

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Tabel 1.1 Perhitungan Tarif Biaya Penitipan (*Ujrah*)

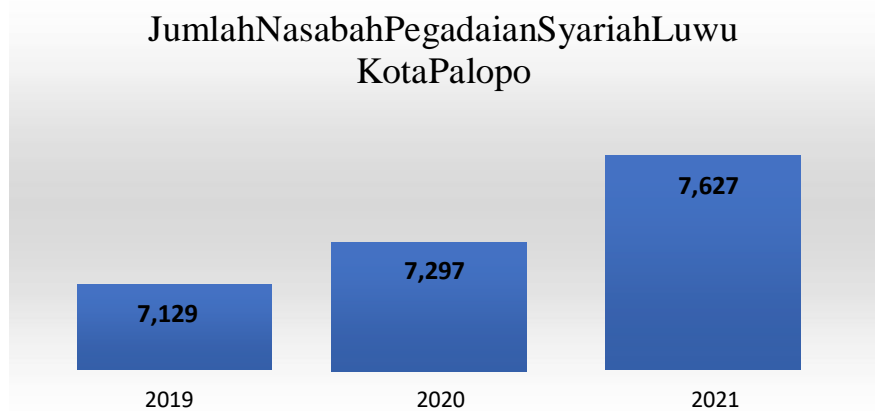
No	Jenis Simpanan	Tarif Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)
1	Emas dan Berlian	Taksiran/Rp.10.000 × Rp.90 × Jangka Waktu/ 10 Hari
2	Elektronik, Mesin Jahit	Taksiran/Rp.10.000 × Rp.95 × Jangka Waktu/ 10 Hari
3	Kendaraan Bermotor	Taksiran/Rp.10.000 × Rp.100 × Jangka Waktu/ 10 Hari

Sumber: www.pegadaian.co.id

Dari tabel di atas, jelas pegadaian menentukan biaya ijarah bukan dari jumlah kredit nasabah, karena yang ditentukan adalah berapa nilai yang dinilai, angkanya Rp. 10.000 adalah angka tetap yang digunakan oleh toko barang bekas dalam mengerjakan ijarah, sedangkan tarif, khususnya angka Rp. 90, Rp. 95, dan Rp. 100 adalah tarif standar yang digunakan oleh gadai syariah.

Minat menyiratkan kecenderungan dan energi yang tinggi atau keinginan yang luar biasa terhadap sesuatu (Sulkarnain, 2021). Minat adalah suatu kecenderungan dan minat terhadap suatu tindakan tanpa diminta oleh siapapun dan tidak muncul secara tiba-tiba atau tiba-tiba, namun muncul karena adanya kerjasama, informasi dan kecenderungan. Kepentingan klien adalah keinginan klien untuk memanfaatkan administrasi pegadaian syariah.

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo



Berdasarkan Grafik diatas Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo yang berada di Sulawesi Selatan mengalami peningkatan jumlah nasabah disetiap tahunnya, dan Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo yang memiliki tujuan memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti dan juga melayani masyarakat yang membutuhkan keuangan yang berada di Kota Palopo. Tentunya karyawan dituntut untuk meningkatkan pengetahuan dan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan nasabah sehingga minat nasabah dalam menggunakan Pegadaian Syariah meningkat di Kota Palopo menyediakan layanan seperti layanan Amanah, gadai syariah, *Arrum BPKB*, *Arrum Haji*, *Rahn Tasjily* Tanah, Mulia, dan Tabungan Emas.

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”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah biaya penitipan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah?
2. Apakah layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan, pelayanan dan lokasi terhadap minat nasabah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Bagi Usaha

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pegadaian syariah luwu cabang kota palopo untuk meningkatkan kualitas pegadaian ini.

2. Akademik

Semoga penelitian ini dapat menambah bahan kajian dalam penelitian khususnya dibidang ekonomi kususnya pegadaian.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, sarana evaluasi, dan menjadi dasar pertimbangan dalam pegadaian khususnya pengetahuan, pelayanan dan lokasi terhadap minat nasabah pada pegadaian syariah luwu cabang kota palopo.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian ini bertujuan untuk membatasi pemahaman terkait pokok permasalahan sehingga masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dimengerti dengan baik dan mudah. Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu mengkaji mengenai permasalahan Pengaruh pengetahuan, pelayanan dan lokasi terhadap minat nasabah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Biaya Penitipan (*Ujrah*)

a. Pengertian 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.

b. Landasan Hukum Biaya Penitipan atau *Ujrah*

Dalam syariat Islam itu bertujuan untuk kemaslahatan manusia termasuk dalam hal yang mengajarkan kita dalam hal memberikan *ujrah* (upah atau imbalan) kepada setiap orang yang telah memberikan bantuan jasanya dan tentu dapat memberikan keadilan. (Pudjihardjo dan Nur, 2019)

Dibawah ini terdapat landasan hukum *ujrah* antara lain ialah:

1) Al-Qur'an

Dalam QS. At-Talaq ayat 6 yang terjemahnya ialah “Jika mereka telah menyusukan (anak-anakmu), maka berikanlah imbalannya kepada mereka.

2) Hadits

Dari Abdullah bin Umar, ia berkata bahwa Rasulullah SAW pernah bersabda, “Berikanlah olehmu upah atau imbalan orang sewaan sebelum keringatnya kering.”(HR. Ibnu Majah).

c. Rukun dan Syarat-Syarat Biaya Penitipan atau *Ujrah*

Ada beberapa rukun Biaya Penitipan atau *ujrah* yang mesti terpenuhi diantaranya (Rohmaniyah, 2019):

- 1) Pelaku akad, merupakan *musta'jir* (penyewa), dimana pihak yang menyewa aset dan *mu'jir/muajir* (pemilik) ialah pihak pemilik yang menyewakan aset.
- 2) Objek akad, merupakan *ma'jur* (aset yang disewakan).
- 3) Upah atau imbalan.

4) *Sighat* ialah ijab dan qabul.

Sedangkan syarat-syarat Biaya Penitipan atau *Ujrah* sebagai berikut:

- 1) Ujrah harus diselesaikan melalui pemikiran dan lebih jauh lagi konferensi terbuka, dengan tujuan agar dalam diri setiap individu atau penghianat moneter timbul rasa gengsi yang tinggi dan pengabdian yang setia kepada kepentingan umum.
- 2) Upah harus dinyatakan dengan jelas, tegas atau dengan mengacu pada langkah-langkah karena kompensasi adalah angsuran untuk nilai keuntungan. Nilai ini diharapkan dapat diketahui dengan jelas. Memanfaatkan individu untuk kompensasi makanan adalah salah satu ilustrasi pembayaran yang kacau karena mengandung komponen kerentanan (*jihala*).
- 3) Upah tidak boleh sama dengan jenis barang. Membayar tugas dengan pekerjaan yang sebanding, adalah ilustrasi tidak mengumpulkan prasyarat ini. Dengan demikian hukum tersebut tidak substansial, mengingat dapat mendorong terjadinya tindakan riba. Misalnya merekrut kuli untuk membuat rumah dan upahnya melalui bahan bangunan/rumah.
- 4) Kontrak penyewa ujrah tidak boleh dalam kerangka keuntungan dari jenis sesuatu yang disepakati menjadi kesepakatan dan membantu seseorang dengan kompensasi untuk membantu orang lain tidak sah. Masalah ini tidak valid karena jenis saldo keuntungan. (Pasti, 2018)

Ketentuan-ketentuan biaya penitipan sebagai pembentuk laba pegadaian syariah sebagai berikut (Tarantang, *et.al*, 2019):

- 1) Biaya kewenangan atau kewenangan administrasi ditentukan dari nilai emas

yang dinilai.

- 2) Jangka waktu sumpah ditetapkan 120 hari jadwal. Perhitungan tarif administrasi toko dalam beberapa hari ditentukan dari rahn kredit sampai dengan tanggal pengembalian uang muka. Satu hari dianggap sepuluh hari atau dapat ditentukan dengan satuan terkecil.
- 3) Biaya penitipan ditentukan berdasarkan volume atau nilai barang dagangan.
- 4) Rahn dapat melunasi sebelum pengembangan.
- 5) Biaya perawatan atau administrasi kapasitas dibayar pada saat penggantian uang muka.

d. Berakhirnya Ujrah, sebagai berikut:

- 1) Menurut Hanafiyah, ujarah ditutup dengan meninggalnya salah satu dari dua orang yang mengadakan perjanjian. Ujarah hanyalah hak keuntungan, jadi hak ini tidak dapat diperoleh mengingat warisan berlaku untuk benda-benda yang dimiliki.
- 2) Sesuatu yang dijarah dilenyapkan atau ditendang, misalnya makhluk sewaan menggigit debu, rumah kontrakan dilenyapkan.
- 3) Keuntungan normal telah terpenuhi atau pekerjaan telah selesai kecuali jika ada usia atau halangan.
- 4) Perjanjian ditutup dengan iqalah (menarik keluar). Ijarah atau Ujarah adalah akad muawadah, cara paling umum untuk memindahkan barang dengan benda, sehingga layak untuk iqalah seperti dalam akad jual beli. Di antara penyebabnya, misalnya, malunya barang yang disewakan yang menyebabkan kemalangan atau

penurunan kepraktisan barang tersebut.

2.1.2 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 berpengalaman 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.

Setiap bank umumnya perlu dipandang sebagai yang terbaik oleh kliennya dan dengan cara yang sama klien perlu diberikan bantuan terbaik. Oleh karena itu, dalam penolong wajib membuat nasabah merasa nyaman mengelola bank, terutama ketika nasabah perlu mengambil dana akad di bank Syariah Mandiri. Metode pelayanan

yang baik adalah sebagai berikut:

1. Aksesibilitas pekerja yang baik.

Akomodasi klien sangat tergantung pada pejabat yang melayani mereka. Harus berwatak baik, ramah, dan menarik, selain itu, bantuan juga harus pandai berbicara, responsif, lihai, dan menyenangkan sehingga klien lebih tertarik dan puas dengan barang-barang bank syariah.

2. Siap melayani dengan tepat dan cepat

Dalam melayani klien, mereka diharapkan untuk menyelesaikan sesuai dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya dan tampaknya tidak sah bahwa administrasi yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan klien.

3. Mampu

Kepada setiap klien dari awal sampai akhir Dalam melakukan latihan seorang penolong seharusnya mempunyai pilihan untuk melayani dari awal sampai akhir sehingga bantuan tersebut klien merasa terpenuhi.

4. Hebat dalam menyampaikan

Dalam bantuan, adalah wajib untuk memiliki opsi untuk berbicara dengan setiap klien, tetapi berbicara sesuai keinginan klien sehingga klien dapat dengan mudah melihat dengan cepat.

5. Berusaha memahami kebutuhan klien

Harus buru-buru menjawab keinginan klien. Dengan asumsi bahwa itu lamban itu akan membuat klien lepas landas. Jadi adalah normal untuk terus-menerus memahami apa yang dibutuhkan dan dibutuhkan klien.

Adapun yang menjadi indikator kualitas pelayanan berdasarkan Tjiptono dan Anastasia yang dikutip oleh (Ningsih et al., 2019) yakni:

1. Jelas (Bukti Langsung)

Bukti langsung adalah aspek yang terkait dengan kualitas menarik yang mencakup kantor yang sebenarnya, peralatan perwakilan, dan keadaan kantor pendukung, serta penampilan pekerja.

2. Kualitas tak tergoyahkan (Keandalan)

Kualitas yang tak tergoyahkan adalah aspek yang mengkhawatirkan tentang keinginan dan kapasitas pekerja untuk membantu klien dan menjawab permintaan mereka, dan menjelaskan kapan akan diberikan dan kemudian menawarkan jenis bantuan dengan cepat dan kesiapan perwakilan untuk hadir dengan administrasi tepat waktu.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah dimensi yang berkenan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah dimensi yang berkenan dengan para pegawai agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.

5. *Emphaty* (Empati)

Empati adalah dimensi yang berkenaan dengan pemahaman masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. (Titisari, 2018)

5.1.1 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.

a. Minat Nasabah Dalam Menggunakan Pegadaian Syariah.

Menurut(Muntasir, 2016) minat nasabah dalam menggadaikan atau dalam menggunakan jasa pegadaian syariah dapat di kelompokkan dalam beberapa hal:

1. Sederhana

Dimana metode yang diterapkan pada pegadaian syariah dalam pelaksanaannya sangat sederhana, yaitu hanya dengan membawa harta (emas, permata) yang perlu digadaikan dan tidak memerlukan banyak syarat dalam menggunakan administrasi pegadaian syariah.

2. Tingkatkan kecepatannya

Hanya membutuhkan sekitar 15 menit untuk menggadaikan produk (emas, batu pegadaian syariah).

3. Tutup

Daerah yang dekat dan mudah dijangkau sangat mempengaruhi klien dalam memutuskan pegadaian syariah yang akan dikunjungi, semakin mudah dijangkau dan ditutup maka klien akan memilih toko barang bekas tersebut.

4. Administrasi

Bantuan yang baik dan luar biasa dalam melayani klien akan memberikan satu atau lebih dalam pandangan klien, dan klien akan merasa senang dan akan kembali menggunakan pegadaian syariah.

5. Bebas Bunga

Di toko barang bekas syariah untuk memanfaatkan belum menuduh bunga dari biaya toko, terbebas dari bunga, klien akan merasa lebih positif tentang pegadaian syariah.

b. Indikator Minat Nasabah

Ada beberapa Indikator minat beli seorang calon Nasabah adalah sebagai berikut:(Alma, 2018).

1. *Attention*, yaitu perhatian calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh produser.
2. *Interest*, yaitu ketertarikan calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh produsen.
3. *Desire*, yaitu keinginan calon nasabah untuk memiliki produk yang ditawarkan olehprodusen.

4. *Action*, yaitu calon nasabah melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan.

5.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1. Hriston Anditin (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar	Y : Kepuasan Nasabah X : Kualitas Pelayanan Jenis Penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif.	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar
2. Andi Tenri A. Zulkarnain (2020). Pengaruh Ujrah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo	Y : Kepuasan Nasabah Gadai Emas X ₁ : Pengaruh Ujrah X ₂ : Pelayanan Jenis Penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif.	Dapat disimpulkan bahwa biaya penitipan (<i>ujrah</i>) (X ₁) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan pelayanan (X ₂) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Yulia Dwi Anggraini (2020). Pengaruh Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung	Y : Kepuasan Nasabah X : Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) Jenis Penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif.	Menunjukkan bahwa biaya penitipan (<i>Ujrah</i>) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-1,517 < 1,989)

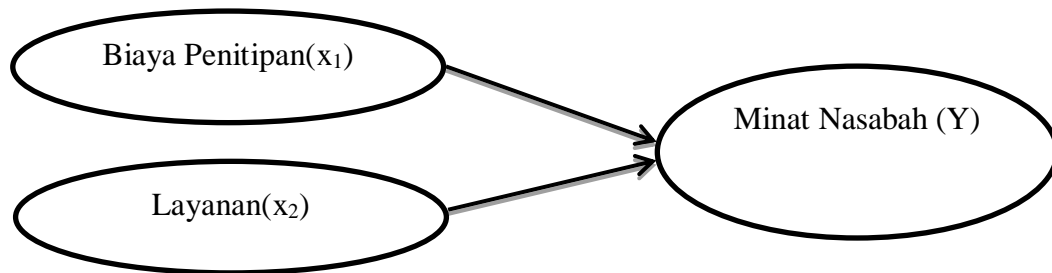
<p>4. Dara Juliani Poli (2020). Pengaruh Promosi Gadai Emas terhadap Minat Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Manado Kairagi</p>	<p>Y : Minat Nasabah X : Promosi Gadai Emas Jenis Penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif.</p>	<p>Berdasarkan hasil pengujian dengan uji t didapatkan t hitung 9,875 dengan nilai sig. 0,000 hal ini berarti variabel promosi secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah.</p>
<p>5. Agung Parmono (2020). Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember</p>	<p>Y : Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas X₁ : Ujrah X₂ : Marhun Bih Jenis Penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif.</p>	<p>Dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel ujarah dan marhun bih berpengaruh signifikan atau positif terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas. Sedangkan secara simultan variabel ujarah dan marhun bih berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas.</p>
<p>6. Abdul Rozak (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai</p>	<p>Y : Keputusan Nasabah X : Kualitas Pelayanan Jenis Penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif.</p>	<p>Berdasarkan hasil uji t-statistik adalah variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-statistik sebesar 4.438 yang nilainya lebih besar dari t-tabel sebesar 2.011. dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.</p>
<p>7. Wilda Yanti (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Gadai di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang</p>	<p>Y : Minat Nasabah X : Kualitas Layanan Jenis Penelitian ini adalah deskriptif</p>	<p>Menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan nilai t-hitung sebesar 2.969 dan besarnya signifikansi adalah 0,004. Hal ini</p>

Luwu Kota Palopo	Kuantitatif.	menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial dapat mempengaruhi variabel minat nasabah.
8. Novianti Pramudya, (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah	Y : Kepuasan Nasabah X ₁ : Kualitas Produk X ₂ : Kualitas Layanan Jenis Penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif.	Menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

5.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual digunakan untuk menjelaskan tentang hubungan dari Biaya Penitipan (X_1) dan Layanan (X_2) terhadap minat nasabah (Y). Biaya penitipan (X_1) merupakan biaya yang harus dibayar oleh nasabah atas jasa penitipan barang yang digadaikan sebagai bentuk imbalan. Layanan adalah adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan juga keinginan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu menciptakan minat nasabah. Dan Minat nasabah adalah perasaan lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh

Jadi kerangka konseptual ini ialah Biaya Penitipan (X_1) dan Layanan (X_2) sebagai variabel bebas yang akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikat (dependen) yaitu minat nasabah (Y). Berikut adalah gambaran kerangka konseptual penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

5.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan tinjauan teoritis dan penelitian terdahulu.

5.4.1 Pengaruh Biaya Penitipan terhadap Minat Nasabah menggunakan Jasa Pegadaian Syariah

Biaya penitipan adalah suatu imbalan atau upah yang didapatkan dari akad pemindahan hak guna atas manfaat baik berupa benda atau jasa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan. Biaya penitipan adalah harga sewa dan harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian.

Minat nasabah adalah rasa ingin tahu atau rasa suka atas sesuatu yang nasabah lakukan atas bebas memilih kebutuhan dalam melakukan kehendak itu berhubungan dengan perasaan dan pikiran sehingga apa yang dilakukan dapat memotivasi apa yang mereka inginkan.

Beberapa penelitian sebelumnya (Anggraini, 2020) menyatakan bahwa biaya penitipan (*Ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Selanjutnya menurut (Zulkarnain, 2020) biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh

positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis:

H1 : Diduga biaya penitipan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah.

5.4.2 Pengaruh Layanan terhadap Minat Nasabah menggunakan Jasa Pegadaian Syariah

Layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan kepada nasabah yang telah menggunakan produk maupun jasanya. Dengan pelayanan yang baik nasabah akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Sehingga tidak jarang perusahaan memaksimalkan layanannya untuk menarik nasabah sebesar-besarnya. Untuk itu, jika ingin menarik nasabah dengan sebanyak-banyaknya perusahaan harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri.

Beberapa penelitian sebelumnya Anditin (2019) menyatakan bahwa bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya menurut (Yanti, 2021) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial dapat mempengaruhi variabel minat nasabah. Berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis:

H2 : Diduga layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 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)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo Sulawesi Selatan, yang menjadi nasabah dan menggunakan jasa pegadaian syariah. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei - Juni 2022.

3.3 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. Dalam penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan perhitungan slovin. Digunakan rumus ini karena populasi yang didapatkan sebesar 7267 orang.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{7267}{1 + 7267(0,1)^2} \\
 &= \frac{7267}{1 + 7267(0,01)} \\
 &= \frac{7267}{1 + 72,67} \\
 &= \frac{7267}{73,67} \\
 &= 98,64 \text{ (Dibulatkan)} \\
 &= 99
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tersebut sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 99 orang.

Keterangan :

n = besarnya ukuran sampel

N = besarnya populasi

e = tingkat kesalahan yang ingin diambil sebesar 10%

Maka sampel yang didapatkan 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%.

3.4 Jenis dan sumber Data

3.4.1 Jenis Informasi

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.

3.4.2 Sumber Data

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 disebarkan kepada responden (Sugiyono, 2018).

3.5 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.

3.6 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Table 3.1. Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Minat Nasabah (Y)	Minat nasabah adalah keinginan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attention</i> 2. <i>Interest</i> 3. <i>Desire</i> 4. <i>Action</i>
Biaya Penitipan (x_1)	Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) mempunyai arti upah atau gaji. Atau dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga penitipan (<i>ujrah</i>) digadai emas syariah. 2. Biaya penitipan gadai emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku.
Layanan (x_2)	Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), 2. <i>Reliability</i> (Keandalan), 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), 4. <i>Assurance</i> (Jaminan), 5. <i>Emphaty</i> (Empati)

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang telah dibuat oleh penelitian yang berisi beberapa item pertanyaan tentang persepsi individu terhadap permasalahan penelitian. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2

Skala Likert Penelitian

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat tidak Setuju (STS)
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

3.8 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:

3.8.1 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)

3.8.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Keandalan

Uji ketergantungan 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 tergojahkan dilakukan untuk menguji konsistensi tanggapan dari responden melalui pertanyaan yang diberikan. Dalam uji ketergantungan 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 mengungkapkan 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*).

3.8.3 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.

Adapun 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*

3.8.4 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)

3.8.5 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 Thitung lebih menonjol daripada Ttabel atau (Thitung > Ttabel) dapat diduga bahwa terdapat pengaruh antara faktor bebas terhadap variabel terikat. Kemudian lagi, jika akibat dari Thitung lebih kecil dari Ttabel 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.

3.8.6 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 H_1 diterima yaitu terdapat pengaruh antar variabel dan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh antar variabel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Pegadaian Syariah

Disahkannya PP Tanggal 10 April 1990 merupakan tonggak awal bangkitnya Pegadaian, adapun hal yang perlu di cermati bahwa PP/10 menegaskan misi yang harus di emban oleh pegadaian guna mencegah praktik riba, misi tersebut tidak berubah sampai lahirkan PP103/2000 yang dijadikan landasan kegiatan PT. Pegadaian (Persero) hingga saat ini. Banyak pihak yang berasumsi bahwa Operasionalisasi Pegadaian prafatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 Tentang Bunga Bank Telah sesuaidengan konsep Syariah walaupun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan tersebut.

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Setelah melakukan kajian yang panjang, akhirnya dikembangkan sebuah konsep untuk pendirian unit pelayanan gadai syariah sebagai awal dari terbentuknya divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. dalam pengelolaan produk Rahn. Untuk mengelola studi ini, Pegadaian kemudian membentuk divisi bisnis Syariah yang sebelumnya berada di bawah bimbingan bisnis lain. Layanan Pegadaian Syariah merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah yang bertujuan untuk menerapkan prinsip Rahn bagi PT. Pegadaian Persero dapat dilihat sebagai inovasi produk, sedangkan lembaga keuangan syariah dapat berfungsi sebagai distribusi.

Sistem operasional Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu prinsip rasionalitas efisiensi dan efektivitas yang kemudian diselaraskan dengan nilai-nilai Islam. Fungsi operasional Pegadaian Syariah dilaksanakan oleh Kantor Cabang Pegadaian Syariah sebagai unit organisasi yang berada di bawah naungan divisi usaha lain PT. Pegadaian Persero. Cabang Pegadaian Syariah merupakan unit usaha mandiri yang pengelolaannya secara struktural terpisah dari usaha gadai konvensional.

Pegadaian Syariah pertama kali didirikan di Jakarta dengan nama Unit Pelayanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada Januari 2003 kemudian disusul dengan berdirinya ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, Yogyakarta pada tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama, ada 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh yang telah beralih fungsi menjadi Pegadaian Syariah.

Dalam menjalankan operasionalnya, Pegadaian Syariah menganut prinsip Syariah yang memiliki ciri-ciri, seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan usaha untuk memperoleh imbalan jasa. dan/atau bagi hasil.

Pada awalnya, kehadiran Pegadaian Syariah sangat ditentukan oleh pergantian peristiwa dan kemajuan yayasan moneter Islam. Kemudian lagi, Pegadaian Syariah bergantung pada kebutuhan bangsa Indonesia untuk munculnya Pegadaian yang menerapkan standar Syariah. Perkembangan Pegadaian Syariah sebagai tempat berdirinya PT. Pegadaian (Persero) di

Indonesia adalah sesuatu yang mencengangkan. Pegadaian Syariah bertanggung jawab untuk menyalurkan dana melalui pemberian uang muka kepada individu yang membutuhkan sesuai dengan peraturan Pegadaian Syariah.

Hingga saat ini, ada 5 yayasan keuangan yang berminat membuka Pegadaian Syariah. PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang tertarik untuk membuka barang-barang berbasis Syariah bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia, Pegadaian Syariah sejak awal September 2003 telah melepas gadai syariah.

Sehubungan dengan berbagai yayasan yang perlu membuka Pegadaian Syariah, khususnya Perbankan Syariah yang membuka kantor Pegadaian sendiri, misalnya Unit Pelayanan Pegadaian Bank Syariah dan Bank Jabar Syariah. PT. Pegadaian (Persero) bekerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang berbentuk kemitraan (musyarakah). PT. Pegadaian (Persero) sebagai agen fungsional sedangkan BMI sebagai penyanggah dana.

a. Visi Pegadaian

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

b. Misi Pegadaian

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan

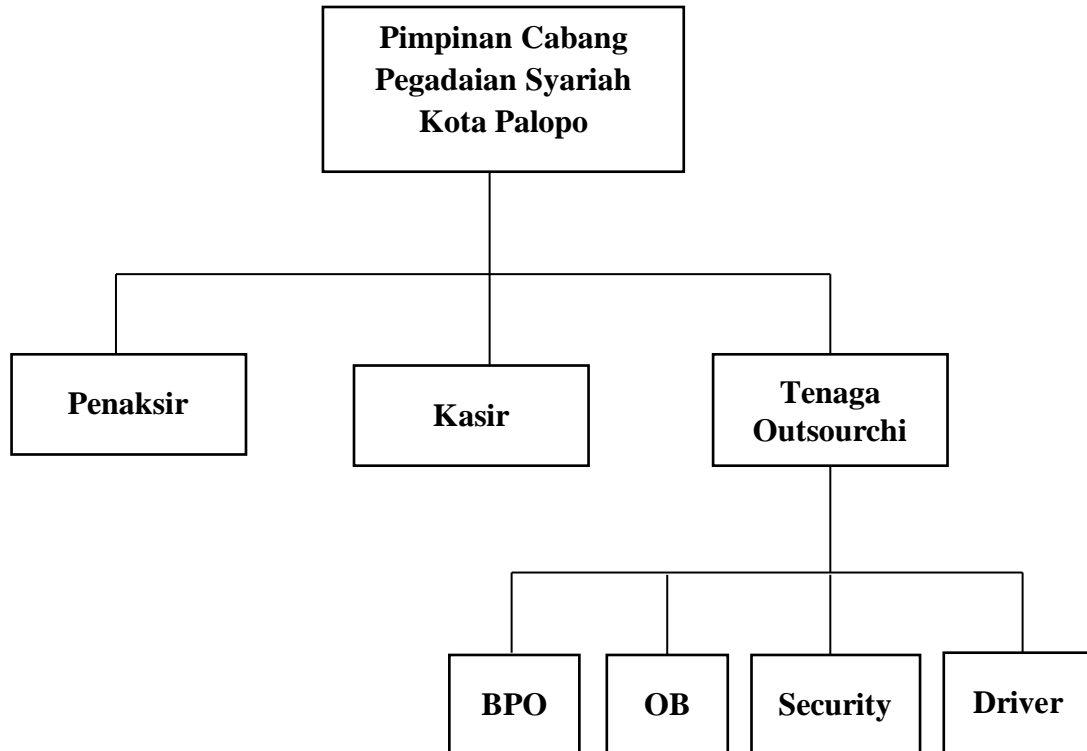
kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

Bertolak dari misi pegadaian diatas, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya Pegadaian merupakan sebuah Lembaga dibidang keuangan yang mempunyai visi dan misi bagaimana masyarakat mendapatkan perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian.

a. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Kota Palopo.

Pegadaian Syariah Kota Palopo yang berlokasi di jl. Andi Tadda No. 43 Kota Palopo merupakan sebuah Lembaga non bank (Pegadaian Syariah) dibawah binaan Divisi Unit Usaha Syariah PT. Pegadaian (Persero), yang struktural terpisah pengelolaannya atau operasionalnya dari usaha gadai secara konvensional. Adapun struktural organisasi Pegadaian Syariah Kota Palopo.

Gambar 4.1**Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Kota Palopo****4.1.2 Deskripsi Responden**

Responden penelitian ini adalah nasabah di pegadaian syariah Luwu kota Palopo. Untuk menjabarkan latar belakang responden yang menjadi sampel penelitian, berikut ini deskripsi profil responden berdasarkan: jenis kelamin, umur dan lama nasabah. Sebagaimana disajikan pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	120
2	Kuesioner yang dikembalikan	99
3	Kuesioner yang tidak dikembalikan	21
4	Tingkat pengembalian	$99/120 \times 100\% = 82,5\%$

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa 120 kuesioner yang disebar, terdapat 21 kuesioner yang tidak mendapat respon atau tidak dikembalikan. Sehingga presentase tingkat pengembalian kuesioner adalah 82,5%. Penyebaran sebanyak 120 kuesioner pada tanggal 27 Juni 2022 dan pengembalian kuesioner pada tanggal 04 Juli 2022, sebanyak 99 kuesioner dikembalikan dapat diolah seluruhnya. Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	46	46,5%
2	Perempuan	53	53,5%
3	Total	99	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (46,5%) sedangkan responden jenis perempuan

sebanyak 53 orang (53,5%). Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	< 30 tahun	36	36,4%
2	30 – 40 tahun	31	31,3%
3	> 40 tahun	32	32,3%
4	Total	99	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden dengan umur < 30 tahun sebanyak 36 orang (36,4%), umur 30-40 tahun sebanyak 31 orang (31,3%), dan umur > 40 tahun sebanyak 32 orang (32,3%). Adapun karakteristik responden berdasarkan lama nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Lama Nasabah Menggunakan Jasa di Pegadaian Syariah

No	Lama Nasabah	Frekuensi	Presentase
1	< 6 bulan	8	8,1%
2	7 – 12 bulan	16	16,2%
3	1 – 2 tahun	34	34,3%
4	> 2 tahun	41	41,4%
5	Total	99	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden dengan lama nasabah menggunakan jasa di pegadaian syariah < 6 bulan sebanyak 8 orang (8,1%), 7-12 bulan sebanyak 16 orang (16,2%), 1-2 tahun sebanyak 34 orang (34,3%) dan > 2 tahun sebanyak 41 orang (41,4%).

4.1.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Tabel 4.5
Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biaya Penitipan	99	16	20	18.15	1.541
Layanan	99	11	20	17.69	1.962
Minat Nasabah	99	12	20	17.91	1.756
Valid N (listwise)	99				

Sumber: Data diolah di SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa N atau jumlah data setiap variabel yang valid berjumlah 99, dari 99 data sampel minat nasabah (Y), nilai minimum 12, nilai maksimum sebesar 20, diketahui nilai mean sebesar 17,91, serta nilai standar deviasi sebesar 1,756 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilai merata.

Biaya Penitipan (X_1) dari 99 sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum sebesar 20, nilai mean sebesar 18,15 serta nilai

standar deviasi sebesar 1,541 artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar senigga penyimpanan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Layanan (X_2) dari 99 sampel diketahui bahwa nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum sebesar 20, nilai mean sebesar 17,91, serta nilai standar deviasi sebesar 1,756 artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar senigga penyimpanan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur data pada suatu kuesioner valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor setiap butir pernyataan responden dengan total skor variabel sehingga diperoleh nilai pearson correlation. Untuk mengetahui valid tidaknya butir pernyataan dapat menggunakan rumus $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid, Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid. Penentuan r_{tabel} yaitu $df = N - k$ dengan taraf signifikansi 5%. Adapun data hasil uji validitas penelitian ini, disajikan pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Biaya Penitipan (X1)	X1.1	0,700	Valid
		X1.2	0,831	Valid

		X1.3	0,752	Valid
		X1.4	0,766	Valid
2	Layanan (X2)	X2.1	0,632	Valid
		X2.2	0,564	Valid
		X2.3	0,843	Valid
		X2.4	0,816	Valid
3	Minat Nasabah (Y)	Y1	0,807	Valid
		Y2	0,704	Valid
		Y3	0,839	Valid
		Y4	0,778	Valid

Sumber: Data diolah di SPSS, 2022

Dari tabel diatas, instrumen kuesioner yang terdiri dari beberapa butir pernyataan dinyatakan valid. Karena korelasi antara masing-masing skor pernyataan lebih besar dari r tabel yakni 0,164 dan dibawah 0,05.

4.1.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Suatu instrument penelitian dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha berada diatas 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini, disajikan dalam tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Biaya Penitipan (X1)	0,803	Reliabel
Layanan (X2)	0,787	Reliabel
Minat Nasabah (Y)	0,805	Reliabel

Sumber : Data diolah di SPSS tahun 2022

4.1.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan pada penelitian yang menggunakan lebih dari satu variabel. Pengujian linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini, disajikan dalam tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.010	1.788		1.683	.096
	Biaya Penitipan	.619	.093	.543	6.686	.000
	Layanan	.208	.073	.232	2.857	.005

a. Dependent Variable: Minat Nasabah
Sumber: Data diolah di SPSS tahun 2022

$$Y = 3,010 + 0,543 X_1 + 0,232 X_2 + e$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 4.8 dapat di jelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta untuk persamaan regresi berdasarkan perhitungan statistik diatas sebesar 3,010 artinya apabila variabel bebas bernilai nol maka minat nasabah tetap sebesar 3,010.
- Variabel Biaya Penitipan memiliki koefisien positif sebesar 0,543. Menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu persen variabel biaya penitipan dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan menurunkan minat nasabah sebesar 0,543 atau 54,3%.
- Variabel Layanan memiliki koefisien positif sebesar 0,232. Menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu persen variabel layanan dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan menurunkan minat nasabah sebesar 0,232 atau 23,2%

4.1.6 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.412	1.347

a. Predictors: (Constant), Layanan, Biaya Penitipan
Sumber: Data diolah di SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh *Adjusted R Square* sebesar 0,412 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen yang terdiri atas biaya penitipan dan layanan terhadap variabel

dependen adalah hanya sebesar 41,2% sedangkan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini mengartikan bahwa masih besar faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian.

4.1.7 Uji t

Pada tabel 4.8 menunjukkan hasil pengujian antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individu (persial) adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa biaya penitipan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Hasil pengujian mempunyai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 6,686 > t_{tabel} 1,660$. Hal ini menunjukkan bahwa biaya penitipan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah. Hasil pengujian mempunyai probabilitas sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,857 > t_{tabel} 1,660$. Hal ini menunjukkan bahwa layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah.

4.2 Pembahasan

4.2.1 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 akanmeningkat, 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.

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.

4.1.3 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.

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.

BAB V

PENUTUP

5.1 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.

5.2 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 nasabah tersendiri 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: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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 Citizenship Behavior (OCB)*. Jakarta: Minat Wacana Media.
- Yaqin, Ainul. 2018. *Fiqh Muamalah: Kajian Komprehensif Ekonomi Islam*. Pamekasan: Duta Media Publishing.