

PENGARUH BIAYA PENITIPAN DAN LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH

Kusuma Dewi¹
Andika Rusli, S.E., M.Si²
Ibrahim Halim, S.E.,M.Si³

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Palopo Jalan Jendral Sudirman Km. 03
Binturu Wara Selatan Kota Palopo Sulawesi Selatan 91992

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of custody fees on customer interest in using sharia pawnshops. And to determine the effect of service on customer interest in using sharia pawnshop services. The data used in this study are: primary data, the data collection method used a questionnaire to 99 customers at the Luwu Sharia Pawnshop, Palopo City. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis, T test, F test and Coefficient of Determination Test. The results of the study The cost of care has a significant effect on customer interest. This means that if the cost of care is increased, then customer interest will also increase, otherwise if the cost of care is decreased, then customer interest will also decrease. Service has a significant effect on customer interest. This means that if service costs are increased, customer interest will also increase, otherwise if service decreases, customer interest will also decrease.

Keywords: Custody Fee, Service, Customer Interest

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah. Dan untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : data primer, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 99 orang nasabah di Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian Biaya penitipan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Artinya jika biaya penitipan ditingkatkan, maka minat nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika biaya penitipan menurun, maka minat nasabah juga akan menurun. Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Artinya jika biaya layanan ditingkatkan, maka minat nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika layanan menurun, maka minat nasabah juga akan menurun.

Kata kunci :Biaya Penitipan, Layanan, Minat Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia saat ini berpengaruh juga pada perkembangan bisnis perusahaan umum pegadaian. Praktek gadai syariah ini sangat strategis dimana citra pegadaian saat ini bukan lagi dipandang tempatnya masyarakat bawah mencari dana tetapi juga tempat para pengusaha mencari modal awal dalam menjalankan bisnisnya. Pegadaian syariah adalah salah satu unit layanan syariah yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian disamping unit layanan konvensional. Dalam hal ini seringkali masyarakat mengalami masalah keuangan, sehingga terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada. Oleh karena itu, Perum Pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan Pegadaian Syariah.

Tindakan gadai syariah menjadi sangat penting dimana gambaran pegadaian umumnya tidak dipandang sebagai tempat bagi masyarakat kelas bawah untuk mencari cadangan tetapi juga menjadi tempat bagi para visioner bisnis untuk mencari modal baru demi kelancaran usahanya. Pegadaian Syariah sebagai sarana penunjang memiliki alasan tertentu, khususnya penyaluran kredit tunai berdasarkan hukum gadai yang ditujukan untuk mencegah perbuatan gadai, pegadaian yang haram, riba, dan uang muka tidak masuk akal lainnya. Kata pembiayaan tentu bukan sesuatu yang asing di mata

masyarakat, namun merupakan istilah yang sangat terkenal, baik di kalangan masyarakat kota dan pedesaan. Peristiwa hubungan pendanaan pada dasarnya muncul karena masyarakat tidak dapat memenuhi semua kebutuhan mereka dan tidak dapat langsung menukarkan tenaga dan produk yang mereka butuhkan dengan barang, jasa atau cara berdagang yang mereka miliki.

Minat nasabah merupakan suatu unsur penting terkhususnya dalam menggunakan dan memilih suatu jasa dan produk di pegadaian syariah. Jumlah nasabah di pegadaian syariah akan lebih banyak jika tidak sepenuhnya diselesaikan dengan positif atau negatif dari bantuan yang diberikan oleh karyawan pegadaian, sehingga bantuan sangat penting untuk klien. Kualitas bantuan yang baik adalah dapat menimbulkan keinginan atau minat klien dalam menggunakan barang atau jasa. Misalnya, memiliki karyawan yang sangat ahli dan solid, kantor dan sistem yang lengkap tersedia, barang-barang yang diinginkan klien dapat diakses, dapat melayani setiap klien dari awal hingga akhir, dapat melayani dengan cepat dan tepat, dan juga hebat dalam menyampaikan dengan jelas dan memiliki informasi dan kepercayaan pada klien.

Kemudian setelah bantuan besar, banyak klien yang akan menggadaikan emas mereka akan kembali setelah bertemu model bantuan. Pelanggan akan fokus pada sifat pegadaian yang syariah seperti

administrasi atau barang-barang yang canggih sehingga pelanggan tertarik untuk menggunakannya dengan bijaksana. Seorang klien akan menjawab toko barang bekas ketika ada barang atau perjanjian yang menurutnya produktif untuknya.

Nasabah yang diberikan pelayanan dengan baik oleh pegadaian syariah, maka akan mendorong keputusan atau minat untuk menggunakan pegadaian syariah. Pelayanan yang diperlukan Nasabah secara umum dikelompokkan dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota perusahaan, baik itu organisasi massa atau negara. Nilai pelayanan bagi nasabah sangat penting, mengingat jasa pegadaian merupakan jasa profesional. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja jasa suatu perusahaan dibanding dengan penawaran pelayanan perusahaan lain. kualitas pelayanan adalah kemampuan sebuah perusahaan yang memberikan layanan yang bisa membuat pelanggan merasa puas sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. (Ningsih et al., 2019).

Selain itu, yang menjadi pertimbangan nasabah selanjutnya adalah biaya penitipan atau *ujrah*. Akad ijarah yang melekat pada transaksi gadai syariah (*Rahn*) menjadi penyebab dikenakannya biaya sewa atau tempat penyimpanan barang jaminan yang disebut dengan *ujrah*. Pada transaksi gadai syariah mungkin tarifnya lebih kecil atau mungkin juga lebih besar dari

biaya sewa modal yang dikenakan pada transaksi gadai konvensional. *Ujrah* ini bisa jadi akan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian syariah, karena kecenderungan nasabah akan mempertimbangkan biaya yang lebih rendah untuk memperoleh pinjaman dana.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai Biaya Penitipan, Layanan dan Minat Nasabah antara lain (Anggraini, 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya penitipan (*Ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

Zulkarnain, (2020) menemukan bahwa biaya penitipan dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Anditin (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas beserta penelitian terdahulu bahwa biaya penitipan dan layanan selalu berubah ubah terhadap minat nasabah sehingga penulis tertarik meneliti dengan judul “Pengaruh biaya penitipan dan layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah luwu kota palopo”

LANDASAN TEORI

Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Biaya penitipan atau *ujrah* dalam kata rujukan perbankan syariah adalah imbalan yang diberikan atau disebutkan atas suatu tugas yang diselesaikan. *Ujrah* sendiri dalam bahasa Arab berarti upah atau upah

yang disewakan. (Kasmir, 2017)

Biaya penitipan atau *ujrah* adalah kompensasi yang dibayarkan sebagai pembayaran administrasi atau sebagai cicilan atas pekerjaan yang telah habis untuk ditindaklanjuti dengan sesuatu. Upah dalam bahasa Arab adalah *al-ujrah*. Berkaitan dengan bahasa, khususnya *al-ajru* yang mengandung arti, iwadu atau pengganti, maka *al-sawab* atau pahala juga disebut *al-ajru* atau *al-ujrah* (kompensasi). Pembalasan atas administrasi yang diberikan sebagai imbalan atas manfaat suatu tugas. Kompensasi dalam Islam juga diingat untuk *ijarah* seperti pengaturan kerja, menurut bahasa *ijarah* itu berarti "kompensasi / substitusi" atau hadiah, sehingga lafadz *ijarah* memiliki kepentingan umum seperti upah untuk pemanfaatan barang atau penghargaan untuk latihan atau upah untuk menindaklanjuti sesuatu. Dalam *fiqh muamalah* pemanfaatan upah diterapkan untuk *ijarah*, secara keseluruhan adalah *ujrah*, yaitu:

- 1) Pemberian hadiah karena mengambil keuntungan dari suatu barang, seperti rumah, pakaian, dan lain-lain.
- 2) Pemberian hadiah karena suatu tugas yang diselesaikan oleh seseorang, misalnya pekerja jenis utama meminta sewa dan yang kedua lebih ke arah bisnis. (Soemitra, 2019)

Oleh karena itu, *ujrah* pada dasarnya adalah bagian dari kontrak *ijarah*. Sedangkan kompensasi (beban) atau *reward* adalah satu lagi nama untuk *ujrah* itu sendiri, dimana upah atau rewards dalam banyak hal

dimanfaatkan oleh orang-orang biasa yang tidak terlalu paham dengan istilah-istilah dalam perbankan syariah.

b. Dasar Hukum untuk Biaya Penitipan atau *Ujrah*

Dalam aturan Islam, itu berlaku untuk kemaslahatan manusia, mengingat hal-hal yang menunjukkan kepada kita tentang ketentuan pemberian *ujrah* (upah atau imbalan) kepada setiap individu yang telah memberikan bantuan dan administrasi dan jelas dapat memberikan pemerataan.

Dalam *fiqh muamalah* penerapan upah termasuk dalam *ijarah*, pada garis besarnya adalah *ujrah* yakni :

- 1) Pemberian imbalan karena mengambil manfaat dari suatu barang, misalnya rumah, pakaian dan lain-lain.
- 2) Pemberian imbalan akibat suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, misalnya seorang pelayan jenis pertama mengarah kepada sewa menyewa dan yang kedua lebih menuju kepada ketenagakerjaan. (Soemitra, 2019)

Oleh karena itu *ujrah* pada hakikatnya merupakan sebagian dari akad *ijarah*. Sedangkan upah (*fee*) atau imbalan adalah nama lain dari *ujrah* itu sendiri, yang dimana upah atau imbalan yang sering digunakan oleh masyarakat awam yang tidak mengetahui istilah-istilah didalam perbankan syariah.

Layanan

Layanan memiliki kepentingan yang sangat luas dalam tugas dan cara

kerja server, yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada klien/pelanggan. Seorang pekerja atau server yang sangat berpengetahuan dan memahami suatu tugas pasti tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada klien/pembeli berhasil, namun ia harus terus berusaha agar bisa melayani dan pergi sebelum klien menyampaikan keinginannya. Selain itu, yang harus dilakukan adalah mentalitas server atau perwakilan yang baik juga tidak kalah pentingnya dalam menawarkan dukungan yang layak kepada klien/pembeli. Untuk mencapai derajat administrasi yang umum, setiap perwakilan mengutamakan kemampuan tertentu, misalnya penampilan yang memikat, sikap yang baik, mentalitas yang ramah, menunjukkan semangat dan watak yang selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa angkuh dalam hal fakta bahwa ia diperlukan, mendominasi semua pekerjaannya, dua usaha yang berhubungan dengan bagian atau divisi atau bagian yang berbeda, kemudian, pada saat itu, siap untuk menyampaikan komunikasi klien / pembeli dengan ramah, sangat mudah melalui gerakan dan dapat menangani keluhan dari klien / pembeli ahli.

Minat Nasabah

Secara umum, minat merupakan pertimbangan yang mengandung komponen perasaan, minat adalah motivasi atau keinginan seseorang untuk suatu barang tertentu. (Ismail, 2017).

Menurut Poerdawarminta dikutip (Sulkarnain, 2021) oleh secara

etimologi minat adalah perhatian kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu keinginan. Sedangkan menurut Amir yang dikutip (Rosiyani & Hasyim, 2021). Minat juga diartikan sebagai kondisi yang terjadi disertai perasaan senang dihubungkan dengan kebutuhan atau keinginannya sendiri.

Nasabah adalah klien atau individu atau organisasi yang mendapatkan keuntungan atau barang dan administrasi dari suatu organisasi, termasuk pembelian, persewaan, dan administrasi. Klien adalah pelanggan sebagai pemasok aset selama pertukaran waktu yang dihabiskan untuk tenaga kerja dan produk.

Nasabah di sini adalah klien yang memiliki kewajiban atau individu yang berhutang, khususnya klien yang mendapatkan kantor pendukung yang bergantung pada pedoman syariah atau yang setara dengan mengandalkan persetujuan bank dengan klien yang bersangkutan. Nasabah adalah nasabah yang memperoleh kantor penunjang menurut syariat syariah atau sejenisnya yang didasarkan pada pengaturan penyimpanan uang dengan nasabah yang bersangkutan, nasabah yang menempatkan hartanya di bank sebagai simpanan mengingat persetujuan bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Minat klien adalah sumber inspirasi yang memberdayakan seseorang sebagai klien untuk melakukan apa yang ingin mereka lakukan. Kita diperbolehkan untuk memilih, ketika seseorang memutuskan bahwa sesuatu itu bisa berharga, maka mereka bisa menjadi tertarik. Kemudian, pada saat itu dapat membawa kepuasan, ketika pemenuhan berkurang maka minat juga

dapat berkurang. Jadi minat itu tidak bertahan lama, tetapi minat itu singkat atau bisa berubah. Demikian pula minat klien adalah kerinduan klien untuk memanfaatkan administrasi toko barang bekas syariah.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu metode penelitian ilmiah yang sistematis dengan menggunakan analisis data statistik, yakni menggunakan model-model matematis, teori-teori ataupun hipotesis yang berkaitan dengan fenomena, baik pada bagian-bagiannya maupun pada hubungannya. (Sugiyono, 2018)

Populasi dan Sampel

Populasi yaitu kumpulan orang yang dimana peneliti ingin memberikan pendapat (berdasarkan statistik sampel). Populasi dari penelitian ini yaitu nasabah di Pegadaian Syariah yang berjumlah 7627 nasabah yang telah menggadaikan emas selama tahun 2021.

Sampel merupakan suatu komponen total populasi yang digunakan untuk penelitian. Penulis dapat mengambil sampel dari populasi jika populasinya banyak karena peneliti mungkin tidak mempelajari seluruh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non probability sampling*, berupa *accidental sampling* yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu

tempat sesuai dengan konteks penelitian. Adapun sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 99 orang. Dari populasi nasabah pegadaian syariah luwu kota palopo tahun 2021 berjumlah 7267 orang setelah dilakukan perhitungan dengan rumus slovin didapatkan 99 orang sebagai sampel penelitian dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

Jenis dan sumber Data

Jenis informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi kuantitatif, khususnya informasi yang diperoleh sebagai angka-angka yang dapat ditentukan, diperoleh dari survei yang beredar dan terkait dengan masalah yang sedang dibahas. Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari informasi penting dimana informasi penting adalah informasi yang diperoleh dari survei yang diedarkan kepada responden. Kemudian, pada saat itu, responden akan menjawab pertanyaan yang disengaja. Pilihan jawaban juga dapat diakses, responden memilih jawaban yang tepat dan dianggap tepat untuk setiap orang. Informasi penting dalam penelitian ini adalah dari survei atau polling yang disebarakan kepada responden (Sugiyono, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Strategi pengumpulan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei atau polling, yaitu suatu teknik dimana seorang ahli menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang disusun yang kemudian diedarkan kepada responden untuk mendapatkan

informasi yang berhubungan dengan hal yang diperiksa.

Analisis Data

Prosedur pemeriksaan informasi khawatir tentang perhitungan untuk menjawab perincian masalah dengan menguji spekulasi yang diajukan. Strategi pemeriksaan informasi digunakan untuk menguji batas populasi melalui pengukuran atau untuk menguji ukuran populasi melalui informasi contoh.

Strategi pemeriksaan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Analisis Deskriptif

Investigasi ekspresif adalah pengukuran yang digunakan untuk membedah informasi dengan menggambarkan atau menggambarkan informasi yang telah dikumpulkan untuk semua maksud dan tujuan tanpa perencanaan untuk tujuan akhir yang berlaku untuk masyarakat umum atau spekulasi. Pemeriksaan grafis adalah penyelidikan yang diarahkan untuk mengevaluasi kualitas suatu informasi. (Sugiyono, 2018)

Uji Kualitas Data

1. Uji Keandalan

Uji ketertgantungan adalah perangkat yang berencana untuk mengukur jajak pendapat yang merupakan tanda dari suatu variabel atau berkembang. Sebuah jajak pendapat seharusnya dapat diandalkan atau solid jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut dapat diprediksi atau stabil sesekali. (Ghozali 2018). Uji kualitas tak tergoayahkan dilakukan untuk menguji konsistensi

tanggapan dari responden melalui pertanyaan yang diberikan. Dalam uji ketertgantungan ini, review menggunakan teknik Cronback Alpha Statistical dengan nilai kepentingan 0.6 dimana jika nilai Cronback Alpha dari sebuah tabel lebih menonjol dari 0.6, pertanyaan yang disajikan dalam estimasi instrumen memiliki kualitas yang cukup stabil. . Kemudian lagi, jika nilai Cronback Alpha di bawah 0,6, pertanyaannya tidak dapat diandalkan.

2. Uji legitimasi

Tes legitimasi adalah tes yang berencana untuk mengukur apakah survei itu substansial. Sebuah survei seharusnya substansial dengan asumsi pertanyaan pada jajak pendapat dapat mengungkap sesuatu yang akan diperkirakan oleh jajak pendapat. (Ghozali, 2018). Uji legitimasi dalam tinjauan ini adalah menghitung hubungan antara skor hal dari setiap inkuiri dan skor inkuiri. Perhitungan diselesaikan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical bundle for sosiologi*).

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian legitimasi memiliki standar jika bernilai sig. (2-ekor) pada ketuntasan membangun skor < 0,05 atau sebaliknya jika r lebih menonjol dari r tabel (pada tingkat kepentingan 0,05), maka hal inkuiri atau penanda seharusnya "substansial. "begitu juga sebaliknya.

Adapaun model persamaan regresi linear berganda, (Sugiyono, 2018) sebagai berikut:

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

Diminta :

Y = Minat Nasabah
a = Konstanta
 β = Koefisien regresi variabel independen
X₁ = Biaya Penitipan
X₂ = Layanan
e = *Standart error*

3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien kepastian (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kapasitas model untuk memahami varietas yang bergantung (terikat). Nilai koefisien kepastian berada di kisaran nol dan 1. Nilai R² kecil menyiratkan bahwa kapasitas faktor-faktor yang bergantung sangat terbatas. Nilai R² yang mendekati satu menyiratkan bahwa faktor bebas memberikan hampir semua data yang diharapkan untuk mengantisipasi variasi variabel terikat. (Ghozali, 2018)

4. Uji t (Uji Parisial)

Uji spekulasi yang digunakan dalam tinjauan ini adalah uji fraksional (uji t) untuk mengetahui pengaruh setiap faktor bebas terhadap variabel terikat. Jika hasil eksperimen $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau ($T_{hitung} > T_{tabel}$) dapat diduga bahwa terdapat pengaruh antara faktor bebas terhadap variabel terikat. Kemudian lagi, jika akibat dari T_{hitung} lebih kecil dari T_{tabel} atau ($T_{hitung} < T_{tabel}$), maka pada saat itu tidak ada pengaruh antara faktor otonom dan faktor subordinat. Variabel tingkat kesalahan adalah 5% dan tingkat kepastian adalah 95%. Dalam hal tingkat kesalahan suatu variabel $< 5\%$ atau 0,05, variabel tersebut dinyatakan besar.

5. Uji Simultan (Uji F)

Uji-F dilakukan untuk mengetahui kedua variabel tersebut berpengaruh secara bersama-sama. Dengan cara melihat apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H₁ diterima yaitu terdapat pengaruh antar variabel dan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh biaya penitipan terhadap minat nasabah

Dalam penelitian menunjukkan bahwa hasil dari nilai $t_{hitung} = 6,686 > t_{tabel} 1,660$ dan signifikansi 0.000, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa biaya penitipan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Artinya jika biaya penitipan ditingkatkan, maka minat nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika biaya penitipan menurun, maka minat nasabah juga akan menurun. Hal ini menandakan bahwa biaya penitipan yang dapat memberikan pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian.

Biaya penitipan atau *Ujrah* merupakan harga sewa atau harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian. Dalam akad ijarah selalu disertai dengan kata imbalan ataupun upah yang dimana disebut juga dengan *ujrah*. Biaya penitipan (*ujrah*) dipegadaian adalah biaya sewa yang dikenakan oleh pihak pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah.

Biaya penitipan (*ujrah*) dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian. Dalam pegadaian syariah ada yang disebut dengan diskon *ujrah* yaitu apabila nasabah yang ingin meminjam dibawah taksiran yang ditetapkan oleh pegadaian. Biaya penitipan (*ujrah*) dipegadaian syariah sesuai dengan prinsip hukum islam yaitu diperbolehkan dalam islam dilakukan secara sukarela membawa nilai masalah dan keadilan untuk masyarakat.

Rahn emas adalah skema pinjaman dari Pegadaian Syariah kepada nasabah yang datang untuk menggadaikan emasnya. Nasabah akan mendapatkan maksimal 90% dari emas yang digadaikan dengan catatan nasabah terlebih dahulu menyepakati akad dengan Pegadaian Syariah meliputi besarnya angsuran, pengembalian pinjaman, plafon atau jangka waktu gadai dan *ujrah* atas biaya pemakaian tempat dan pemeliharaan marhun serta asuransi.

Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan harga jual produk gadai emas di Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo. Dimana harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lainnya menimbulkan biaya. Harga juga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran paling fleksibel. Secara tradisional harga berperan sebagai penentu utama pilihan pembeli.

Setiap harga yang dikenakan perusahaan akan menghasilkan tingkat permintaan yang berbeda-beda dan karena itu akan memberikan pengaruh yang berbeda pula pada tujuan

pemasaran dalam keadaan normal. Permintaan dan harga berhubungan terbalik yaitu semakin tinggi harga semakin rendah permintaan dan semakin rendah harga semakin tinggi permintaan. Hal tersebut selaras dengan semakin besar (mahal) biaya penitipan *ujrah* maka semakin rendah/turun tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan konsumen (nasabah) dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen (nasabah) dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Secara umum kepuasan konsumen (nasabah) dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari perbandingan antara produk yang dibeli dan sesuai atau tidak dengan harapannya. Nasabah di Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo merasa kurang puas dikarenakan adanya faktor yang mampu mendorong timbulnya ketidakpuasan nasabah gadai emas yaitu karena adanya biaya penitipan (*ujrah*) yang memberatkan nasabah dalam proses pembayaran/pelunasan barang gadai tersebut. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa faktor yang paling besar yang mendorong nasabah menggadaikan emasnya di pegadaian syariah adalah karena faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak. Kebutuhan nasabah akan dana memdesak seperti biaya pendidikan, biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit, biaya penambahan modal usaha dan keperluan rumah tangga yang lainnya yang sangat mendesak hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat/nasabah yang 80 perkomomiannya sulit dan

hanya sedikit nasabah yang menggadaikan emasnya dengan mempertimbangkan fluktuasi biaya ujah yang sedang terjadi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Zulkarnain, 2020) menyatakan bahwa biaya penitipan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Parnomo, 2020) menyatakan bahwa biaya penitipan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Pengaruh layanan terhadap minat nasabah

Dalam penelitian menunjukkan bahwa hasil dari nilai $t_{hitung} 2,857 > t_{tabel} 1,660$ dan signifikansi 0.005, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Artinya jika biaya layanan ditingkatkan, maka minat nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika layanan menurun, maka minat nasabah juga akan menurun. Hal ini menandakan bahwa layanan yang baik dapat memberikan pengaruh yang baik pula terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian.

Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan pegadaian guna memenuhi harapan nasabahnya. Pelayanan yang baik yaitu yang dilakukan secara adil, ramah, cepat dan tepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Oleh karena itu, pelayanan baik sangat penting diterapkan dalam suatu pegadaian

khususnya pegadaian syariah. Hal tersebut jika dilakukan dengan baik dan benar akan menimbulkan simpati, baik dari nasabah maupun saingan pegadaian lainnya dan nasabah yang simpati akan menimbulkan kepercayaan sebagai daya tarik bagi calon nasabah lainnya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Yanti, 2021) menyatakan bahwa layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Anditin, 2019) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh biaya penitipan dan layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Biaya penitipan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Artinya jika biaya penitipan ditingkatkan, maka minat nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika biaya penitipan menurun, maka minat nasabah juga akan menurun.
2. Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Artinya jika biaya layanan ditingkatkan, maka minat nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika layanan menurun, maka minat nasabah juga akan menurun.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian,

pembahasan dan analisis mengenai biaya penitipan dan layanan terhadap minat nasabah maka peneliti mencoba memberikan saran yang dapat digunakan sebagai dasar masukan, yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menambahkan variabel selain yang dibahas untuk menambah minat nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas dipegadaian syariah.
2. Bagi pihak pegadaian syariah, harapannya pegadaian syariah yang memiliki jasa gadai syariah memberikan keringan terhadap biaya penitipan (*ujrah*) maupun biaya administrasinya.
3. Pemberian harga pada suatu produk mempertimbangkan kualitas yang terkandung sehingga dapat meningkatkan minat nasabahtersendiri bagi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andri Soemitra. *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*. Jakarta Timur: Prenamedia Group, 2019.
- Andri, Soemitra. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS*. Edisi Sembilan. Semarang:

PUSTAKA.

- Ismaulina, N., Ekonomi, F., Islam, B., & Lhokseumawe, I. 2020. Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Takengon Factors That Influence Customer's Interest In Choosing Gold Savings Of Pegadaian Syariah Takengon. *Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 1–11.
- Ismaulina, N., Ekonomi, F., Islam, B., & Lhokseumawe, I. 2020. Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Takengon Factors That Influence Customer's Interest In Choosing Gold Savings Of Pegadaian Syariah Takengon. *Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 1–11.
- Kasmir. 2018. *Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Muntasir. 2016. Analisis Pengaruh Lokasi Dan Pelyanan Pegadaian Syariah Terhadap Minat Nasabh Pada Pt. Pegadaian Syariah (Persero Cabang Cikarang. *Jurnal Lentera Akutansi*, 2(2).
- Pudjihardjo, H.M dan Nur Faizin Muhith. 2019. *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*. Malang: UB Press.
- Rohmaniyah, Wasilatur. 2019. *Fiqih Muamalah Kontemporer*.

Pamekasan: Duta Media
Publishing.

Rosiyani, N., & Hasyim, F. 2021. Analisis Pengaruh Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Produk Tabungan Emas Di Pegadaian Syariah. *Islamic Economics Juournal*, 1(2).

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulkarnain, S. 2021. Minat Penggunaan Produk Dan Layanan Pegadaian Syariah: Studi Kasus Nasabah Di Sidrap Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 7(2), 148–154.
<https://doi.org/10.36312/jime.v7i2.1997>

Tarantang, Jefry. Maulidia A, Annisa A, dan Meidinah M. 2019.

Regulasi dan Implementasi Syariah di Indonesia. Yogyakarta: K-Media.

Titisari, Purnamie. 2018. *Peranan Organisasi Citizwnship*

Behavior (OCB). Jakarta: Minat Wacana Media.

Yaqin, Ainul. 2018. *Fiqh Muamalah: Kajian Komprehensif Ekonomi Islam*. Pamekasan: Duta Media Publishing.