingga memunculkan masalah terhadap nasabah karna sebagian nasabah tidak menggunakan kartu ATM.

Berdasarkan uraian di atas, maka pembahasan ini layak untuk diangkat dan dikaji melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh Keputusan Nasabah Terhadap Transaksi Gadai Emas di pegadaian Syariah Istiglal mantos”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas yang telah peneliti jabarkan, maka ada beberapa masalah terkait dengan penelitian ini yaitu

1. Terjadinya sebagian nasabah masih belum menggunakan kartu ATM
2. Di Duga Bahwasannya Masyarakat Masih Kurang Mengenal Produk Gadai Emas yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Mantos

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini yaitu hanya membahas pengaruh Kepuasan terhadap Transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah cabang Istiglal Mantos.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah adalah:

1. Apakah kepuasan Nasabah Terdapat Pengaruh yang Signifikan Terhadap transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiglal Mantos?
2. Berapa Besar Pengaruh kepuasan Nasabah Terhadap transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiglal Mantos?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka akan menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis kepuasan Nasabah Terdapat Pengaruh yang Signifikan Terhadap transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiglal Mantos.
2. Untuk Menganalisis Berapa Besar Pengaruh kepuasan Nasabah Terhadap transaksi Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Istiglal Mantos.

F. Manfaat Penelitian

Seperti yang terdapat pada penelitian lainnya, penelitian ini juga memiliki manfaat. Manfaat yang peneliti kategorikan dalam penelitian ini meliputi dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Kedua manfaat tersebut dapat peneliti jabarkan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperkaya literatur ilmiah serta kontribusi dan literatur tambahan khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas. Hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan bagi penulis dalam hal ini wawasan dalam membuat karya tulis, dan dapat dijadikan rujukan oleh penelitian lain.

2. Manfaat praktis

a) Bagi IAIN Manado

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah bibliografi perpustakaan kampus dan bahan referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan kesamaan teori yang dapat dicapai di kampus dengan realita di masyarakat.

b) Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada pemerintah bahwa terkait variabel yang mempengaruhi semakin bertambahnya jumlah masyarakat yang melakukan transaksi gadai emas. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menjadi literatur untuk penelitian selanjutnya, sehingga lebih menyempurnakan penelitian sebelumnya yang masih memiliki banyak kekurangan.

G. Defenisi Operasional

Definisi operasional dibuat oleh peneliti untuk membantu dalam memahami konsep yang terdapat pada judul penelitian yang diformulasikan oleh peneliti. Konsep tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Kepuasan Nasabah (X).

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk dengan kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Hasan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan dapat dilihat setelah konsumen menggunakan produk dan merasakan layanan yang diberikan. Menurut Kotler, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti: “keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis dan survei kepuasan pelanggan”¹¹

- 1) Kebutuhan, yaitu mengenai masalah atau kebutuhan keputusan nasabah
- 2) Publikasi, yaitu pengembalian keputusan nasabah yang tertarik banyak informasi melalui media masa atau organisasi
- 3) Manfaat, yaitu proses pengembalian keputusan nasabah dimana nasabah menggunakan informasi untuk mengevaluasi manfaat

2. Transaksi Gadai Emas (Y)

Transaksi adalah kegiatan perusahaan yang mampu menimbulkan perubahan pada kondisi harta atau financial perusahaan.

Adapun indikator sebagai berikut:

- 1) Terjamin keamanan barang gadai dan transaksi.
- 2) Produk sesuai dengan syariah.
- 3) Kemudahan dalam transaksi pencairan.

¹¹ Lina Aulia Rahman and Noven Suprayogi, “Analisis Kesesuaian Akuntansi Transaksi Gadai Emas Syariah Dengan PSAK Dan Fatwa DSN MUI (Studi Kasus Praktik Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Surabaya),” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 2, no. 11 (2015): 943, <https://doi.org/10.20473/vol2iss201511pp943-953>.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber referensi sekunder yang wajib untuk digunakan. Fungsi dari penelitian terdahulu tersebut adalah untuk memperkaya pemahaman terkait topik penelitian bagi penulis. Ketika menelusuri penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan topik. Penulis kemudian menyeleksi dan memilih penelitian terdahulu tersebut. Berikut dapat dijabarkan penelitian terdahulu tersebut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sofyan Bachmid, melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Fokus pertanyaan apakah pengaruh nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas. Hasil penelitian bahwa nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di Bank Syariah Mandiri Cabang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama mengkaji faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, sedangkan Perbedaan terletak pada teknik pengambilan sampel, dimana penelitian ini menggunakan rumus slovin sedangkan penelitian yang direncanakan menggunakan rumus *lemeshow*, selain itu penelitian ini dan penelitian yang direncanakan yakni terletak pada objek dan lokasi penelitian. Hal tersebut memungkinkan terjadinya perbedaan hasil penelitian yang nantinya ditemukan. Perbedaan tersebut memungkinkan adanya perbedaan hasil yang ditemukan.¹²
2. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fahim, melakukan penelitian berjudul “Faktr-fatr yang mempengaruhi keputusan gadai emas di unit penggadaian syariah suci gresik” Fokus pertanyaan apakah keputusan nasabah berpengaruh terhadap produk gadai emas syariah di Unit

¹² Bachmid et al., “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam.”

Pegadaian Syariah Suci. Hasil penelitian menemukan bahwa keputusan nasabah berpengaruh terhadap produk gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Suci, Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang direncanakan, sama-sama memfokuskan pada keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas minat haji pada variabel eksogen, sedangkan Perbedaan dapat dilihat pada variabel endogen.¹³

3. Penelitian yang dilakukan oleh Arti Lina Rahmawati, Kurniawati Mutmainah, melakukan penelitian berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan gadai di pegadaian syariah” Fokus pertanyaan apakah promosi, nilai taksir, prosedur pencairan pinjaman, dan biaya berpengaruh terhadap permintaan gadai di Pegadaian Syariah Kebondalem Magelang, . Hasil penelitian menemukan bahwa promosi, nilai taksir, prosedur pencairan pinjaman, dan biaya berpengaruh terhadap permintaan gadai di Pegadaian Syariah Kebondalem Magelang. Persamaan penelitian terdapat pada metode penelitian, dimana peneliti memakai metode penelitian kuantitatif. Persamaan juga terletak pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah Terhadap Produk Gadai Emas. Sedangkan Perbedaan terletak pada lokasi dimana penelitian ini berlokasi di Pegadaian Syariah Kebondalem Magelang sedangkan penelitian yang direncanakan berlokasi di Pegadaian Syariah Istiglal Mantos.¹⁴
4. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Kurnia Ningsih melakukan penelitian berjudul “Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang” Fokus pertanyaan apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah, Hasil penelitian

¹³ Berliani, Sunarwijaya, and Adiyandnya, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan.”

¹⁴ Arti Lina Rahmawati and Kurniawati Mutmainah, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERMINTAAN GADAI DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Kebondalem Magelang),” *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* 1, no. 2 (2020): 209–20, <https://doi.org/10.32500/jebe.v1i2.1217>.

menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah. Persamaan juga terletak pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas. Sedangkan Perbedaan terletak pada lokasi dimana penelitian ini berlokasi di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang sedangkan penelitian yang direncanakan berlokasi di Pegadaian Syariah Istiglal mantos.¹⁵

5. Penelitian yang dilakukan oleh Rizal Fatalbari melakukan penelitian berjudul “Dampak Covid-19 terhadap Minat Nasabah pada produk Gadai Emas Syariah (*Rahn*) di BPRS Amanah Ummah” Fokus pertanyaan apakah Dampak Covid-19 berpengaruh terhadap Minat Nasabah, Hasil penelitian menemukan bahwa Dampak Covid-19 berpengaruh terhadap Minat Nasabah. Persamaan juga terletak pada topik penelitian, dimana topik penelitian yang dikaji mengenai produk gadai emas. Sedangkan Perbedaan terletak pada lokasi dimana penelitian ini berlokasi di BPRS Amanah Ummah sedangkan penelitian yang direncanakan berlokasi di Pegadaian Syariah Istiglal Mantos.¹⁶

¹⁵ Ningsih and Mukhlis, “Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang.”

¹⁶ Rizal Fatalbari, M. Kholil Nawawi, and Sutisna Sutisna, “Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (*Rahn*) Di BPRS Amanah Ummah,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 2 (2021): 224–33, <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.621>.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak pegadaian. Sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan pegadaian. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan pegadaian yang di percayainya sehingga menjadi keutamaan bagi pihak pegadaian¹⁷.

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

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan¹⁸. Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada disconfirmation paradigma yang merumuskan kepuasan

¹⁷ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran pegadaian Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 189

¹⁸ Kotler, Philip. "Manajemen Pemasaran", (Jakarta: Indeks, 2005), hlm.70.

pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah kepuasan. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya¹⁹.

b. Kepuasan Konsumen

Kotler mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau senang.²⁰

c. Loyalitas Konsumen

Menurut loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Dick dan Basu (1994) menjelaskan loyalitas dapat dipahami dari hubungan antara perilaku dan kepercayaan seseorang terhadap sebuah produk. Ia juga menjelaskan mengenai ukuran seorang pelanggan yang loyal adalah :

1. Pelanggan tersebut merekomendasikan produk atau jasa yang dipakainya kepada orang lain.

¹⁹ Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy, "Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS", (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), hlm. 4

²⁰ Rizky Pratama Putra and Sri Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 1, no. 9 (2015): 622, <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.

2. Pelanggan tersebut tetap menggunakan produk atau jasa yang dipakainya dan menjadikan produk tersebut prioritas
3. Pelanggan tersebut tahan terhadap hal negatif yang menimpa produk atau jasa yang dipakainya.

d. Mengukur Kepuasan Nasabah

Dalam mengukur Kepuasan nasabah terhadap cara untuk mengukurnya antara lain :

a. Kepuasan Nasabah keseluruhan

Cara yang sederhana adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puaskah mereka dalam mengenal produk dan jasa spesifik tertentu. Biasanya ada dua bagian dalam suatu proses pengukuran antaranya:

- a) Membandingkan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
- b) Membandingkan dan menilainya dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap produk ataupun jasa pesaing.

b. Dimensi kepuasan nasabah

Berbagai dalam penelitian memilih kepuasan ke dalam komponen-komponen, umumnya proses ini terdiri dari empat langkahnya yaitu:

- a) Mengidentifikasi dimensi-dimensi terkait dengan kunci kepuasan nasabah.
- b) Meminta para nasabah untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting didalam menilai kepuasan nasabah keseluruhan.

c. Kepuasan nasabah dalam persepektif islam

Menurut ulama islam adalah yang mengajukan umatnya untuk saling tolong-menolong dalam hal kebaikan, terutama dalam hal muamalah. Islam mengajurkan muslim untuk qana'ah mengenal hal-hal yang sudah dipelajari dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip tidak syar'i dengan berbagai alasan. Salah satu ayat di dalam al-qur'a yang menjelaskan

tentang kepuasan nasabah terdapat dalam surah At-Taubat ayat 59, yaitu sebagai berikut:

أَتَّهَمَوْلُوا أَنَّهُمْ رَضُوا اللَّهَ وَأَرْسُلَهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَنَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ
 إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ □
 وَأَرْسُلَهُ

Terjemahnya :

“Dan sekiranya mereka benar-benar ridha dengan napa yang diberikan kepada mereka Allah bagi kami, Allah dan Rasul-nya, dan berkata: “cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul0nya, akan memberikan kepada kami Sebagian dari karunia-nya sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah SWT, (59).”

Dari ayat di atas, dengan tegas menjelaskan bahwa adab jiwa dan lidah serta adab iman, yaitu ridha terhadap pembagiaan Allah SWT dan Rasul-nya kepuasan nasabah berkaitan dengan ridha kepada Allah, yaitu ridha karena menerima dan merasa puas, bukan karena terpaksa. Serta kepuasan nasabah itu timbul karena berharap dengan tulus kepada Allah SWT dari semua penghasilan materi dan dari semua kerakusan duniawi. Dengan demikian diambil kesimpulannya ialah islam menganjurkan muslim untuk qana'ah dalam berbagai hal. Dalam islam sikap saling tolong-menolong sangat dianjurkan. Kepuasan seseorang dapat dihasilkan Ketika ada orang lain yang membantu meringankan beban orang tersebut sehingga orang tersebut merasa puas dengan hasil yang didupatkannya.²¹

d. Metode pengukuran kepuasan nasabah ada 3 yaitu :

- a) Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya

²¹ Amrina Nazli, “Analisis Keuntungan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas://repository.ar-raniry.ac.id/eprint/5443/2Amrina Nazli

mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa di isi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan

- b) Ghost Shopping (strategi perusahaan), beberapa cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. karena selain itu ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, dan menanggapi setiap keluhan.
- c) Survey kepuasan pelanggan karena metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan²².
- e. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan atau nasabah adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk, Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan, pelanggan akan puas setelah membeli dan produk yang ternyata memiliki kualitas produk baik. Dan konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga, komponen harga sangat penting dan Pelanggan sangat sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
3. Service Quality Pelanggan akan puas jika mendapatkan pelayanan yang baik.

²² Philip Kotler,dkk, Dasar-Dasar Pemasaran, (Jakarta: Indonesia,1996), hlm.46

4. Emotional Factor (faktor emosi) adalah yang berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
5. Biaya dan kemudahan, Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

f. Indikator Kepuasan Nasabah

Tjiptono menyebutkan terdapat beberapa objek pengukuran kepuasan nasabah, antara lain:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (Overall Customer Satifacion)
Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
2. Konfirmasi harapan
Dalam konsep ini, kepuasan tidak di ukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan.
3. Niat Beli Ulang (Repurchase Intention)
Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
4. Kesiediaan untuk merekomendasi
Dalam kasus produk yang pembelian ualangnyaab relative lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya mmenjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

B. Transaksi Gadai Emas

1. Pengertian Transaksi Gadai Emas

Gadai dalam sistem syariah disebut dengan rahn. Rahn diartikan sebagai suatu cara pemberian penghidupan jangka pendek kepada seseorang dengan cara menggadaikan perhiasan atau barang yang dapat dijadikan jaminan di pegadaian syariah. Pilihan keuangan mikro bagi individu berpenghasilan rendah dan menengah yang mencari bantuan keuangan.²³

Agunan emas syariah pada bank syariah merupakan produk keuangan yang berbasiskan agunan emas dalam bentuk perhiasan atau batangan, memberikan alternatif cara memperoleh uang tunai dengan cepat, aman dan mudah. Dibandingkan produk keuangan lainnya, Anda bisa mendapatkan pinjaman tanpa repot.

Aman dari pihak bank, karena bank memiliki barang jaminan yaitu emas yang bernilai tinggi dan relatif stabil bahkan nilainya cenderung bertambah. Mudah berarti pihak nasabah dapat kembali memiliki emas yang digadaikannya dengan mengembalikan sejumlah uang pinjaman dari bank, sedangkan mudah dari pihak bank yaitu ketika nasabah tidak mampu mengembalikan pinjamannya (utang) maka bank dengan mudah dapat menjualnya dengan harga yang bersaing karena nilai emas yang stabil bahkan bertambah.²⁴

Keberadaan pegadaian syariah sangat dibutuhkan oleh masyarakat kelompok ekonomi lemah yang sangat rasional untuk memanfaatkan jasa pegadaian syariah apabila memberikan kemudian dalam barang jaminan, cepat dan mudah sehingga mereka merasa tertolong sehingga keberadaan pegadaian syariah sebagai rahmatan lil'alamin akan terasakan. Dalam pegadaian syariah atau rahn terdapat beberapa istilah jadi orang yang menyerahkan barang gadai disebut rahin orang yang menerima barang

²³ Nunung Uswatun Habibah, "Perkembangangadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1, no. 1 (2017): 81–97, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i1.2095>.

²⁴ Muhammad Fahmi Hibatullah, "Analisis Implementasi Rahn, Qardh Dan Ijarah Pada Transaksi Gadai Emas PT. Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Sains Student Research* 2, no. 1 (2024): 2–10.

gadai disebut murtahin dan barang yang digadaikan yaitu marhun. Produk-produk pegadaian syariah bermacam-macam disediakan untuk masyarakat misalnya *Ar-Rahn*, Mulia, pembiayaan, krista dan lain sebagainya produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan.

Gadai atau Ar-Rahn merupakan kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atau agunan atas pinjaman yang diterimanya. Dari kalangan ulama mazhab maliki mendefinisikan rahn sebagai “harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan hutang yang bersifat mengikat”, ulama mazhab hanafi mendefinisikan dengan “menjadikan suatu barang sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayaran hak tersebut, baik seluruhnya maupun sebagian”. Ulama syafii dan hambali dalam mengartikan rahn dalam arti akad yakni menjadikan barang sebagai jaminan hutang, yang dapat dijadikan pembayaran utang apabila orang yang berhutang tidak bisa membayar hutangnya. Sedangkan gadai emas syariah (rahn emas) adalah fasilitas pembiayaan dengan menjadikan emas sebagai barang yang digadaikan. Syarat dan ketentuan rahn emas sama dengan syarat dan ketentuan rahn.²⁵

Keputusan nasabah adalah pemahaman nasabah tentang keinginan dari kebutuhan akad suatu produk dengan menilai sumber-sumber yang ada dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternatif sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian. Selain dari pada itu keputusan juga merupakan suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atas jasa, hasil pemutusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif. Dari segi etimologi

²⁵ Pamonaran Manahaar, “Implementasi Gadai Syariah (Rahn) Untuk Menunjang Perekonomian Masyarakat Di Indonesia,” *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi* 10, no. 2 (2019): 97–104, <https://doi.org/10.28932/di.v10i2.1126>.

keputusan adalah satu kesimpulan yang dijadikan pegangan setelah melakukan pertimbangan pertimbangan. Nasabah dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan suatu lembaga keuangan.

Kegiatan muammara memuat syarat dan ketentuan perjanjian (akad) yang dalam Islam dikenal dengan istilah akhad, yang syarat dan ketentuannya berlaku pada kegiatan perbankan syariah. Rephrase Istilah “transaksi” berasal dari kata bahasa Inggris “transaction” dan sering disebut “al-mu’amalat” dalam bahasa Arab. Oleh karena itu, transaksi merupakan kata lain dari al-mu'amalat. Dalam konteks ilmu Fiqih, ilmu Fiqih yang mempelajari al-Mu'amarat disebut dengan Fiqh al-Mu'amarat. Fiqh al-Muamarat dalam salah satu maknanya mencakup hukum-hukum yang luar biasa, seperti hukum-hukum tentang akad, sanksi, pidana, jaminan, dan hukum-hukum lainnya yang bertujuan untuk mengatur hubungan antar manusia, baik perseorangan maupun kelompok yang mencakup berbagai bidang.

Dari berbagai pernyataan tersebut, Fiqh al-Mamarat mengatur tentang perbuatan dan hubungan antar manusia mengenai harta benda, hak-hak, dan penyelesaian sengketa mengenai masalah-masalah tersebut, guna menjamin terpenuhinya kehidupan dan kebutuhan sehari-hari masyarakat bahwa itu adalah cabang Fiqh yang fokus pada hukum-hukum itu Hari ini didasarkan pada hukum Syariah.²⁶

Al-Qur'an menggariskan bahwa sebuah transaksi hanya sah apabila masing-masing pihak terlibat dalam transaksi memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi yang berkaitan dengan sebuah transaksi. Misalnya dalam transaksi yang berbentuk akad jual beli, seorang pembeli

²⁶ Bachmid et al., “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam.”

harus membayar sejumlah harga yang di sepakati, sementara penjual harus menyerahkan barang yang di jualnya kepada pembeli.²⁷

Transaksi adalah suatu pertemuan antara dua pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan berdasarkan data/bukti/dokumentasi pendukung lalu di masukkan ke jurnal setelah melalui pencatatan. Transaksi juga dapat di katakana sebagai suatu kejadian yang dapat mempengaruhi posisi keuangan dari suatu badan usaha dan sebagai hal yang wajar untuk di catat. Kejadian ini dapat mempengaruhi suatu institusi dan semua kejadian itu dapat di catat seluruhnya sebagai transaksi, tergantung pada jenis kejadian itu pada jenis kejadian itu apakah bisa di ukur atau tidak.²⁸

Transaksi dalam pandangan Islam atau dalam fiqh al-almuamalat adalah keterkaitan atau pertemuan ijab dan qabul yang berakibat timbulnya akibat hukum. Ijab adalah penawaran yang di ajukan oleh salah satu pihak. Kabul adalah jawaban persetujuan yang diberikan mitra akad sebagai tanggapan terhadap penawaran pihak yang pertama akad juga merupakan tindakan hukum dua pihak, karena akad pertemuan ija yang mempresentasikan kehendak dari satu pihak, dan Kabul juga menyatakan kehendak pihak lainnya.²⁹ Berikut akad dijelaskan pengertian akad secara bahasa (*etimologi*) dan istilah (*terminology*) yaitu menurut bahasa atau etimologi akad mempunyai beberapa arti antara lain:

- a. Mengikat yaitu mengumpulkan dua ujung tali yang mengikat salah satunya dengan yang lain, sehingga bersambung, kemudian keduanya menjadi sebagai sepotong benda.
- b. Sambungan yaitu sambungan yang memegang kedua ujung itu dan mengikatnya,

²⁷ Muhammad Hasan Isma'il, Al-Imam Jalaludin Abd. Rahman al-Suyuti , Al-Asybah wa al-Naza'ir fi Qawa'id wa Furu' Fiqh al-Syafi'iyyah, jil. 1. Muhaqqiq (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1998) h. 131.

²⁸ Hery, *Akutansi Keuangan Menengah*, (Jakarta: Bumi aksara, 2009), hal.63.

²⁹ Sri Nawatmi, "Etika Dalam Perspektif Islam," *Fokus Ekonomi (FE)* 9, no. 1 (2016): 50–58.

Sedangkan menurut istilah (*terminology*), yang dimaksud dengan akad adalah berkaitan antara ijab (pernyataan penawaran/pemindahan kepemilikan) dan qabul (pernyataan penerimaan kepemilikan) dalam lingkup yang di syariahkan dan berpengaruh pada sesuatu.³⁰

Defenisi *rahn* ditinjau dari istilah adalah menjadikan suatu benda yang mempunyai nilai harta dalam pandangan syar'i kepercayaan suatu utang, sehingga memungkinkan mengambil seluruh atau sebagian utang dari benda itu.³¹

Berikut ini beberapa defenisi *rahn* (gadai syariah) menurut beberapa ulama:

- 1) Menurut ulama mazhab maliki; *rahn* adalah harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan hutang.
- 2) Menurut ulama mazhab maliki; *rahn* adalah harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan hutang yang bersifat mengikat.
- 3) Menurut ulama mazhab syafi'i dan mazhab hambali; *rahn* adalah akad yakni menjadikan materi (barang) sebagai jaminan utang, yang dapat dijadikan pembayar utang apabila orang yang berhutang tidak bisa membayar hutangnya.
- 4) Menurut Ibnu Qudhamah dalam kitab Al-Mughni; *rahn* adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu hutang untuk dipenuhi dari harganya, apabila yang berhutang tidak sanggup membayarnya dari yang berpiutang.

Dari beberapa defenisi di atas, secara umum dapat disimpulkan mengikut pendapat Muhammad syafi'i Antonio bahwa *rahn* merupakan suatu akad piutang dengan menjadikan barang yang mempunyai nilai

³⁰ Dahrul Muftadin, "Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah.," *Jurnal Al-'Adl* 11, no. 1 (2018): 64.

³¹ Jurnal Ilmiah, Ilmu Hukum, and Qistie Vol, "Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE Vol. 11 No. 1 Mei 2018 1," *Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE Vol. 11 No. 1 Mei 2018* 1 11, no. 1 (2018): 1–11.

harta menurut pandangan syaria sebagai jaminan. Sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utang.³²

Sementara itu menurut undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pengertian agunan adalah jaminan tambahan, baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada bank syariah atau unit usaha syariah, guna menjamin pelunasan kewajiban nasabah penerimaan fasilitas.³³

2. Dasar hukum transaksi gadai syariah (*Rahn*)

Dalam al-qur'an Allah SWT mengisyaratkan tentang transaksi gadai ini. Seperti dalam Q.S Al-Baqarah/2:282 dan 283 yang artinya adalah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Jika kamu dalam perjalanan, (dan bermuamalat tidak secara tunai) sedangkan kamu tidak memperoleh, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya).

Dalam kajian Tafsir *Al-Muyassar* / Kementerian Agama Saudi Arabia menjelaskan maka lakukanlah pencatatan demi menjaga harta orang lain dan menghindari pertikaian. Dan hendaknya yang melakukan pencatatan itu adalah seorang yang terpercaya lagi memiliki ingatan kuat, dan hendaknya orang yang telah mendapatkan pelajaran tulis menulis dari Allah tidak menolaknya, dan orang yang berhutang mendiktekan nominal

³² Muhammad Syafi'i Antonio, "Bisnis Dan Perbankan Dalam Perspektif Islam" dalam Yusnedi Achmad, eds, *Gadai Syariah*, h. 7.

³³ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*, pasal 1 ayat 26.

hutang yang menjadi tanggungannya, dan hendaklah dia menyadari bahwa dia diawasi oleh Allah serta tidak mengurangi jumlah hutangnya sedikit pun. Apabila penghutang termasuk orang yang diputuskan tidak boleh bertransaksi dikarenakan suka berbuat mubadzir dan pemborosan, atau dia masih anak-anak atau hilang akal, atau dia tidak bisa berbicara lantaran bisu atau tidak mempunyai kemampuan normal untuk berkomunikasi, maka hendaklah orang yang bertanggung jawab atas dirinya mengambil alih untuk mendiktekannya. Dan carilah persaksian dari dua orang lelaki beragama islam, baligh lagi berakal dari orang-orang yang shalih. Apabila tidak ditemukan dua orang lelaki, maka cari persaksian satu orang lelaki ditambah dengan dua perempuan yang kalian terima persaksian mereka.

karena di dalamnya banyak sekali faedah-faedahnya, di antaranya

- a. Bolehnya muamalah dalam bentuk hutang piutang baik berupa hutang-hutang salam (suatu model muamalah perdagangan) atau pembelian yang harganya ditangguhkan, semua itu boleh dilakukan. Karena Allah *ta'ala* telah mengabarkannya tentang kaum mukminin, dan apapun yang Allah kabarkan tentang kaum mukminin maka sesungguhnya hal itu termasuk konsekuensi keimanan dan telah ditetapkan juga hal itu oleh Allah yang maha kuasa.
- b. Wajibnya menyebutkan tempol dalam seluruh hutang piutang dan pelunasan penyewaan.
- c. Bahwasanya apabila tempo itu tidak diketahui maka itu tidak dibolehkan, karena itu (sangat rentan) tipu dayanya dan berbahaya maka hal itu termasuk dalam perjudian.

Tentu saja tuntutan-tuntutan ayat yang lalu tidak sukar dilaksanakan jika seseorang berada dalam kota, dimana para saksi dan penulis berada. Tapi jika kamu dalam perjalanan, dan bermuamalah tidak secara tunai sedangkan kamu tidak mendapatkan seseorang penulis yang dapat menulis hutang-piutang sebagaimana mestinya,

maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Ayat ini menjadi dalil atas bolehnya bergadai.³⁴

Bolehnya memberi barang tanggungan sebagaimana jaminan atau dengan kata lain menggadai, walau dalam ayat ini dikaitkan dengan perjalanan. Nabi SAW pernah menggadaikan perisai beliau kepada seorang yahudi, padahal ketika itu beliau sedang berada di madinah. Dengan demikian, penyebutan kata dalam perjalanan, hanya karena seringnya tidak ditemukan penulis dalam perjalanan. Dari sini pula dapat ditarik kesimpulan bahwa sejak masa turunya ayat ini Al-Qur'an telah menggaris bawahi bahwa ketidak mampuan menulis hanya dapat ditoleransi untuk sementara bagi yang tidak bertempat tinggal atau nomad.³⁵

Dalam konteks Indonesia diatur dalam undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Terdapat juga dalam pasal 36 huruf c poin keempat peraturan Bank Indonesia No.6/24/PBI/2004 tentang bank umum yang melaksanakan prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian dalam kegiatan usahanya yang meliputi melakukan pemberian jasa pelayanan perbankan berdasarkan akad *rahn*.³⁶

3. Fungsi Jaminan Dalam Transaksi Gadai Syariah (*Rahn*)

Penyaluran dana berdasarkan prinsip syariah oleh bank syariah mengandung resiko kegagalan atau kemacetan dalam pelunasannya, sehingga dapat berpengaruh pada kesehatan bank syariah tersebut.³⁷ Sementara itu dana yang tersimpan di bank syariah adalah dana-dana yang bersumber dari masyarakat yang mempercayakan dananya disimpang di bank syariah. Bank syariah tidak lebih dari sebuah lembaga intermediasi, yang memfasilitasi pihak yang memiliki kelebihan dan untuk menyimpan

³⁴ Ilmiah, Hukum, and Vol, "Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE Vol. 11 No. 1 Mei 2018 1."

³⁵ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*. (Jakarta: PT Niaga Swadya, 2007), h. 610.

³⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, h. 161.

³⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*, pasal 37 ayat 1

dananya di bank syariah dan pihak yang membutuhkan dana untuk meminjam dana dari bank syariah dengan sistem bagi hasil (*provit and loss sharing*). Sistem bagi hasil ini akan menghindari resiko kerugian yang harus ditanggung oleh salah satu pihak.³⁸

Untuk mengamankan dana masyarakat yang disalurkan ke nasabahnya, dalam operasionalnya, jaminan atau agunan dari transaksi gadai syariah (*rahn*) di perbankan syariah di lakukan dengan tujuan (dikutip dari Abdul Ghofur Anshori)³⁹ sebagai berikut:

- a. Menjaga kemungkinan nasabah lalai atau bermain-main dengan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank.
- b. Memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposito bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada atau barang (*marhun*) yang di pegang oleh bank.
- c. Jika *rahn* diterapkan dalam mekanisme pegadaian sudah barang tentu akan membantu saudara-saudara kita yang kesulitan dana, terutama di daerah-daerah.

Sementara dikutip dari Wangsawidjaja,⁴⁰ jaminan itu memiliki dua jenis, yaitu jaminan imateril dan jaminan materi dengan fungsi sebagai berikut:

- 1) Jaminan pembiayaan berupa watak, kemampuan, dan prospek usaha yang dimiliki depitur (peminjam) merupakan jaminan imateril yang berfungsi sebagai *first way out* (jalan keluar pertama). Dengan jaminan immaterial ini peminjam di harapkan memiliki kemampuan mengolah dana pinjamannya sehingga memiliki penghasilan yang dapat di gunakan untuk melunasi pembiayaan yang telah diterimanya dari bank syariah.

³⁸ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, h. 17.

³⁹ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, h. 161-162

⁴⁰ Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia, 2012), h. 289-290.

2) Jaminan pembiayaan berupa agunan yang bersifat material berfungsi sebagaimana *second way out* (jalan keluar ke dua) jika peminjam gagal membayarkan kewajibannya pada bank syariah, sehingga pelaksanaan penjual atas agunan (eksekusi) baru dilakukan.

4. Gadai Emas Perspektif Ekonomi Syariah

Produk gadai emas yang dijalankan bank syariah yaitu bank memberikan pembiayaan atau pinjaman kepada nasabah dengan prinsip *qardh* dalam rangka *rahn* dengan menggadaikan emas nasabah sebagai jaminan dan nasabah diwajibkan membayar biaya pemeliharaan/sewa kepada bank berdasarkan prinsip ijarah. Akad pada produk gadai emas syariah di bank syariah dilakukan dengan prinsip gadai syariah (*rahn*), dimana menggunakan skim *qardh* dalam rangka *rahn*, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman uang kepada nasabah dengan prinsip *qardh*, adanya *qardh* disini karena dalam rangka untuk terjadinya *rahn* (gadai) yaitu bank memberikan pembiayaan/pinjaman kepada nasabah dan nasabah menggadaikan emas yang dimilikinya maka disini terjadilah *rahn* (gadai syariah).⁴¹

Dalam studi hukum Islam kon temporer di Indonesia, fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) Nomor 25/DSNMUI/III/2002 tentang *Rahn* menjadi acuan utama dalam analisis implementasi akad gadai emas yang dilakukan lembaga keuangan syariah. Fatwa ini sebagai dasar hukum adanya pola pembiayaan berbasis syariah yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Fatwa DSN MUI 26/DSN MUI/III/2002 tentang *Rahn* emas lebih khusus memberikan acuan hukum dalam gadai emas berdasarkan hukum Islam.⁴²

⁴¹ Khadijah Khadijah, "Penerapan Media Gambar Materi Teks Observasi Pelajaran Bahasa Indonesia Siswa Kelas Iii Min 11 Banda Aceh," *Jurnal Metamorfosa* 9, no. 2 (2021): 159–73, <https://doi.org/10.46244/metamorfosa.v9i2.1406>.

⁴² Muhammad Azani, "Praktik Akad Gadai Dengan Jaminan Lahan /Sawah Dan Gadai Emas Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Berdasarkan Hukum Islam," *Perspektif Hukum*, 2015, 204–17, <https://doi.org/10.30649/ph.v15i2.36>.

Pembiayaan gadai emas (*rahn*) dari pegadaian syariah menjadi solusi untuk mendapatkan dana secara cepat dan mudah dengan prinsip syariah. Selain prosesnya mudah, barang jaminan pada pembiayaan *Rahn* terjamin aman. Barang jaminan yang bisa digunakan dalam transaksi *rahn* ini berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, smartphone, laptop, sepeda motor, mobil atau barang bergerak lainnya.⁴³

⁴³ M Saleh, “WANPRESTASI DALAM PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Kota Lubuklinggau),” *Iqtishaduna* 5, no. 1 (2022): 192–202.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah pegadaian syariah cabang istiqlal mantos di jln. Sarapung Kec. Wenang no. 59 kota manado sulawesi utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian juli s/d agustus 2024

B. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model metodologi kuantitatif, yaitu perspektif penelitian paradigmatis yang fokus pada pengujian variabel penelitian melalui analisis prosedur statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu menggunakan analisis deskriptif untuk menyajikan fakta secara sistematis, sehingga memudahkan untuk memahami fakta dan menarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono, Penelitian kuantitatif yakni:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”⁴⁴

C. Jenis dan Sumber Data

⁴⁴ Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D” (Alfabeta, 2010). h.7

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data primer yang dimana diperoleh langsung dari responden penelitian dengan menggunakan satuan alat ukur yang berupa kuesioner/angket penelitian.

Teknik angket kerap kali disebut sebagai metode kuesioner (*Questionnaire*/daftar pertanyaan). Metode angket atau kuesioner merupakan seperangkat atau daftar pertanyaan yang tersusun secara sistematis yang kemudian dikirimkan oleh peneliti untuk diisi langsung oleh responden. Setelah selesai diisi, angket atau kuesioner dikirimkan kembali kepada peneliti. Angket atau kuesioner penelitian terdiri atas bagian pendahuluan yang berisikan tentang petunjuk dalam pengisian angket, bagian identitas responden, yang kemudian masuk kepada isi angket.⁴⁵

D. Populasi, sampel dan teknik sampling penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek tes. Populasi sering disebut sebagai alam semesta. Anggota kelompok berkisar dari makhluk hidup, benda mati, hingga manusia, dan berbagai karakteristiknya dapat diukur dan diamati. Sampel saat ini merupakan bagian dari populasi yang menjadi sasaran penelitian. Sederhananya, populasi adalah kumpulan seluruh kelompok yang diambil sampelnya, dan sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah mantos yang melakukan transaksi gadai emas di pegadaian syariah istiglal mantos. Dalam penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Lemeshow*:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

⁴⁵ Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, ed. Sri Rizqi Wahyuningrum (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021). h. 27

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Nilai Standart = 1.96

p = perkiraan maksimum = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) kesalahan pengambilan sampel = 10%

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{1,9208 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$n = 96.04$ dibulatkan menjadi 100 sampel

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah sampel minimal yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling tergolong non-probability sampling. Teknik pengambilan sampel ini sering disebut dengan “judgement sampling” dan digunakan secara khusus untuk menentukan kriteria tertentu terhadap sampel responden yang dianggap

ahli..⁴⁶ Alasan digunakannya teknik purposive sampling untuk memilih sampel adalah karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang ditetapkan penulis.

Oleh karena itu, penulis memilih teknik purposive sampling dengan menetapkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini..

E. Data dan instrumen

1. Ada dua jenis sumber data
 - a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan melalui observasi, kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Pegadaian Syariah cabang Istiklal Mantos.
 - b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian berupa dokumentasi atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

Sumber data

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian didefinisikan sebagai sebuah alat yang digunakan dalam proses pengambilan data atau informasi penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dalam skala pengukuran instrumen penelitian. Skala likert merupakan jenis pengukuran indeks yang dimana memuat pernyataan-pernyataan sistematis dalam menunjukkan sikap dari seorang responden terhadap sebuah pernyataan itu sendiri

Karena penelitian pada dasarnya adalah tentang pengukuran, maka diperlukan peralatan pengukuran yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasa disebut dengan instrumen penelitian. Oleh karena itu instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang

⁴⁶ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Zifatama Publisher, 2008). h. 37

diamati. Secara khusus, semua fenomena ini disebut variabel penelitian..

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert mengubah variabel terukur menjadi indikator variabel. Indikator-indikator tersebut berupa pernyataan atau pertanyaan yang digunakan sebagai titik tolak penyusunan elemen alat. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Keterangan	Penilaian
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk meminta jawaban. Survei juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien ketika peneliti mengetahui secara pasti variabel apa yang harus diukur dan apa yang diharapkan oleh responden. Kuesioner ini dibagikan kepada responden/pelanggan yang telah ditentukan sebelumnya, dan mereka diminta untuk memilih dan menilai jawaban yang sesuai dengan karakteristiknya. Penulis menggunakan kuesioner sebagai metode utama metode penelitian ini dan menggunakan dua variabel yaitu X dan Y sebagai berikut.:

Tabel 3.2
Variabel dan indikator

Variabel	Indikator
Kepuasan Nasabah	1. Kepuasan pelanggan
	2. Konfirmasi harapan
	3. Niat beli ulang
	4. kesediaan untuk merekomendasi
Transaksi Gadai Emas	1. Terjamin keamanan barang gadai dan transaksi
	2. Produk sesuai dengan syariah
	3. Kemudahan dalam transaksi pencairan

2. Observasi

Pengertian observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu obyek di lingkungannya, baik yang sudah terjadi maupun yang masih berlangsung, dan melibatkan berbagai kegiatan atensi untuk meneliti obyek tersebut dengan menggunakan persepsi indra. Suatu perbuatan yang dilakukan dengan sengaja atau sadar dan sesuai dengan perintah..

G. Teknik analisis data

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden serta menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah:

1. Uji Kualitas data

a. Uji validitas

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas untuk mengukur apakah pernyataan kuesioner yang diberikan kepada responden dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun hasil uji validitas variabel X pada tabel dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan ($\alpha = 0.05$) hal ini dapat disimpulkan *item* pernyataan yang digunakan penelitian dalam penyusunan kuesioner secara keseluruhan dinyatakan valid.⁴⁷

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini membuktikan keandalan alat ukur.

Suatu alat ukur dikatakan handal jika memberikan hasil yang konsisten. Oleh karena itu, keandalan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak dapat dibedakan.

Dalam menentukan reliabel atau tidaknya suatu instrumen berdasarkan nilai Cronbach alpha dibandingkan dengan r_{tabel} pada tingkat kesalahan tertentu. Apabila nilai Cronbach's alpha $> r_{tabel}$ maka instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan oleh peneliti.⁴⁸

2. Uji asumsi klasik

⁴⁷ Suhid Raharjo, "Modul Pembelajaran Oleh Data Dengan SPSS". 2014 (Online), [Http://www.spssindonesia.com/01/uji-validitas-product-moment-spps.html](http://www.spssindonesia.com/01/uji-validitas-product-moment-spps.html)

⁴⁸ Agus purwoto, panduan laboratorium Statistik Inferensial (jakarta, Grasindo, 2007), h.143

Uji normalitas merupakan upaya untuk mengetahui apakah data variabel yang kita miliki mendekati distribusi populasi normal. Bahasa lainnya adalah apakah datanya terdistribusi secara normal.

3. Analisis regresi linear sederhana

Regresi linier sederhana memperkirakan fungsi hubungan antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas. Untuk menguji metode regresi linier sederhana ini digunakan rumus sebagai berikut::

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = keputusan nasabah

a = kontantan

b = koefisien regresi

X = transaksi gadai emas

4. Uji Hipotesis

a. Uji Korelasi

Korelasi merupakan istilah yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antarvariabel. Analisis korelasi adalah cara untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel. Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan analisis korelasi *prospect moment*. Koefisien korelasi merupakan indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan antarvariabel. Koefisien korelasi disimbolkan “r” koefisien r memiliki nilai antara-1.

- 1) Jika r bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif. Semakin dekat nilai ke+1 maka semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya.
- 2) Jika r bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negative. Semakin dekat nilai r ke -1 maka semakin kuat korelasinya, demikian sebaliknya.

- 3) Dan r bernilai 0 maka variabel-variabel tidak menunjukkan korelasi.
- 4) Jika r bernilai +1 atau -1 maka variabel-variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif yang sempurna.

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memungkinkan Anda untuk mengetahui seberapa besar variabel independen menentukan perubahan nilai variabel dependen. Anda dapat mengetahui apakah nilai koefisien determinasinya antara 0 sampai 1. Dengan kata lain, seberapa besar kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Koefisien Determinasi atau koefisien penentu artinya penyebab perubahan pada variabel Y datang dari variabel X, sebesar r^2 . Nilai r^2 yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas, sedangkan jika nilai r^2 mendekati 1 maka kemampuan variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas : keputusan nasabah mempengaruhi atau menolak variabel terikat : transaksi gadai emas di Pegadaian Syariah cabang Istiklal Mantos. Artinya jika $\text{sig} < 0 > t$ tabel, maka hipotesis diterima. Namun jika nilai $\text{Sig} > 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka hipotesis ditolak.⁴⁹

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

⁴⁹ Yudhy Wicaksono, *aplikasi excel dalam menganalisis data* (jakarta: elex Media Komputindo, 2005), h. 121.

H1: Kepuasan nasabah (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah transaksi gadai emas (Y) di Pegadaian Syariah

H0: Kepuasan nasabah (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap jumlah transaksi gadai emas (Y) di Pegadaian Syariah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terbitnya PP No. pada tanggal 10 April 1990 menandai tonggak awal kebangkitan Pegadaian. Yang patut diperhatikan, PP Nomor 10 Tahun 1990 menekankan misi pegadaian untuk mencegah riba. Misi ini tetap tidak berubah hingga keluarnya PP No. Nomor 103 Tahun 2000 sebelumnya menjadi dasar kegiatan usaha pegadaian. Meskipun banyak pemangku kepentingan yang berpendapat bahwa operasional pegadaian sebelum Fatwa MUI tentang Suku Bunga Bank tanggal 16 Desember 2003 telah sesuai dengan konsep syariah, namun ada beberapa aspek yang kemudian membantah pendapat tersebut.

Setelah melalui kajian yang cukup panjang, akhirnya dirumuskan konsep pendirian Departemen Layanan Simpanan Syariah sebagai langkah awal menuju pembentukan departemen yang khusus menangani kegiatan bisnis syariah. Konsep operasional pegadaian syariah mengacu pada sistem manajemen modern, seperti prinsip rasionalitas, efisiensi dan efektivitas, sejalan dengan nilai-nilai Islam. Fungsi operasional Pegadaian Syariah sendiri dilaksanakan oleh Cabang Pegadaian Syariah atau Unit Pelayanan Pegadaian Syariah (ULGS) sebagai unit organisasi yang berada di bawah kendali unit-unit usaha Perusahaan Pegadaian ULGS lainnya. Kami beroperasi sebagai badan

usaha independen yang secara struktural independen dari pegadaian tradisional.

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah di Manado didirikan berdampingan dengan pegadaian tradisional yang sudah ada, namun karena kurangnya lokasi yang sesuai, pegadaian syariah tidak membuka cabang pertamanya di Manado. Pada tahun 2010, Pegadaian Syariah membuka cabang pertamanya di sebuah kampung Arab. Selain itu, Pegadaian Syariah telah membuka empat sub unit (Unit Pegadaian Syariah). UPS mengoperasikan Unit Pegadaian Syariah (UPS) Desa Karame 1, Unit Pegadaian Syariah (UPS) Hasanudim yang kedua di Tuminting, unit mall Pegadaian Syariah (UPS) Syariah yang ketiga di Kampung Arab, unit Pegadaian Syariah (UPS) Syariah yang keempat di Bitun yang berlokasi di kota Bitun, dan lima Pegadaian Syariah (UPS) Syariah yang berlokasi di kota Bitun. (UPS) satuan. Sebagai Cabang Pegadaian Syariah (CPS) di Manado Town Square (Mantos). Sehubungan dengan dibukanya Cabang Pegadaian Syariah Istiklal Manado, maka didirikanlah Kantor Manado Wilayah VI Jakarta pada tanggal 11 Oktober 2010 oleh Pimpinan Pegadaian (Persero) yaitu Chandra Purnama.

Cabang Pegadaian Syariah Istiklal Manad (CPS) awalnya berlokasi di Jln. Tubun Suit No. 27 Desa Istiglal (Kampung Arab), Kecamatan Wenan Kota Manado. Pada tahun 2012 kami pindah ke lokasi lain yaitu Jln. Korenken No. 59 Desa Otorita Utara, Kecamatan Wenan Belan, Apotek Kimia Farma, Manado. Cabang Pegadaian Syariah (CPS). Istiklal Manado direlokasi karena lokasi sebelumnya dianggap tidak memenuhi syarat untuk digunakan sebagai cabang Pegadaian Syariah (CPS). Oleh karena itu Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiglal Manad direlokasi ke lokasi yang lebih sesuai dan berkualitas yaitu Jln. Korenken No. 59 Manado. Situs yang dulunya merupakan cabang Pegadaian Syariah (CPS) tersebut kemudian menjadi pusat perbelanjaan Unit Pegadaian Syariah (UPS) yang masih bertahan hingga saat ini.

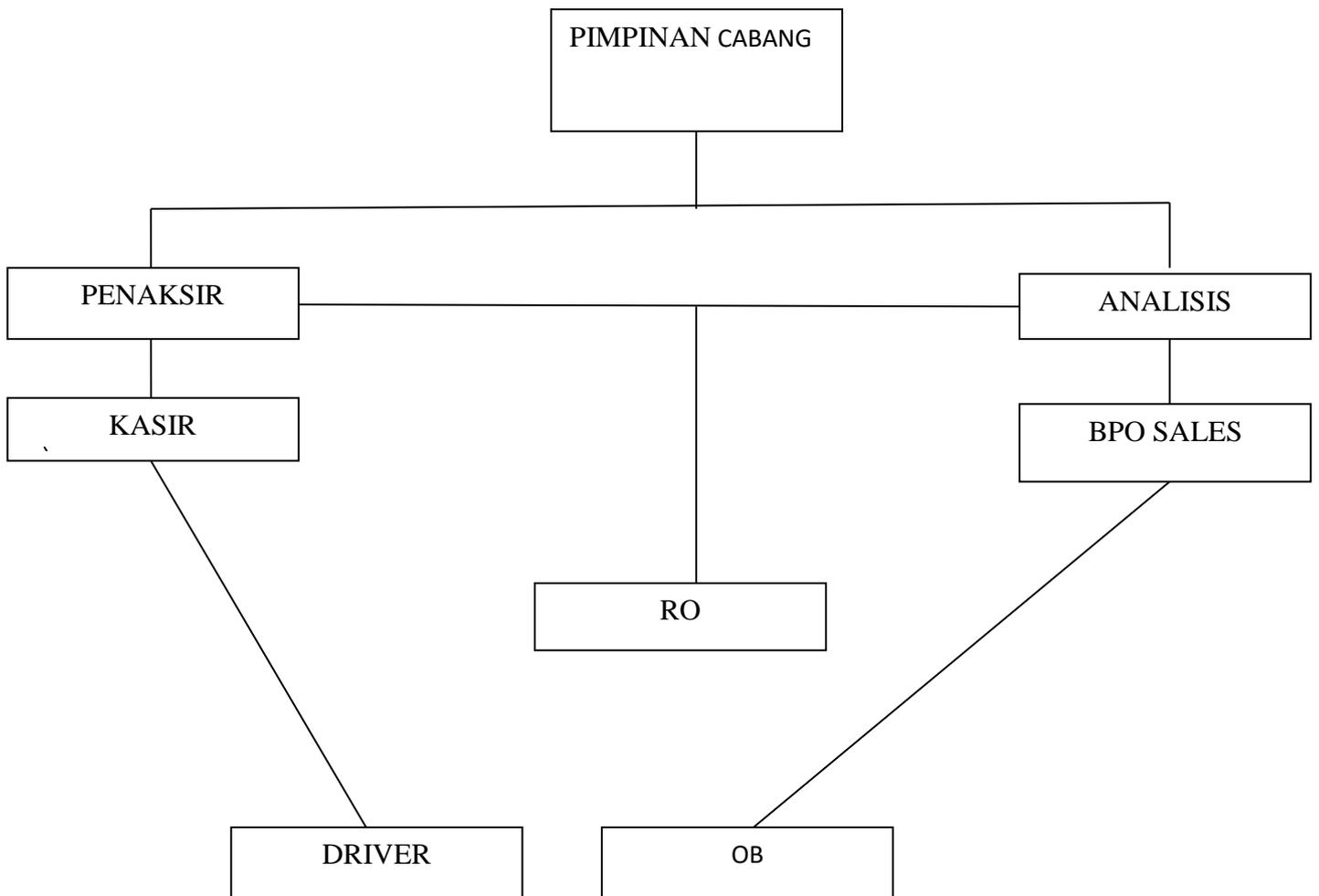
Pemimpin yang menjabat sejak berdirinya Pegadaian Syariah adalah sebagai berikut::

2. Profil Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan non-bank berbasis syariah yang menggunakan jasanya untuk melayani nasabah dan menjaminkan barang-barang berharga sebagai jaminan pinjaman. Rephrase Sekarang kami mengikuti prinsip-prinsip Syariah.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado



B. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

Visi

“sebagai solusi bisnis terpadu terutama gadai yang selalu mejadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk msyarakat menengah kebawah”.

- 1) “memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembiayaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan keyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi piliha utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.”

3. Produk-produk di Pegadaian Syariah

a. Rahn (gadai syariah)

Perlu pinjaman uang cepat cair solusinya adalah produk Rahn. Produk ini memberikan pinjaman hanya dengan waktu sekitar 15 hari pinjaman yang boleh didapat mulai dari 50 Juta hingga 200 Juta

dengan jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan. Barang yang biasa digadaikan berbentuk barang elektronik dan kendaraan.

b. Mulia

Produk mulia disetiap Pegadaian Syariah melayani penjualan emas batangan kepada masyarakat yang ingin berinvestasi dimasa depan. Produk mulia ini biasa menjual emas batangan yang biasa dibeli mulai dari 5 gram hingga 1 kilogram, emas batangan bisa juga dibeli secara angsuran atau dicicil. Untuk pembelian dengan cara angsuran, pegadaian memberikan pilihan uang muka pembelian mulai dari 10% hingga 90% dari nilai emas sementara jangka waktu cicilan dimulai dari 3 bulan hingga 36 bulan.

c. . Arum Haji

Produk ini bermanfaat bagi siapa saja yang berencana untuk berangkat haji ketanah suci namun kekurangan biaya. Arum Haji bisa memberikan pinjaman kepada nasabah dengan cukup mudah. Nasabah hanya menjaminkan emas senilai Rp. 7 juta ataupun logam mulia seberat 15 gram. Syaratnya, nasabah menyerahkan fotokopi KTP serta memenuhi syarat sebagai pendaftar haji. Keunggulan produk ini yaitu nasabah bisa memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor jatah haji.

d. Arrum BPKB

Untuk meningkatkan usaha mikro (kecil) saat ini semakin mudah. Salah satunya kita bisa menggunakan layanan Arrum (Ar-Rahn untuk usaha mikro). Produk satu ini mempermudah nasabah memperoleh pinjaman uang dengan jaminan BPKB kendaraan syaratnya, harus memiliki usaha yang telah berjalan selama setahun sertakan fotokopi KTP serta dokumentasi lainnya. Jangka waktu pinjaman mulai dari 12,18,24 hingga 26 bulan. Keunggulan dari Arrum BPKB

1) Proses transaksi berprinsip syariah yang mana adil serta

menentramkan sesuai fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014

- 2) Proses pembiayaan dilayani lebih dari 600 outlet pegadaian syariah
- 3) Pembayaran angsuran bisa dibayar di seluruh outlet pegadaian syariah yang ada
- 4) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan dan dapat dilunasi sewaktu-waktu
- 5) Pegadaian syariah memakai pembiayaan pemeliharaan (mu'nah) yang menarik serta kompetitif
- 6) Prosedur pelayanan simple, cepat, serta mudah
- 7) Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan yang dimiliki rahin tetap dapat digunakan oleh yang menyerahkan barang

e. Amanah

Produk Amanah ini proses transaksi layanannya berprinsip syariah yang mana adil dan sesuai Fatwa Dewan Syariah Nasional. Untuk uang muka dari pembelian sebuah sepeda motor ,sementara sekitar 20% yang harus mulai nasabah bayar, untuk pembelian mobil sekitar 25% dari harga. Cicilan biasa dipilih dari jangka waktu mulai dari 12, 18, 24, sampai 60 bulan.

f. Tabungan emas

Dengan adanya produk tabungan emas memberikan kemudahan untuk berinvestasi emas dengan pembelian emas mulai dari Rp.6000-an atau setara 0,01 gram.

g. Pegadaian Digital

- 1) Gadai online
- 2) Pengajuan pembiayaan usaha
- 3) Pembukaan rekening dan top up tabungan emas
- 4) Transaksi tabungan emas (transfer, jual, cetak)
- 5) Melakukan transaksi pembayaran gadai (tebus, cicil, perpanjangan)

- 6) Melakukan transaksi pembayaran mikro (kreasi, krasida, mulia, emasku, dll)
- 7) Pembayaran tagihan dan pembelian (pulsa, paket data, PLN, dll)
- 8) Info harga emas
- 9) Simulasi transaksi gadai

C. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Istiklal Mantos. Pelanggan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel, dengan tingkat kesalahan 10% dan total 100 responden. Teknik pengambilan sampel secara acak digunakan untuk menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu orang-orang yang menjadi sumber penelitian sebagai sumber data. Survei dilakukan di Pegadaian Istiklal Mantos cabang saat itu. Oleh karena itu, persentase surveinya adalah 100%.

a. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2

Data Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-kali	32
2	Perempuan	68
	Jumlah	100

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Dari Tabel 4.2 terlihat bahwa jenis kelamin pelanggan yang dijadikan responden didominasi oleh pelanggan perempuan yaitu 68 orang dan laki-laki sebanyak 32 orang. Artinya responden yang bertansaksi gadai emas lebih banya.

b. Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.3

Usia Responden

No	Keterangan	Jumlah
1	17 - 22 tahun	34
2	23 - 28 tahun	31
3	29 - 34 tahun	21
4	35 - 40 tahun	12
5	Di atas 40 tahun	2
	Jumlah	100

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Data diatas terdapat 5 kaster berdasarkan kelompok umur. Klaster yang pertama ialah responden dengan rentang umur 17-22 tahun dengan jumlah terbesar yakni 34. Umumnya pada usia ini seseorang cenderung mendapat pengaruh hingga berbagai dukungan salah satunya adalah dukungan finansial dari keluarga. Klaster kedua adalah rentang umur 22-28, klsik yg 31 orang. Pada rentang usia ini seseorang cenderung memfokuskan diri kepada tanggung jawab hidup yang lebih praktis seperti membangun karir, membentuk keluarga, atau menangani aspek kehidupannya sehari-hari. Klaster ketiga adalah rentang usia 29-34 dengan jumlah 21 orang, Klaster keempat dengan rentang usia 35-40 dan jumlah sebesar 12 orang, klaster kelima dengan rentang usia di atas 40 yang merupakan klaster dengan jumlah terkecil yakni hanya sebanyak 2 orang.

Tabel 4.4 Data Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	6
2	Wiraswasta	7
3	Anggota TNI/POLRI	2
4	Guru	21
5	Mahasiswa	19
4	Lainnya	49

5	Jumlah	100
---	--------	-----

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Sebagi penyusun pada tabel tersebut, didapatkan mengenai pekerjaan responden nasabah Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Mantos, yakni menunjukkan bahwa sebagian besar responden ialah pekerjaan Lainnya yaitu sejumlah 49 orang, Guru 21 orang, Wiraswasta 7 orang, Mahasiswa 19 orang, PNS 6 orang, Anggota TNI/POLRI 2 orang.

c. Deskripsi Data Variabel X –Y

Penelitian ini dilakukan pada Pegadaia Syariah cabang Istiqlal Mantos dengan sampel sebanyak 100 nasabah. Dan dibawahnya terdapat tabel yang menjelaskan jawaban atau tanggapan responden.

Tabel 4.4 Data Variabel Kepuasan Nasabah (X) dan Transaksi Gadai Emas (Y)

Subjek	Kepuasan Nasabah	Transaksi Gadai Emas
1	75	25
2	77	28
3	63	22
4	88	31
5	77	28
6	72	28
7	83	28
8	87	32
9	79	28
10	100	35
11	78	28
12	100	35

13	78	28
14	80	28
15	69	22
16	100	35
17	81	28
18	82	28
19	81	33
20	79	27
21	87	32
22	80	28
23	86	28
24	100	35
25	73	32
26	100	35
27	77	26
28	74	24
29	82	30
30	71	24
31	80	28
32	80	28
33	100	35
34	74	30
35	84	34
36	80	28
37	80	28
38	96	30
39	93	32
40	86	29

41	100	35
42	80	29
43	94	35
44	54	26
45	79	24
46	20	7
47	81	26
48	80	28
49	92	31
50	88	28
51	81	29
52	80	28
53	91	32
54	78	28
55	92	32
56	100	35
57	88	31
58	71	16
59	89	30
60	79	28
61	95	32
62	88	35
63	80	28
64	80	28
65	77	28
66	39	8
67	93	31
68	90	29

69	81	29
70	77	28
71	96	35
72	89	32
73	86	28
74	80	28
75	82	25
76	100	35
77	93	32
78	80	29
79	92	32
80	79	29
81	86	29
82	94	35
83	100	35
84	81	27
85	99	35
86	87	35
87	82	28
88	83	28
89	80	27
90	100	35
91	93	31
92	100	35
93	94	32
94	92	33
95	92	33
96	92	33

97	94	32
98	92	35
99	88	35
100	93	35

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

D. Hasil Uji Data

1. Uji Validitas

Program SPSS 25.0 sudah tersedia bagaimana menguji validitas dan reliabilitas sebuah instrumen (angket). Hasil uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 25.0 yang dilakukan penelitian kepada 100 responden dengan jumlah item 20 untuk Variabel X dan 7 untuk Variabel Y. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas X

Pernyataan	R Tabel	R Hitung	Ket.
Item Pernyataan 1	0,196	0.606	Valid
Item Pernyataan 2	0,196	0.772	Valid
Item Pernyataan 3	0,196	0.709	Valid
Item Pernyataan 4	0,196	0.684	Valid
Item Pernyataan 5	0,196	0.736	Valid
Item Pernyataan 6	0,196	0.773	Valid
Item Pernyataan 7	0,196	0.737	Valid
Item Pernyataan 8	0,196	0.765	Valid
Item Pernyataan 9	0,196	0.792	Valid
Item Pernyataan 10	0,196	0.763	Valid
Item Pernyataan 11	0,196	0.737	Valid
Item Pernyataan 12	0,196	0.788	Valid
Item Pernyataan 13	0,196	0.712	Valid

Item Pernyataan 14	0,196	0.830	Valid
Item Pernyataan 15	0,196	0.720	Valid
Item Pernyataan 16	0,196	0.770	Valid
Item Pernyataan 17	0,196	0.738	Valid
Item Pernyataan 18	0,196	0.825	Valid
Item Pernyataan 19	0,196	0.795	Valid
Item Pernyataan 20	0,196	0.755	Valid

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 20 pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah (X) adalah Valid, R table lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai R hitung.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Y

Pernyataan	Nilai r tabel	<i>Person correlation</i>	Ket.
Item Pernyataan 1	0,196	0.873	Valid
Item Pernyataan 2	0,196	0.895	Valid
Item Pernyataan 3	0,196	0.902	Valid
Item Pernyataan 4	0,196	0.846	Valid
Item Pernyataan 5	0,196	0.863	Valid
Item Pernyataan 6	0,196	0.832	Valid
Item Pernyataan 7	0,196	0.812	Valid

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Berdasarkan data hasil olahan menggunakan SPSS diatas, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pernyataan pada variabel Transaksi gadai emas (Y) dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung lebih dari nilai r table. Hal ini diartikan seluruh item dalam kuesioner penelitian memenuhi persyaratan validitas statistik sehingga dapat diukur dengan

tepat dan akurat.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur ketika mengukur gejala yang sama. Koefisien alpha Cranbach digunakan untuk menghitung reliabilitas. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25.0 dan menghasilkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliability X

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	20

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa insturmen yang terdapat pada variabel kepuasan (X) telah teruji reliabilitasnya dan dapat diterima. Hal ini disebabkan nilai Cronbach Alpha $0,958 > 0,60$ instrumen pada variabel X layak untuk diikutsertakan pada analisis selanjutnya

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliability Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	7

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa insturmen yang terdapat pada variabel Transaksi Gadai Emas (Y) telah teruji

reliabilitasnya dan dapat diterima. Hal ini disebabkan nilai Cronbach Alpha $0,942 > 0,60$ instrumen pada variabel Y layak untuk diikutsertakan pada analisis selanjutnya

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Dalam hal ini digunakan metode Kolmogrov-Smirnov, uji normalitas dengan menggunakan grafik dan Uji Normalitas dengan menggunakan Plot PP.

1) Kolmogrov-Smirnov

Dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini yakni sebuah data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 (Signifikansi $> 0,05$), apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Signifikansi $< 0,05$) data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.96859187
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.064
	Negative	-.066
Test Statistic		.066

Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}
------------------------	---------------------

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data
- c. Lilliefors Significance Correction

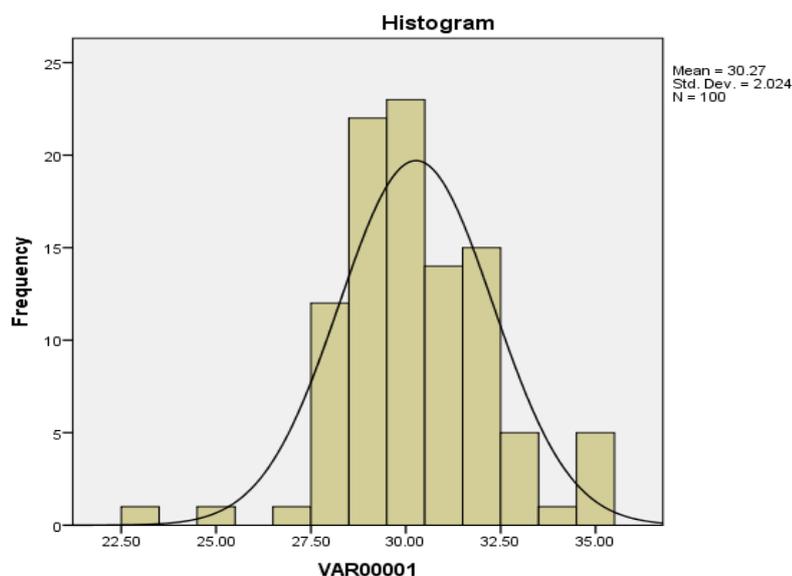
Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Berdasarkan table hasil pengujian diatas, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal. Hal ini disebabkan nilai signifikansi sebesar 0,200 yang berarti $0,200 > 0,05$. Maka hasil pengujian data tersebut menunjukkan bahwa alat ukur kuesioner untuk penelitian ini terdistribusi dengan normal atau dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

2) Grafik Histogram

Dasar pengambilan keputusan atas normalitas sebuah data dapat ditinjau dari persebaran data yang ada pada sumbu diagonal dari grafik histogram dari residualnya, yang dimana Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal atau bentuk grafik histogramnya. Sedangkan apabila data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau bentuk grafik histogramnya maka data penelitian tersebut dikatakan tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.1 Grafik Histogram hasil Uji Normalitas



Berdasarkan tampilan grafik histogram diatas menunjukkan bahwa variable independen yang dalam hal ini adalah kepuasan nasabah (X), dan transaksi gadai emas (Y) dapat dikatakan Normal karena data pada penelitian ini mengikuti arah garis diagonal atau bentuk grafik histogramnya.

4. Uji linieritas

Uji linearitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Uji menggunakan SPSS 25.0 Uji linearitas dengan memeriksa apakah terdapat hubungan linier jika nilai deviasi linearitas > 0.05 . 200c,d linier. Sebaliknya jika nilai deviasi kebohongan $< 0,05$ maka tidak ada hubungan linier.

Tabel 4.9 Hasil Analisis Varians

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
KEPUASAN NASABAH*	Between Groups	(Combined)	135.781	25	5.431	1.489	.097

TRANSAKSI GADAI EMAS	Linearity	22.050	1	22.050	6.045	.016
	Deviation From Liearty	113.731	24	4.739	1.299	.196
	Within Groups	269.929	74	3.648		
	Total	405.710	99			

Sumber: Data Olahlan dengan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil uji linieritas tabel ANOVASI. Terlihat nilai signifikansi kolom Deviasi dari Kebenaran sebesar 0,196. Karena signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel transaksi gadai emas.

5. Uji Hipotesis

a) Uji Korelasi

Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan yang erat antar variabel tanpa menunjukkan ada tidaknya hubungan acak antar variabel tersebut. Untuk pengujian ini penelitian menggunakan analisis korelasi product moment.

Tabel 4.10 Hasil Uji T X terhadap Y

Correlations			
		KEPUTUSAN NASABAH	TRANSAKSI GADAI EMAS
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	1	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
TRANSAKSI GADAI EMAS	Pearson Correlation	.893**	
	Sig. (2-tailed)	.000	

	N	100	100
--	---	-----	-----

Sumber: Data Olahan dengan SPSS

Berdasarkan pengujian diatas diketahui nilai korelasi antara variabel X dan Y sebesar $0,893 > 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, keputusan pelanggan berdampak positif pada perdagangan emas.

b) Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui dan memprediksi nilai suatu variabel terikat (Y) berdasarkan variabel bebas (X).

Tabel 4.11 Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.357	1.544		-.231	.000
	KEPUASAN NASABAH	.355	.018	.893	19.597	.000

a. Dependent Variable: Transaksi Gadai Emas

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 25.0

Berdasarkan tabel diatas dan hasil pengujian nilai a dan b maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: Artinya, $Y = a + bX = -.357 + 0,355X$, sehingga nilai konstanta (a) sebesar 0,357, namun nilai koefisien regresi variabel (b) sebesar 0,355 Artinya, untuk setiap peningkatan keputusan pelanggan sebesar 1%, volume transaksi beragunan emas juga meningkat sebesar 0,355%.

6. Uji Koefisien Determinasi R

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel (Y). pengujian koefisien determinasi menggunakan alat ukur yaitu SPSS 25.0.

Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.797	.795	2.188

a. Predictors: (Constant), KEPUTUSAN NASABAH

b. *Sumber: Data Olahan dengan SPSS 25.0*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengujian yang telah dilakukan hasil koefisien determinasi menunjukkan sebesar 0,797 atau sekitar 79,7%. Hal ini memberikan asumsi bahwa pengaruh variabel independen (Keputusan nasabah) terhadap variabel dependen (Transaksi gadai emas) adalah sebesar 79,7% Sedangkan sisanya 21,3% Dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian ini.

7. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis diteima atau ditolak pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Dari uji t dengan bantuan SPSS versi 25.0 di dapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13 Uji t

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std.Eror			
1	(Constant)	-.357	1.544		-.231	.000
	KEPUASAN NASABAH	.355	.018	.893	19.597	.000

b. Dependent Variable: Transaksi Gadai Emas

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 25.0

Langka-langka pengujian uji t sebagai berikut:

(1) Merumuskan Hipotesis :

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang istiqlal mantos terhadap transaksi gadai emas yang berarti ada signikansi hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang istiqlal mantos terhadap transaksi gadai emas yang berarti tidak ada sigikansi hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

(2) Menentukan t hitung

Dari hasil SPSS 25.0 dapat diketahui t hitung 19.597

(3) Menentukan t tabel

$$t(\text{tabel}) = t(a/2 ; n-k-1)$$

$$= 0,05/2 ; 100-2-1$$

$$= 0,025 ; 97$$

$$t(\text{tabel}) = 1,984$$

(4) Kriteria Pengujian

Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka Ho ditolak

Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka Ho diterima

(5) Kesimpulan

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $19.597 > t$ tabel $1,984$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Yang berarti terdapat pengaruh variabel X (kepuasan nasabah) terhadap variabel Y (transaksi gadai emas).

E. Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap transaksi gadai emas. Penelitian telah dilakukan dan diuji. Penelitian dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Istiklal Mantos. Dan dari data yang diperoleh dari populasi, diambil sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini data diperoleh dari variabel independen yaitu variabel X (kepuasan nasabah) dan variabel Y (transaksi simpanan emas). Hal ini dibuktikan dengan uji validitas menggunakan instrumen pengukuran SPSS 25.0.

Hasil pengujian dari setiap data responden yang dikumpulkan sedemikian rupa sehingga setiap responden dinyatakan 100 berdistribusi normal, layak untuk diuji lebih lanjut dengan uji linieritas dan uji regresi sederhana. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji normalitas data yang dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Jika signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh sisa tidak terstandar sebesar 0,69. Oleh karena itu, hasil pengujian dinyatakan berdistribusi normal karena nilai residu yang tidak terstandar $> 0,05$.

Pengujian selanjutnya adalah pengujian linearitas data. Pada uji linearitas data digunakan *Test For Linearity* dengan melihat apabila nilai *deviation For Linearity* $> 0,05$ maka terdapat hubungan linear. Melalui pengujian yang telah dilakukan, dapat dilihat nilai *deviation For Linearity* adalah 1,96 yang berarti nilai *deviation For Linearity* terdapat hubungan yang

linear, karena nilai *deviation For Linearity* $> 0,05$. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis, pengujian hipotesis terdapat tiga yaitu pengujian korelasi, uji regresi sederhana, uji koefisien Determinasi R², dan Uji t.

Uji analisis korelasi yang telah dilakukan, di ketahui nilai korelasi antara variabel X dan Y adalah $0,893 > 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Yang artinya bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif pada transaksi gadai emas. Selanjutnya uji Analisis regresi sederhana, dimana hal ini menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel independen X (kepuasan nasabah) adalah 0,355 dan konstanta adalah sebesar .357 Maka dapat diketahui bahwa nilai konstanta (Y) sebesar .357 yang artinya jika tidak ada variabel (kepuasan nasabah) maka nilai transaksi gadai emas sebesar .357 sedangkan nilai b koefisien regresi 0,355 Yang berarti jika variabel X (kepuasan nasabah) mengalami kenaikan 1% maka, variabel Y (transaksi gadai emas) mengalami peningkatan sebesar 0,355%. Hal ini berarti kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap transaksi gadai emas.

Kemudian dilakukan pengujian koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui sebenarnya besar kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,797 Atau sekitar 79,7%. Hal ini memberikan asumsi bahwa pengaruh variabel independen (kepuasan nasabah) terhadap variabel dependen (transaksi gadai emas) adalah sebesar 79,7% sedangkan sisanya 21,3% dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini. Hasil uji hipotesis yaitu uji t diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap transaksi gadai emas di pegadaian syariah cabang istiqlal mantos. Hal ini dilihat dari nilai t hitung pada variabel keputusan nasabah sebesar 19.597 Yang lebih kecil dari t hitung serta tingkat signifikansi 0,000 Yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 dan ada hubungan positif dilihat dari nilai *Standardized Coefficients* bahwa nilai keputusan nasabah (X) sebesar 0,893.

Oleh karena itu hipotesis ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dalam bertransaksi emas di Pegadaian Syariah cabang Istiqlal Mantos. H_0 ditolak, H_a diterima. Dengan kata lain terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dalam transaksi gadai emas.

Hasil dari pengujian validitas, reliabilitas, dan hipotesis memiliki keterkaitan yang kuat dengan teori kepuasan nasabah, yang mencakup kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, mengukur kepuasan nasabah, kepuasan nasabah dalam persepektif islam, serta berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks transaksi gadai emas.

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian secara efektif mengukur variabel yang berpengaruh pada kepuasan nasabah. Apabila instrumen tersebut terbukti valid, maka variabel yang terkait dengan kepuasan nasabah seperti kualitas pelayanan, harga atau biaya layanan dapat dianggap terukur dengan tepat. Hal ini mendukung teori kualitas layanan, yang berpendapat bahwa kepuasan nasabah respon emosional terhadap pengalaman, pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang di beli. contoh di Pegadaian Syariah harus memastikan bahwa prosedur gadai emas dapat diandalkan dan konsisten untuk setiap nasabah.

Teori kepuasan nasabah, adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada disconfirmation paradigma yang merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah kepuasan. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah

terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Tingginya reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa pengukuran tersebut konsisten, sehingga memiliki pengaruh yang stabil terhadap kepuasan nasabah. Misalnya, nasabah yang merasakan promosi dan layanan yang baik secara konsisten cenderung akan kembali melakukan transaksi gadai emas. Ini menguatkan pandangan bahwa perilaku kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor sementara, tetapi juga oleh pengalaman yang berkelanjutan sesuai dengan persepsi mereka tentang kualitas layanan.

Hasil analisis korelasi menunjukkan hubungan signifikan antara variabel-variabel seperti kepuasan nasabah terhadap transaksi gadai emas. Semakin baik kualitas promosi dan layanan, semakin tinggi kemungkinan nasabah untuk menggunakan jasa Pegadaian Syariah. Ini sejalan dengan teori kualitas layanan, yang menegaskan bahwa berbagai faktor, baik yang bersifat internal seperti motivasi dan kebutuhan, maupun yang eksternal seperti kualitas produk atau layanan, berkontribusi dalam kepuasan akhir yang diambil oleh nasabah. Dalam hal ini, Pegadaian Syariah dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang mencari keamanan, kemudahan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah dalam proses transaksinya.

Uji hipotesis, yang melibatkan analisis korelasi dan regresi, memberikan bukti empiris bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap transaksi gadai emas. Jika koefisien regresi menunjukkan pengaruh yang berarti, maka dapat disimpulkan bahwa peran penting dalam kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi gadai emas.

Secara keseluruhan, hasil dari pengujian validitas, reliabilitas, analisis korelasi, dan regresi dalam penelitian ini mendukung teori kepuasan nasabah serta teori transaksi gadai emas syariah. Nasabah dalam penelitian ini cenderung dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti promosi, layanan,

yang semua memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka untuk memanfaatkan layanan gadai emas di Pegadaian Syariah. Proses pengambilan kepuasan ini sejalan dengan teori-teori klasik yang menyatakan bahwa konsumen mengevaluasi berbagai faktor sebelum akhirnya membuat kepuasan. Dalam konteks penelitian ini, nasabah Pegadaian Syariah digambarkan sebagai individu atau kelompok yang mencari solusi finansial sesuai dengan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan mendesak atau investasi. Mereka memiliki kesadaran tinggi terhadap nilai-nilai syariah, mencari layanan yang aman dan terpercaya, serta memperhatikan nilai dan kualitas layanan. Proses pengambilan kepuasan nasabah melibatkan pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan akhirnya membuat keputusan, yang mencakup faktor finansial dan aspek emosional serta sosial. Pegadaian Syariah, sebagai penyedia layanan, berperan penting dalam memenuhi kebutuhan ini dengan menawarkan transaksi yang adil dan transparan, pendidikan dan informasi yang jelas, serta fokus pada layanan pelanggan yang unggul. Dengan demikian, hubungan antara nasabah dan Pegadaian Syariah saling memengaruhi; nasabah memerlukan layanan yang sesuai dengan prinsip religius dan finansial, sementara Pegadaian Syariah harus beradaptasi untuk memberikan nilai lebih melalui layanan yang berkualitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keduanya memiliki peran penting dalam menciptakan ekosistem transaksi gadai emas yang sehat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris yang mendukung pandangan bahwa kepuasan nasabah dalam transaksi gadai emas dipengaruhi oleh kombinasi faktor rasional dan emosional yang terkait dengan kualitas layanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data uraian hasil penelitian diatas yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap transaksi gadai emas di pegadaian syariah cabang istiqlal mantos, Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, semakin besar kemungkinan mereka untuk melakukan transaksi berulang di pegadaian syariah cabang istiqlal mantos
2. Adapun dari hasil pengujian R² atau pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,797 yang diartikan bahwa variabel independen kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap variabel dependen transaksi gadai emas yakni sebesar 79,7% dan sisanya sebesar 21,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak terdapat atau tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Dengan mendasar pada hasil penelitian maka saran yang mampu peneliti ajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah atau mengganti variabel lainnya yang dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan transaksi gadai emas.
2. Dengan hasil bahwa keputusan dalam menggunakan produk gadai emas di pegadaian syariah cabang istiqlal mantos saling berpengaruh yakni berpengaruh positif, maka pegadaian syariah cabang istiqlal mantos harus lebih memelihara nasabah, memberikan pelayanan yang baik dan mempertahankan kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk-produk ataupun jasanya untuk meningkatkan atau menjaga citra pegadaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachmid, Sofyan, Indah Musyawarah, Noor Riefma Hidayah, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi, Iain Palu, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, and Iain Palu. "Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam" 2, no. 1 (2020).
- Berliani, Aninditya, I Ketut Sunarwijaya, and Made Santana Putra Adiyandnya. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan." *Karya Riset Mahasiswa Akuntansi* 1, no. 1 (2021): 20–27.
- Fatalbari, Rizal, M. Kholil Nawawi, and Sutisna Sutisna. "Dampak Covid-19 Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas Syariah (Rahn) Di BPRS Amanah Ummah." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 2 (2021): 224–33. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.621>.
- Habibah, Nunung Uswatun. "Perkembangangadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1,

- no. 1 (2017): 81–97. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i1.2095>.
- Hibatullah, Muhammad Fahmi. “Analisis Implementasi Rahn, Qardh Dan Ijarah Pada Transaksi Gadai Emas PT. Bank Syariah Indonesia.” *Jurnal Sains Student Research* 2, no. 1 (2024): 2–10.
- Ilmiah, Jurnal, Ilmu Hukum, and Qistie Vol. “Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE Vol. 11 No. 1 Mei 2018 1.” *Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE Vol. 11 No. 1 Mei 2018 I* 11, no. 1 (2018): 1–11.
- Khadijah, Khadijah. “Penerapan Media Gambar Materi Teks Observasi Pelajaran Bahasa Indonesia Siswa Kelas Iii Min 11 Banda Aceh.” *Jurnal Metamorfosa* 9, no. 2 (2021): 159–73. <https://doi.org/10.46244/metamorfosa.v9i2.1406>.
- Khair, Anisatul, and Firman Setiawan. “Analisis Determinan Pada Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di Pegadaian UPS Pasar Anom.” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 1073–91. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.341>.
- Manahaar, Pamonaran. “Implementasi Gadai Syariah (Rahn) Untuk Menunjang Perekonomian Masyarakat Di Indonesia.” *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi* 10, no. 2 (2019): 97–104. <https://doi.org/10.28932/di.v10i2.1126>.
- Muftadin, Dahrul. “Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah.” *Jurnal Al-‘Adl* 11, no. 1 (2018): 64.
- Muhammad Azani. “Praktik Akad Gadai Dengan Jaminan Lahan /Sawah Dan Gadai Emas Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Berdasarkan Hukum Islam.” *Perspektif Hukum*, 2015, 204–17. <https://doi.org/10.30649/ph.v15i2.36>.
- Mukhid, Abd. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Edited by Sri Rizqi Wahyuningrum. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021.
- Nawatmi, Sri. “Etika Dalam Perspektif Islam.” *Fokus Ekonomi (FE)* 9, no. 1 (2016): 50–58.
- Ningsih, Reza Kurnia, and Mukhlis. “Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di

Cabang Pegadaian Syariah Unit Pasar Babakan Kota Tangerang.”

Islaminomics Journal of Islamic Economics, Business and Finance 11 (1), no. 1 (2021): 27–33.

Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publisher, 2008.

Putra, Rizky Pratama, and Sri Herianingrum. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 1, no. 9 (2015): 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.

Rahman, Lina Aulia, and Noven Suprayogi. “Analisis Kesesuaian Akuntansi Transaksi Gadai Emas Syariah Dengan PSAK Dan Fatwa DSN MUI (Studi Kasus Praktik Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Surabaya).” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 2, no. 11 (2015): 943. <https://doi.org/10.20473/vol2iss201511pp943-953>.

Rahmawati, Arti Lina, and Kurniawati Mutmainah. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERMINTAAN GADAI DI PEGADAIAN SYARIAH (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Kebondalem Magelang).” *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* 1, no. 2 (2020): 209–20. <https://doi.org/10.32500/jebe.v1i2.1217>.

Saleh, M. “WANPRESTASI DALAM PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Kota Lubuklinggau).” *Iqtishaduna* 5, no. 1 (2022): 192–202.

Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.” Alfabeta, 2010.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Selesai Penelitian



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Pimpinan Pegadaia Syariah Istiqlal Manado menerangkan

Bahwa :

Nama : Siti Gamaria Tamapeku

NIM : 20142039

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

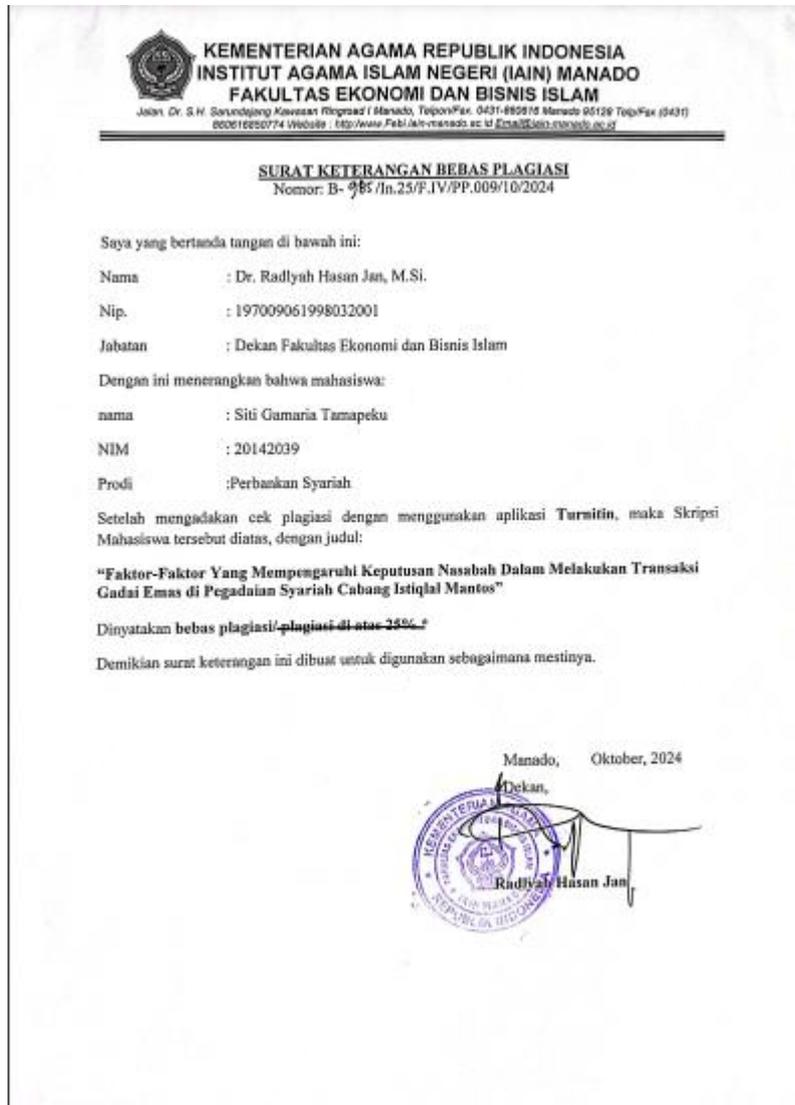
Judul Penelitian : "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam melakukan Transaksi Gadai Emas di pegadaian Syariah Cabang Istiglal Mantos"

Benar nama diatas tersebut telah melaksanakan penelitian pada tanggal 18 Juli 2024 di pegadaian Syariah Istiqlal Manado dengan judul **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam melakukan Transaksi Gadai Emas di pegadaian Syariah Cabang Istiglal Mantos.**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Manado, 2024

Pimpinan
Pegadaian Syariah



Lampiran 3 : kuesioer penelitian

KUESIONER PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama	:	
------	---	--

Usia	:	
Jenis Kelamin	:	
pekerjaan	:	

II. **PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER**

Berdasarkan atas pengalaman Bapak/Ibu, berilah tanda centang (|) pada bobot nilai alternative jawaban yang paling merefleksikan persepsi Bapak/Ibu pada setiap pernyataan. Instrumen Kepuasan Nasabah terhadap Transaksi Gadai Emas disusun dengan menggunakan skala likert 1-5.

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-ragu (GG)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

III. **PERNYATAAN ANGKET**

a. Angket Variabel Kepuasan Nasaba (X)

No	Daftar Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya memilih Pegadaian Syariah karena sistem gadai yang sesuai dengan prinsip syariah					
2	Kepercayaan terhadap kejujuran dan transparansi Pegadaian Syariah memengaruhi keputusan saya					
3	Saya lebih memilih Pegadaian Syariah karena layanan pelanggan yang ramah dan responsif					
4	Saya mempertimbangkan suku bunga yang ditawarkan Pegadaian Syariah sebelum melakukan transaksi					

5	Saya lebih cenderung menggunakan jasa Pegadaian Syariah karena keamanan dan kepercayaan terhadap proses gadai emas mereka					
6	Faktor syarat-syarat dan ketentuan transaksi yang jelas memengaruhi keputusan saya untuk menggunakan Pegadaian Syariah					
7	Saya memilih Pegadaian Syariah karena tersedia produk dan layanan tambahan yang sesuai dengan prinsip syariah					
8	Ketersediaan cabang Pegadaian Syariah di lokasi yang strategis memengaruhi keputusan saya untuk melakukan transaksi					
9	Saya lebih memilih Pegadaian Syariah karena proses evaluasi dan penilaian emas yang transparan					
10	Saya mempertimbangkan kecepatan dan efisiensi proses transaksi di Pegadaian Syariah sebelum memutuskan					
11	Faktor kemudahan akses dan fasilitas parkir di cabang Pegadaian Syariah memengaruhi pilihan saya					
12	Saya cenderung memilih Pegadaian Syariah karena reputasi baik mereka dalam industri gadai emas syariah					
13	Pengaruh rekomendasi atau referensi dari teman atau keluarga yang sudah menggunakan layanan Pegadaian Syariah					
14	Saya memilih Pegadaian Syariah karena program loyalitas atau keuntungan tambahan yang mereka tawarkan					

15	Faktor ketersediaan opsi pembayaran atau pelunasan yang fleksibel memengaruhi keputusan saya					
16	Saya lebih cenderung menggunakan Pegadaian Syariah karena kejelasan prosedur pengambilan kembali emas setelah pelunasan					
17	Saya mempertimbangkan pengaruh nilai tukar atau perubahan harga emas terbaru sebelum melakukan transaksi di Pegadaian Syariah					
18	Saya memilih Pegadaian Syariah karena kualitas layanan dan pengalaman positif sebelumnya					
19	Faktor kesesuaian syarat dan kondisi dengan kebutuhan dan kemampuan saya memengaruhi keputusan untuk menggunakan Pegadaian Syariah					
20	Saya cenderung memilih Pegadaian Syariah karena tersedianya informasi yang jelas mengenai biaya-biaya terkait transaksi					

b. Angket Variabel Transaksi Gadai Emas (Y)

No	Daftar Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya lebih memilih Pegadaian Syariah karena adanya program edukasi atau sosialisasi mengenai produk dan layanan mereka					
2	Saya memilih Pegadaian Syariah karena adanya opsi perpanjangan gadai yang sesuai dengan prinsip syariah.					
3	Saya lebih cenderung menggunakan Pegadaian Syariah karena mereka menawarkan nilai penilaian					

	yang kompetitif untuk emas					
4	Faktor kepercayaan terhadap reputasi Pegadaian Syariah dalam menangani emas sebagai aset berharga					
5	Saya memilih Pegadaian Syariah karena kemudahan dalam mengakses informasi mengenai syarat dan ketentuan produk gadai emas mereka					
6	Saya lebih memilih Pegadaian Syariah karena mereka menawarkan proses pengajuan pinjaman yang mudah dan sederhana					
7	Nasaabah memutuskan untuk menjaga transaksi gadai emasnya di Pegadaian Syariah dengan mematuhi prinsip-prinsip keuangan syariah yang ketat					

Lampiran 4 : Hasil Ouput SPSS

Uji Validitas X

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
X1 Pearson Correlation	1	-.027	.246*	.156	.028	-.007	.180	-.026	.005	.113	.137	.141	-.084	.080

	Sig. (2-tailed)		.791	.013	.121	.780	.947	.073	.799	.963	.267	.176	.161	.408	.428
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	-.027	1	.117	.029	.237*	.330*	.242*	.219*	.252*	.287*	.210*	.062	.233*	.224*
	Sig. (2-tailed)	.791		.246	.771	.018	.001	.015	.028	.011	.004	.036	.543	.020	.025
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.246*	.117	1	.196	.291*	.308*	.302*	.151	.189	.009	.134	.223*	.132	.179
	Sig. (2-tailed)	.013	.246		.051	.003	.002	.002	.134	.060	.930	.183	.026	.190	.075
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.156	.029	.196	1	.108	.159	.083	.124	-.014	.017	.258*	.119	.001	.202*
	Sig. (2-tailed)	.121	.771	.051		.285	.114	.412	.219	.888	.869	.010	.240	.993	.043
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.028	.237*	.291*	.108	1	.234*	.168	.135	.116	.052	.027	.082	.118	.167
	Sig. (2-tailed)	.780	.018	.003	.285		.019	.094	.180	.251	.606	.787	.416	.241	.097
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	-.007	.330*	.308*	.159	.234*	1	.094	.273*	.300*	.167	.150	.118	.239*	.352*
	Sig. (2-tailed)	.947	.001	.002	.114	.019		.352	.006	.002	.099	.136	.244	.017	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.180	.242*	.302*	.083	.168	.094	1	-.008	.367*	.066	.290*	.209*	.146	.151
	Sig. (2-tailed)	.073	.015	.002	.412	.094	.352		.937	.000	.518	.003	.037	.146	.135
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	-.026	.219*	.151	.124	.135	.273*	-.008	1	.095	.199*	.269*	.060	.269*	.372*
	Sig. (2-tailed)	.799	.028	.134	.219	.180	.006	.937		.348	.048	.007	.551	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.005	.252*	.189	-.014	.116	.300*	.367*	.095	1	.165	.269*	.165	.189	.245*
	Sig. (2-tailed)	.963	.011	.060	.888	.251	.002	.000	.348		.102	.007	.100	.060	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.113	.287*	.009	.017	.052	.167	.066	.199*	.165	1	.110	.032	.274*	.290*
	Sig. (2-tailed)	.267	.004	.930	.869	.606	.099	.518	.048	.102		.277	.752	.006	.004
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X11	Pearson Correlation	.137	.210*	.134	.258*	.027	.150	.290*	.269*	.269*	.110	1	.146	.071	.252*
	Sig. (2-tailed)	.176	.036	.183	.010	.787	.136	.003	.007	.007	.277		.146	.482	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.280	.091	.983	.899	.128	.228	.966	.105	.596	.005	.974	.479	.000	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X18	Pearson Correlation	.043	.144	-.001	.064	-.018	.223*	.060	.099	.098	.166	.145	-.002	.131	.256*
	Sig. (2-tailed)	.673	.153	.991	.529	.860	.025	.552	.326	.330	.100	.150	.987	.195	.010
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	.041	.111	.165	.027	.057	.252*	.287*	.121	.235*	.016	.142	.248*	.173	.180
	Sig. (2-tailed)	.688	.271	.100	.790	.573	.011	.004	.232	.019	.875	.159	.013	.085	.072
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
X20	Pearson Correlation	-.066	.031	.080	-.017	.071	.098	-.138	.092	.033	.034	-.134	.159	.043	.059
	Sig. (2-tailed)	.512	.761	.431	.870	.485	.334	.172	.363	.747	.737	.184	.114	.672	.563
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.231*	.419*	.459*	.255*	.300*	.560*	.405*	.414*	.489*	.462*	.362*	.421*	.514*	.573*
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.010	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100

Correlations

	X15	X16	X17	X18	X19	X20	total
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

X1	Pearson Correlation	.109	.203*	-.109	.043	.041	-.066	.231*
	Sig. (2-tailed)	.282	.043	.280	.673	.688	.512	.021
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.148	.145	.170	.144	.111	.031	.419**
	Sig. (2-tailed)	.141	.151	.091	.153	.271	.761	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.164	.076	-.002	-.001	.165	.080	.459**
	Sig. (2-tailed)	.103	.451	.983	.991	.100	.431	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.255*	.057	.013	.064	.027	-.017	.255*
	Sig. (2-tailed)	.010	.572	.899	.529	.790	.870	.010
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.062	.127	-.153	-.018	.057	.071	.300**
	Sig. (2-tailed)	.537	.209	.128	.860	.573	.485	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.131	.224*	.122	.223*	.252*	.098	.560**
	Sig. (2-tailed)	.195	.025	.228	.025	.011	.334	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.271**	-.125	.004	.060	.287**	-.138	.405**
	Sig. (2-tailed)	.006	.216	.966	.552	.004	.172	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.214*	.068	.163	.099	.121	.092	.414**
	Sig. (2-tailed)							
	N							

	Sig. (2-tailed)	.033	.505	.105	.326	.232	.363	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.059	.187	.054	.098	.235*	.033	.489**
	Sig. (2-tailed)	.559	.063	.596	.330	.019	.747	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.244*	.214*	.279**	.166	.016	.034	.462**
	Sig. (2-tailed)	.015	.033	.005	.100	.875	.737	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X11	Pearson Correlation	.163	.076	-.003	.145	.142	-.134	.362**
	Sig. (2-tailed)	.106	.450	.974	.150	.159	.184	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.165	.158	.072	-.002	.248*	.159	.421**
	Sig. (2-tailed)	.101	.117	.479	.987	.013	.114	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.267**	.083	.514**	.131	.173	.043	.514**
	Sig. (2-tailed)	.007	.414	.000	.195	.085	.672	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.174	.051	.285**	.256*	.180	.059	.573**
	Sig. (2-tailed)	.084	.615	.004	.010	.072	.563	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	1	-.129	.331**	.097	.306**	.031	.461**
	Sig. (2-tailed)		.200	.001	.339	.002	.758	.000

N		100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	-.129	1	-.022	.166	.031	-.002	.246 [*]
	Sig. (2-tailed)	.200		.827	.098	.763	.981	.014
N		100	100	100	100	100	100	100
X17	Pearson Correlation	.331 ^{**}	-.022	1	.096	.313 ^{**}	.102	.345 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.827		.343	.002	.314	.000
N		100	100	100	100	100	100	100
X18	Pearson Correlation	.097	.166	.096	1	.032	.147	.369 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.339	.098	.343		.751	.144	.000
N		100	100	100	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	.306 ^{**}	.031	.313 ^{**}	.032	1	-.014	.355 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.763	.002	.751		.888	.000
N		100	100	100	100	100	100	100
X20	Pearson Correlation	.031	-.002	.102	.147	-.014	1	.218 [*]
	Sig. (2-tailed)	.758	.981	.314	.144	.888		.029
N		100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.461 ^{**}	.246 [*]	.345 ^{**}	.369 ^{**}	.355 ^{**}	.218 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	.000	.000	.029	
N		100	100	100	100	100	100	100

Validitas Y

Correlations

total	Pearson Correlation	.573**	.363**	.617**	.397**	.418**	.577**	.397**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Siti Gamaria Tamapeku
Tempat, Tanggal Lahir : Lehim, 13 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 24 Tahun
Alamat : Desa Lehim Tariang, Kec, Manganitu
Selatan Kab. Kepulauan Sangihe
Agama : Islam
email : sitigamariatamapeku@gmail.com
No Handphone : 0822-5949-9960

Riwayat Pendidikan

2008-2014 : SD Negeri Balane
2014-2017 : SMP Negeri 5 Balane
2017-2020 : MA Alfajar Ngalipaeng
2020-2024 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado