

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI, BIAYA PENITIPAN (*UJRAH*)
DAN DENDA KETERLAMBATAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
GADAI EMAS**

(Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)**

Oleh :

AYU OKTIANA

NIM. 1917202042

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Oktiana
NIM : 1917202042
Jenjang : S.1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan
(Ujrah) dan Denda Keterlambatan terhadap
Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus
Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)**

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 25 Mei 2023

Saya yang menyatakan,



Ayu Oktiana

NIM. 1917202042

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53125
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinszu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI, BIAYA PENITIPAN (UJRAH)
DAN DENDA KETERLAMBATAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS
(STUDI KASUS UNIT PEGADAIAN SYARIAH SENOPATI PURWOKERTO)**

Yang disusun oleh Saudara **Ayu Oktiana NIM 1917202042** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **06 Juli 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

H. Sochimun, Lc., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

Sekretaris Sidang/Penguji

Sulasih, S.E., M.Si.
NIDN. 0619018002

Pembimbing/Penguji

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

Purwokerto, 17 Juli 2023

Dr. H. Saiful Abidin Ariz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Ayu Oktiana NIM 19172020242 yang berjudul :

Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk disajikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 14 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. H. Akhmad Faozan, Lc.,M.Ag.

NIP. 19741217 200312 1 006

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI, BIAYA PENITIPAN (*UJRAH*)
DAN DENDA KETERLAMBATAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
GADAI EMAS**

(Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)

**Ayu Oktiana
NIM. 1917202042**

E-mail: ayuoktiana10@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Gadai Emas Syariah (*rahn*) merupakan pemberian pinjaman menggunakan jaminan emas dan berlian yang terikat emas sebagai sistem gadai, yang tersedia untuk semua golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif mereka yang berlandaskan prinsip syariah. Kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan yang diberikan sangat penting bagi perusahaan. Berdasarkan teori kepuasan nasabah, faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, emosional, biaya, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen. Untuk itulah, penelitian ini akan mengkaji seberapa besar pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Senopati baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan fokus permasalahan yang akan dikaji peneliti, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yaitu biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan sedangkan untuk variabel dependennya, yaitu kepuasan nasabah. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *incidental sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kemudian, analisis data yang digunakan, yaitu analisis statistik deskriptif, regresi linier berganda, dan melakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas dengan menggunakan IBM SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya administrasi, biaya penitipan dan denda keterlambatan dari hasil uji t memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang artinya terdapat pengaruh positif signifikansi secara parsial antara ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati. Kemudian, pada hasil uji F (simultan) secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara biaya administrasi, biaya penitipan, dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syaria'ah di Unit Pegadaian Syariah Senopati.

Kata Kunci : Biaya Administrasi, Biaya Penitipan, Denda Keterlambatan dan Kepuasan Nasabah

**THE EFFECT OF ADMINISTRATIVE COSTS, SAFEKEEPING FESS
(UJRAH) AND LATE CHARGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF
GOLD PAWN**

(Case Studies at Unit Pegadaian Sharia Senopati Purwokerto)

Ayu Oktiana
NIM. 1917202042

E-mail: ayuoktiana10@gmail.com

*Islamic Banking Study Program, Department of Islamic Economics and Finance
Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto*

ABSTRACT

Islamic gold pawn (rahn) is a loan provision using gold and gold-bound diamond collateral as a pawn system, which is available to all groups of customer for their consumptive and productive needs based on sharia principles. Customer satisfaction with the products and services provided is very important for the company. Based on the theory of customer satisfaction, the factors that influence customer satisfaction are service or service quality, product quality, price, emotional, cost, situational factors, and personal factors of consumers. For this reason, this study will examine how the effect of administrative costs, safekeeping fees (ujrah) and late charge on customer satisfaction of gold pawn partially or simultaneously.

Based on the focus the problem to be studied by researchers, this research is a type of quantitative research. In this study there are three independent variables, namely administrative costs, safekeeping fees (ujrah) and late charge while for the dependent variable, namely customer satisfaction. The sample of this research was 100 respondents using incidental sampling method and data collection technique using a questionnaire. Then, data analysis was used, namely descriptive statistical analysis, multiple linear regression, and classical assumption tests including normality, heteroscedasticity, and multicollinearity tests using IBM SPSS 25.

The results of this study indicate that administrative costs, safekeeping fees (ujrah) and late charge from the results of the t test has a significance value of less than 0,05, which means that there is a positive influence of significance partially between the three variables on customer satisfaction at Unit Pegadaian Sharia Senopati Purwokerto. Then, the results of the F test (simultaneously) show that there is an influence between administrative costs, safekeeping fees (ujrah) and late charge on customer satisfaction in using sharia gold pawn products at Unit Pegadaian Sharia Senopati Purwokerto.

Keywords : Administrative Costs, Safekeeping Fees (Ujrah), Late Charge, and Customer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>ba'</i>	B	Be
ت	<i>Ta'</i>	T	Te
ث	<i>sa</i>	§	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>ha</i>	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	<i>Kha'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Žal</i>	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>şad</i>	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	<i>đ'ad</i>	<u>D</u>	de (dengan garis di bawah)

ط	<i>Ta</i>	<u>T</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	<i>za</i>	<u>Z</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik keatas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa'</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	'el
م	<i>Mim</i>	M	'em
ن	<i>Nun</i>	N	'en
و	<i>Waw</i>	W	W
هـ	<i>Ha'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	”	Apostrof
ي	<i>Ya'</i>	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>	جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
------	---------	---------------	------	---------	---------------

(Ketentuan ini tidak dapat diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karâmah al-auliyâ'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila ta“marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakât al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	<i>Jâhiliyah</i>
2.	Fathah + ya“ mati	Ditulis	A
	تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3.	Kasrah + ya“ mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>Karîm</i>
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	<i>Furûd</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya“ mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a“antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u“iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	<i>Al-qiyâs</i>
--------	---------	-----------------

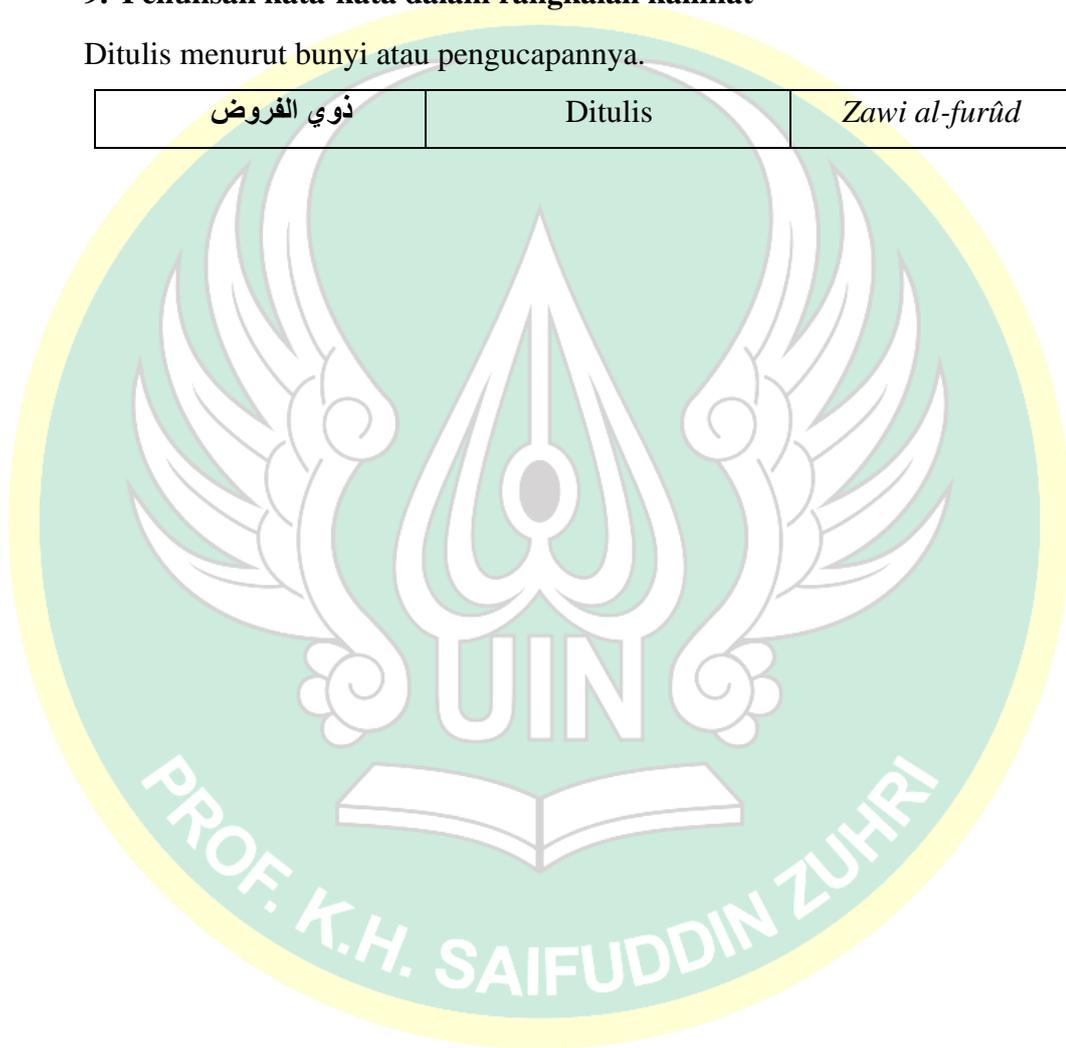
2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I(el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>As-samâ</i>
--------	---------	----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furûd</i>
------------	---------	----------------------



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, para sahabat dan *tabi'in* semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan semoga mendapat syafa'atnya di yaumul qiyamah.

Bersamaan dengan selesainya skripsi yang berjudul **‘Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati)’**, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya ridho Allah SWT, dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag. selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag. selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. selaku Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sul Khan Chakim, S.Ag., M.Ag. selaku Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Azis, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, M.Si. Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terima kasih saya ucapkan atas bimbingan, arahan, masukan, motivasi

dan kesabarannya demi terselesainya penyusunan skripsi ini. Semoga beliau dan keluarga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah SWT. Aamiin.

9. Seluruh dosen, staf tata usaha dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Segenap keluarga Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Terima kasih kepada Ibu Sri Ambarwati Utami selaku pimpinan UPS Senopati dan Ibu Titih Dwi Lestari selaku pimpinan cabang, serta staf pegawai yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
11. Kedua orangtua tercinta, Ibu Barwati dan Bapak Sukirno yang selalu memanjatkan doa-doa dan dukungan baik secara moril dan materiil. Kakak dan adik saya, Ade Candra, Fajar Maulidin dan Niken Novariana serta semua keluarga tercinta. Terima kasih atas segala dukungan selama ini. Semoga semua selalu diberi kesehatan dan keberkahan oleh Allah SWT. Aamiin.
12. Sahabat-sahabat saya, Dina Fitriana, Dini Fitriani, Setia Andini, Salma Ayuni Hamida, Nur Khasanah Dwi Fitriani, Yoni Saputri, Farkhatul Lutviyati dan Andri Bayu Septiawan yang selalu menemani, mendoakan dan memberikan semangat dalam keadaan apapun serta telah meluangkan waktunya untuk berkeluh kesah tentang penyusunan skripsi. Terima kasih atas segala dukungan dan semangatnya semoga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah SWT. Aamiin.
13. Kawan-kawan seperjuangan Perbankan Syariah A angkatan 2019. Terima kasih telah memberikan kenangan yang indah selama 4 tahun.
14. Serta semua pihak yang telah membantu penyusunan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga kita semua senantiasa dalam perlindungan Allah SWT. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menerima apabila ada

kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua di masa yang akan datang.

Purwokerto, 25 Mei 2023

Penulis



Ayu Oktiana

NIM. 1917202042



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II : LANDASAN TEORI.....	11
A. Teori Kepuasan Nasabah.....	12
B. Biaya Administrasi.....	13
C. Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)	14
D. Denda Keterlambatan.....	16
E. Kepuasan Nasabah	17
F. Gadai Emas Syari'ah.....	17
G. Penelitian Terdahulu	20
H. Kerangka Berpikir.....	24
I. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III : METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29

C. Populasi dan Sampel Penelitian	30
D. Definisi Variabel dan Indikator Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Sumber Data.....	36
G. Skala Pengumpulan Data	36
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
I. Analisis Data Penelitian	38
J. Uji Hipotesis	40
BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Umum.....	41
B. Karakteristik Responden	44
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
D. Hasil Analisis Data Penelitian.....	50
E. Hasil Uji Hipotesis	55
F. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V : PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	xix
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	xxii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xlviii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas di masing-masing Outlet dari CPS Pasar Wage.....	4
Tabel 2.1 Biaya Administrasi Pegadaian Syariah	14
Tabel 2.2 Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) di Unit Pegadaian Syariah Senopati	15
Tabel 2.3 Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas	16
Tabel 2.4 Sistem Gadai Emas Syari'ah di PT. Pegadaian Syariah	18
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penitipan	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Denda Keterlambatan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 5.1 Hasil Analisis Deskriptif	50
Tabel 5.2 Uji Kolmogrov Smirnov	51
Tabel 5.3 Uji Multikolinearitas	52
Tabel 5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 5.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 5.6 Uji t (Parsial)	56
Tabel 5.7 Uji F (Simultan)	57
Tabel 5.8 Koefisien Determinasi.....	58

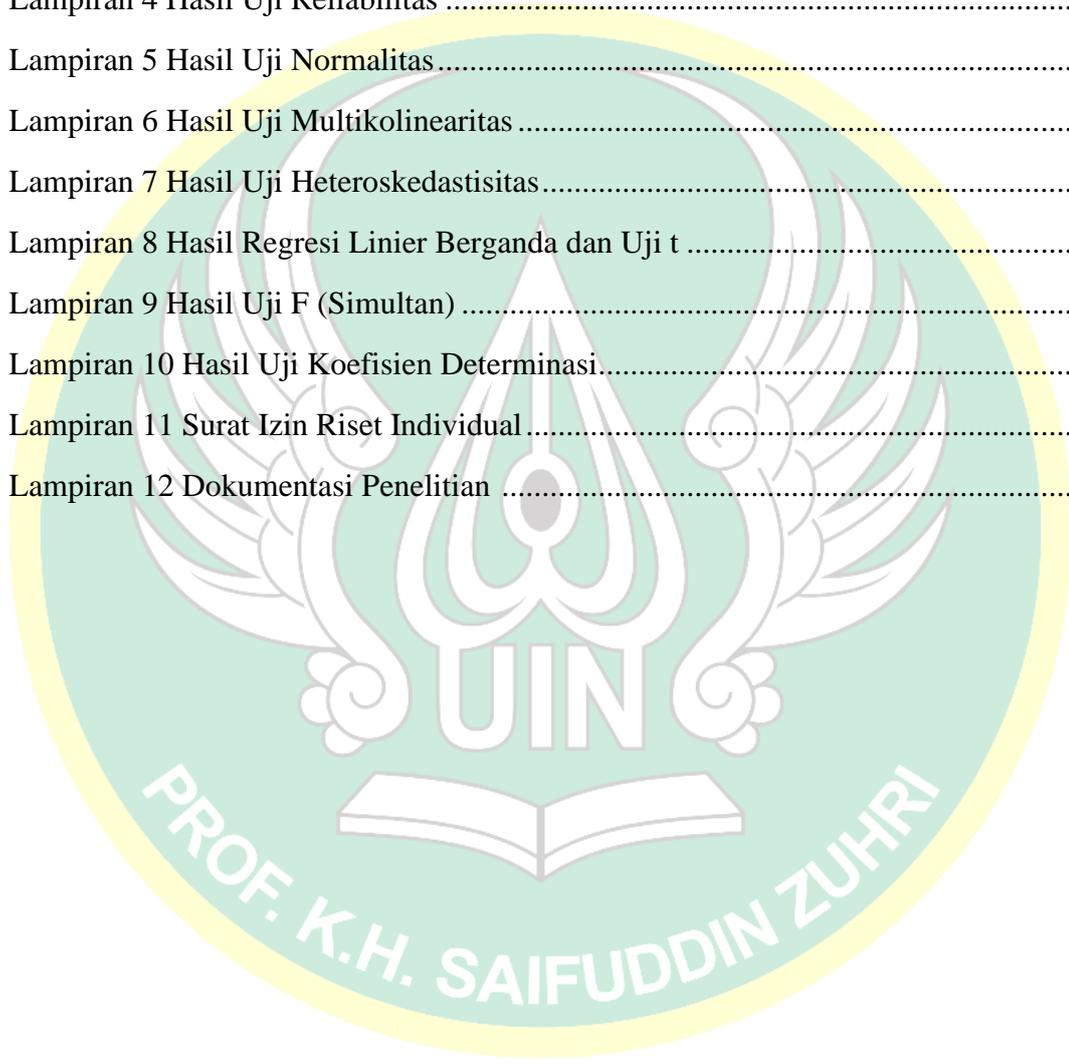
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Purwokerto	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	xxii
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	xxvi
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	xxxviii
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	xl
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	xlii
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	xliii
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	xliii
Lampiran 8 Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji t	xliii
Lampiran 9 Hasil Uji F (Simultan)	xliv
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	xliv
Lampiran 11 Surat Izin Riset Individual.....	xlvi
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian	xlvi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan semakin lajunya perkembangan zaman, semua bidang kehidupan juga semakin berkembang. Kebutuhan masyarakat akan sesuatu pun semakin besar. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, akan muncul berbagai kendala salah satunya pemenuhan terhadap keinginan memenuhi atau memiliki sesuatu seperti tidak tersedianya dana atau uang. Masyarakat di perkotaan maupun pedesaan saat ini juga sudah mengenal sedikit demi sedikit lembaga keuangan. Lembaga keuangan memberikan andil dalam kegiatan perekonomian melalui layanan dan produk di bidang keuangan. Lembaga keuangan terdiri dari lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Untuk lembaga keuangan bank meliputi bank umum, bank sentral serta bank perkreditan rakyat. Lembaga keuangan non bank salah satu yang terkenal dan banyak dipakai jasanya saat ini ialah Pegadaian baik yang syariah maupun konvensional.

Pegadaian menjadi tempat bagi masyarakat yang memerlukan uang tunai dengan datang langsung membawa barang yang akan dijaminkan atau digadaikan agar dapat meminjam uang. Pada saat masyarakat tidak memiliki uang, tetapi memiliki barang berharga yang bisa digadaikan, mereka akan cenderung lebih memilih menggadaikan barang daripada dijual dikarenakan barang tersebut berharga bagi mereka. Apabila nasabah meminjam uang ke bank dengan agunan, prosesnya terkadang bisa mencapai waktu berhari-hari dikarenakan kredit yang diajukan akan dianalisis terlebih dahulu oleh bagian kredit. Pegadaian dengan slogan andalannya, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah", membuat masyarakat juga semakin tertarik untuk menggadaikan barang dengan proses yang mudah dan cepat, biasanya dalam kurun waktu hitungan menit setelah barang ditaksir oleh penaksir, uang sudah dapat dicairkan.

Latar belakang berdirinya pegadaian syariah yaitu bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia. Setelah diberlakukannya UU No. 5 Tahun 1999 tentang “larangan praktek monopoli dan persaingan tidak sehat”, kemudian menyusul diberlakukannya undang-undang tersebut, pemerintah mempersiapkan rancangan UU gadai. Hal ini dilakukan agar perum pegadaian tidak sendirian dalam menjalankan bisnis gadainya, serta adanya tuntutan sebagian umat muslim yang menginginkan ditegakkannya nilai-nilai syariat Islam. Hal itu tercermin dalam fatwa MUI bahwa bunga bank haram hukumnya termasuk dalam perum pegadaian. Dalam menanggapi hal tersebut, perum pegadaian membuka cabang yang bernuansa Islami yaitu dengan dibukanya gadai syariah, dengan landasan pada surat keputusan No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2009. Kerja sama yang dilakukan ini dikarenakan Bank Muamalat Indonesia sendiri masih belum punya keahlian manajemen dalam bidang ahli menaksir barang, adapun pegadaian sudah mempunyai ahli penaksir barang, akan tetapi dananya yang sangat terbatas. Maka dari itu perlu kerja sama antara pegadaian dengan bank dengan prinsip bagi hasil (Muhamad, 2020).

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan. Adapun salah satu cabang pegadaian yang dikonversi karena keputusan menjadi gadai syariah, ialah Pegadaian Syariah cabang Purwokerto atau sering disebut Pegadaian Syariah Pasar Wage karena pada saat itu lokasinya tidak jauh dari Pasar Wage Purwokerto. Produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage meliputi produk gadai, produk non gadai dan emas. PT. Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage terdiri dari beberapa unit seperti Unit Pegadaian Senopati, UPS Jenderal Soedirman, UPS Ajibarang, UPS Kalierang Bumiayu, dan UPS Pasar Sangkal Putung. Produk – produk yang tersedia di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage dan unitnya ialah *Rahn* (gadai syariah) berupa gadai emas, gadai fleksi, *rahn* hasan dan *rahn* bisnis. Kemudian *Arrum* (BPKB, Emas dan Haji), Amanah (pemberian pinjaman kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan serta profesional untuk

pembelian kendaraan bermotor), Mulia (layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel), Tabungan Emas, dan jasa lainnya.

Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto merupakan salah satu unit/outlet dari Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage. Pegadaian yang berlokasi dekat pusat kota Purwokerto dan pasar ini menyediakan produk yang sama dengan cabangnya. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto Ibu Sri Ambarwati Utami, S.H. mengatakan bahwa produk pegadaian yang paling diminati dan digemari oleh masyarakat ialah produk *rahn* (gadai) emas. Pernyataan tersebut bisa dilihat dari perbedaan jumlah nasabah antara produk gadai emas dan produk *arrum*. Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang-piutang yang mana untuk suatu kepercayaan dari yang berpiutang, maka orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap pinjamannya tersebut. Barang jaminan tetap dimiliki orang yang menggadaikan tetapi dikuasi oleh penerima gadai (Anesa Arispren dkk, 2016). Gadai emas adalah pemberian pinjaman dengan barang jaminannya berupa emas. Menurut Fatwa No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* menyebutkan bahwa “*rahn* adalah menahan barang sebagai jaminan atas utang.”(Indah Purbasari dan Sri Rahayu, 2017). Berikut tabel perbedaan jumlah nasabah produk gadai emas di masing-masing outlet.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas di masing-masing Outlet dari
CPS Pasar Wage

Cabang	Outlet	Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas			Jumlah Arrum BPKB Per 30 Juni 2022
		31 Des 2020	31 Des 2021	Per 30 Juni 2022	
CPS Pasar Wage	CPS Pasar Wage	832	935	1014	812
	UPS Senopati	540	577	589	56
	UPS Pasar Sangkal Putung	552	571	578	31
	UPS Jenderal Soedirman	380	414	432	139
	UPS Kalierang Bumiayu	351	388	433	34
	UPS Ajibarang	274	310	319	43
Total		2929	3195	3365	1115

Sumber : Data Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Berdasarkan data jumlah nasabah di atas, jumlah nasabah produk gadai emas setiap outlet dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan ketertarikan nasabah terhadap *rahn* ikut meningkat. Pada UPS Senopati dari tahun 2020 – 2021 jumlah nasabah produk gadai emas mengalami peningkatan 37 nasabah. Pada tahun 2021 – 2022 juga mengalami peningkatan sebanyak 12 nasabah sehingga total jumlah nasabah pada tahun 2022 per juni sebanyak 589 nasabah. UPS Senopati menjadi unit yang memiliki jumlah nasabah gadai emas kedua terbanyak setelah KCP Pasar Wage, hal ini menunjukkan ketertarikan nasabah untuk menggadaikan barangnya di UPS Senopati besar. Ketertarikan tersebut jelas disebabkan oleh suatu hal yang menjadi keunggulan UPS Senopati. Salah satu keunggulannya ialah lokasi atau letak pegadaian yang dekat dengan pasar dan pusat kota dibandingkan pegadaian syariah lainnya sehingga masyarakat terutama pedagang di pasar biasanya menggadaikan barang setelah selesai berjualan dipasar. Pegadaian akan ramai didatangi oleh calon nasabah/nasabah yang akan menggadai biasanya saat akan hari raya ataupun tahun ajaran baru.

Peneliti tertarik meneliti mengenai produk gadai emas disebabkan permasalahan pada calon nasabah yang akan mengambil produk gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati, ada beberapa calon nasabah ketika akan menggunakan produk gadai emas, yang menjadi pertimbangan yaitu biaya penitipan (*ujrah*) yang perhitungannya didasarkan pada nilai taksiran emasnya. Jika nasabah merasa nilai taksirannya kurang, nasabah biasanya akan menambah atau mengganti barang agar nilai taksiran yang mereka butuhkan. Tetapi terkadang ada nasabah yang tidak jadi menggadaikan barangnya karena nilai taksiran yang tidak sesuai keinginan mereka. Permasalahan selanjutnya yaitu biaya administrasi yang dikenakan. Dari pengamatan selama peneliti di Pegadaian sekitar 5 dari 10 nasabah, belum mengetahui berapa biaya administrasi yang harus mereka bayarkan. Permasalahan berikutnya ialah denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas yang akan diberlakukan apabila nasabah tidak melunasi pinjaman melebihi tanggal jatuh tempo. Saat jatuh tempo nasabah akan diberitahu oleh pihak pegadaian melalui salah satu media sosial komunikasi, tujuannya misalkan nasabah belum bisa melunasi maka bisa diperpanjang dengan membayar biaya jasa atau penitipannya.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap nasabah yang datang ke Unit Pegadaian Syariah Senopati, masih terdapat nasabah yang belum mengetahui berapa besar biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sehingga terkadang sedikit menghambat proses angsuran, perpanjangan, maupun pelunasan. Hal tersebut biasa terjadi saat nasabah baru pertama kali menggadaikan barangnya. Selain itu, pernah ada calon nasabah yang tidak puas dengan nilai taksiran karena mereka berpikir emas yang mereka gadaikan akan memiliki taksiran yang besar.

Dalam rukun akad *rahn* salah satunya harus ada perjanjian atau ijab qabul dimana didalamnya harus ada kejelasan biaya/transparansi, yang kemudian menjadi kewajiban petugas pegadaian untuk memberi tahu kepada nasabah di awal transaksi. Disaat petugas sudah melaksanakan kewajibannya, masalah timbul dari nasabah yang cenderung abai. Pada saat pertama transaksi nasabah

akan mengingat mengenai biaya-biaya yang dikenakan, tetapi ketika transaksi sudah selesai dan mendapat pinjaman, nasabah terkadang tidak memperhatikan lagi mengenai biaya dan tanggal jatuh tempo. Nasabah atau masyarakat cenderung menginginkan sesuatu secara cepat untuk mendapatkan uang atau pinjaman dengan menggadaikan barangnya di pegadaian tetapi tidak memperhatikan kewajiban biaya. Hal tersebut kemungkinan juga ada pengaruhnya mengenai literatur keuangan dari masyarakat atau nasabah itu sendiri.

Menurut Philip Kotler (1997) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Pengertian pemasaran menurut Kotler dan Armstrong (2008), "merupakan proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya". Kepuasan nasabah merupakan hal penting bagi perusahaan jasa termasuk Pegadaian, karena melihat semakin bervariasinya produk jasa yang bisa dipilih oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Adanya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah terhadap suatu produk atau jasa akan berpengaruh terhadap pola perilaku mereka selanjutnya, apabila nasabah merasa puas, tentunya kemungkinan besar akan menggunakan produk atau jasa yang sama kembali (Maulana, 2016).

Berdasarkan dari teori, faktor kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, emosional, biaya, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen. Dari faktor tersebut kepuasan nasabah sudah dapat dilihat dari beberapa faktor misalnya harga atau biaya, apabila suatu produk yang memiliki kualitas sama tetapi menerapkan harga yang lebih murah jelas akan memberikan nilai tinggi kepada konsumen dan nasabah akan merasa puas (Nining & Nurul, 2018). Untuk itu, peneliti memilih variabel independen akan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai. Adapun biaya administrasi biasanya meliputi biaya riil yang dikeluarkan untuk

keperluan seperti ATK, perlengkapan dan biaya tenaga kerja. Besarnya biaya administrasi ditetapkan berdasarkan surat edaran tersendiri, dan biaya administrasi dikenakan diawal pada saat pinjaman dicairkan (Muhammad, 2020). Hasil penelitian yang dilakukan Yulindawati, Ismail Rasyid RT dan Aan Muhammad F. (2022) menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada hasil penelitian Risanaturrahi (2020) menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian diatas memiliki hasil yang berbeda dengan menurut Arina Wahdini (2022) menunjukkan bahwa biaya administrasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain biaya administrasi yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam produk gadai emas ialah biaya penitipan (*ujrah*). Menurut Philip Kotler (2000), harga adalah jumlah uang yang ditetapkan oleh produk untuk dibayarkan oleh konsumen untuk menutupi biaya produksi, distribusi dan jualan pokok termasuk pengembalian yang menandai atas usaha dan resikonya (Maulana, 2016). Menurut Nur Lailah Harahap (2022), Biaya penitipan (*ujrah*) yaitu mempunyai arti upah atau gaji, atau dapat juga diartikan biaya administrasi atau imbalan suatu manfaat jasa. Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan bagian dari harga jual produk gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Unit Pegadaian Syariah Senopati. Biaya penitipan apabila ditetapkan relatif murah nantinya akan memberikan nilai lebih tinggi dan berdampak tersendiri kepada kepuasan nasabah. Beberapa bukti empiris terkait kepuasan nasabah menunjukkan hasil penelitian yang berbeda-beda. Menurut hasil penelitian Nila Nopianti dan Randi Rizki Illahi (2022) menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk IB *Maslahah*. Hasil penelitian tersebut memiliki hasil yang berbeda menurut Karomatun Ni'mah dkk (2020) yaitu biaya titip berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan fasilitas gadai.

Selain biaya administrasi dan biaya penitipan (*ujrah*), ada juga faktor lain ialah denda keterlambatan pelunasan, denda keterlambatan pelunasan diberlakukan bagi nasabah yang sengaja menunda-nunda pembayaran sebenarnya adalah riba, namun mengapa denda keterlambatan tetapi dilakukan, tujuannya ialah agar muncul kedisiplinan nasabah dalam pelunasan sehingga tidak menimbulkan kerugian kepada berbagai pihak maka denda keterlambatan ini diperbolehkan. Denda keterlambatan dikenakan dengan perhitungan yang sudah ditetapkan oleh Pegadaian. Apabila nasabah dengan sengaja tidak membayar pinjaman padahal nasabah tersebut sedang mampu membayar kemudian dengan sengaja mengulur-ulur waktu pembayaran maka PT. Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Unit Pegadaian Syariah Senopati akan memberlakukan dendanya agar nasabah dapat disiplin dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam membayar pinjaman sehingga tidak timbul ketidakpuasan nasabah yang lain dengan apa yang mereka terima dan adil terhadap nasabah semua nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi dapat disimpulkan bahwa penerapan tarif jasa simpanan gadai di Pegadaian Syariah cabang Langsa sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah berlangsung baik. Kepuasan nasabah terhadap penerapan tarif jasa simpanan gadai dapat dilihat dari ketertarikan masyarakat untuk melakukan transaksi gadai.

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian ini menggunakan variabel independen tambahan yaitu biaya administrasi dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas. Perbedaan lainnya ialah penelitian lain masih jarang yang mengkaji pengaruh faktor biaya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian sebelumnya kebanyakan mengenai pengaruh faktor kualitas layanan/jasa dan kualitas produk sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga faktor biaya menjadi keunggulan peneliti dibandingkan penelitian sebelumnya. Kemudian studi kasus yang dipilih juga berbeda. Penelitian sebelumnya juga belum ada yang

menggabungkan biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan menjadi satu terhadap kepuasan nasabah, alasan ini juga menjadi keunggulan dari penelitian ini. Berdasarkan fenomena pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, dimana pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan terhadap kepuasan nasabah dalam teori dan penelitian terdahulu yang menghasilkan kesimpulan yang berbeda. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan tentang bagaimana kepuasan nasabah terhadap biaya-biaya yang ditetapkan oleh perusahaan sekaligus memberikan pengetahuan kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai besaran biaya-biaya dan dan denda keterlambatan pada produk gadai emas. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji, **“Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah yang peneliti dapatkan adalah pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Dari paparan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto?
2. Apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto?
3. Apakah denda keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto?

4. Apakah biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui apakah denda keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.
- d. Untuk mengetahui apakah biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah gadai emas dan juga dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan dan biaya-biaya dan denda keterlambatan produk gadai emas sekaligus agar perusahaan terus meningkatkan kualitas layanan dengan lebih baik kedepannya.

2) Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sarana dan informasi bagi nasabah yang belum paham mengenai biaya produk gadai emas yang dilakukan agar nantinya transaksi bisa lebih berjalan lancar.

3) Bagi Masyarakat atau Calon Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi orang-orang yang ingin melakukan gadai emas di Pegadaian dengan mengetahui biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan produk gadai emas.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler (1997) Kepuasan konsumen atau nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Pengertian pemasaran menurut Kotler dan Armstrong (2008), "merupakan proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya" (Maulana, 2016). Kepuasan pada intinya merupakan harapan yang ingin didapatkan oleh konsumen/nasabah baik dari pelayanan, produk ataupun hal-hal lain yang akan memberikan kepuasan sendiri karena sesuai dengan harapan.

Teori tentang kepuasan konsumen/nasabah terbagi menjadi 2 (dua) ialah sebagai berikut :

- a. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misal : karena melakukan transaksi gadai maka akan mendapatkan dana sebagai pinjaman.
- b. Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Misal : konsumen merasa nyaman dan senang karena mendapat pelayanan yang baik dari karyawan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Berdasarkan dari teori kepuasan nasabah, faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, emosional, biaya, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen. Dari faktor tersebut kepuasan nasabah sudah dapat dilihat misalnya biaya, apabila suatu produk yang memiliki kualitas

sama tetapi menerapkan biaya yang lebih terjangkau jelas akan memberikan nilai tinggi kepada konsumen dan nasabah akan merasa puas (Nining & Nurul, 2018).

B. Biaya Administrasi

1. Pengertian Biaya Administrasi

Biaya administrasi adalah biaya yang harus kita bayarkan dalam transaksi gadai emas tersebut (Muhamad, 2020). Nasabah yang mendapat pembiayaan atau pinjaman pada akad ini akan dibebani dengan biaya administrasi untuk menutup biaya proses pencairannya seperti biaya penaksiran barangnya, pengganti ATK dan lain sebagainya. Apabila nasabah menebus barang jaminan maka tidak lagi dikenakan biaya administrasi. Biaya ini dikenakan kembali kepada nasabah ketika menambah uang pinjaman, mengangsur dan perpanjangan jangka waktu pinjaman, hal tersebut dikarenakan Pegadaian memproses kembali Surat Bukti Rahn (SBR) (Risanaturrahmi, 2020). Besarnya biaya administrasi yang dikenakan didasarkan pada golongan pinjaman yang setiap golongan memiliki biaya administrasi berbeda.

2. Indikator Biaya Administrasi

Indikator biaya administrasi ialah sebagai berikut :

a. Kesesuaian dengan uang pinjaman

Biaya administrasi di Pegadaian terbagi menjadi 3 golongan berdasarkan uang pinjaman, semakin besar uang pinjaman maka semakin besar pula biaya administrasi.

b. Manfaat yang diterima atau diperoleh

Biaya administrasi dikenakan gunanya untuk pembelian peralatan ataupun ATK, dan juga keperluan administrasi seperti formulir pengajuan serta ketersediaan mesin (Aditya & Yeni, 2016).

3. Besaran Biaya Adiministrasi

Biaya administrasi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage beserta seluruh unitnya termasuk Unit Pegadaian Syariah Senopati sebagai berikut :

Tabel 2.1

Biaya Administrasi Pegadaian Syariah

Produk	Nominal Uang Pinjaman	Biaya Administrasi
Gadai Emas	1 juta ke bawah	Rp. 1.000
	Di atas 1 juta – 10 juta	Rp. 3.000
	Di atas 10 juta	Rp. 5.000

Sumber : Hasil observasi di Unit Pegadaian Syariah Senopati, tanggal 5 Agustus 2022.

C. Biaya Penitipan (*Ujrah*)

1. Pengertian Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Menurut Indah Purbasari dan Sri Rahayu (2017), akad ijarah merupakan salah satu akad yang digunakan dalam gadai Syariah, akad ijarah dalam transaksi gadai Syariah digunakan untuk biaya sewa tempat penyimpanan barang jaminan. Rahin (pemberi gadai) akan membayar biaya sewa tempat penyimpanan marhun (barang jaminan) yang telah ditentukan oleh pihak murtahin berdasarkan nilai taksiran barang jaminan, yang dalam hal ini disebut sebagai *ujrah* (imbalan). Biaya penitipan (*ujrah*) dihitung per 10 hari dari nilai taksiran.

Jasa titipan adalah bentuk layanan penyimpanan barang sebagai barang titipan sementara di Pegadaian Syariah. Jadi jasa titipan adalah bentuk layanan kepada nasabah yang ingin menitipkan barang berharga yang dimilikinya seperti emas, berlian, surat berharga, kendaraan, barang-barang elektronik dan lain-lain (Hamdiyah, 2020).

Biaya perawatan dan sewa tempat di pegadaian dalam sistem gadai syariah biasa di sebut dengan biaya ijarah, biaya ini biasanya di hitung

per 10 hari. Untuk biaya penitipan atau ijarah tidak boleh di tentukan berdasarkan jumlah pinjaman tetapi berdasarkan taksiran harga barang yang digadaikan. Sedangkan besarnya jumlah pinjaman itu sendiri tergantung dari nilai jaminan yang diberikan, semakin besar nilai barang maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah (Anesa Arispen dkk, 2016)

2. Indikator Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Para ahli fikih mengemukakan tentang indikator biaya penitipan (*ujrah*) ialah sebagai berikut (Pudjihardjo & Nur Faizin, 2019) :

a. Asuransi Barang Gadai

Asuransi barang gadai merupakan kegiatan yang memberikan perlindungan atau proteksi atas kerugian keuangan yang disebabkan karena peristiwa yang tidak terduga.

b. Penjagaan barang

Penjagaan barang ialah hak untuk menahan barang gadai juga harus merawat dan menjaga barang tersebut sebagaimana menjaga dan merawat barangnya sendiri.

c. Resiko kerusakan barang

Resiko kerusakan barang merupakan tanggung jawab dari pegadaian apabila kerusakan tersebut akibat perusahaan ataupun pegadaian, apabila kerusakan barang sesudah serah terima itu menjadi tanggung jawab nasabah.

3. Perhitungan Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Tabel 2.2
Biaya Penitipan (*Ujrah*) di Unit Pegadaian Syariah Senopati

Uang Pinjaman	Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)
Rp. 50.000 – Rp 500.000	0,47% x taksiran
> Rp. 500.000 – Rp. 20.000.000	0,73% x taksiran
> Rp. 20.000.000	0,64% x taksiran
> Rp. 100.000.000	0,64% x taksiran

Sumber : Hasil observasi di Unit Pegadaian Syariah Senopati, tanggal 5 Agustus 2022.

D. Denda Keterlambatan

1. Pengertian Denda Keterlambatan

Kata *al-ta'wid* berasal dari kata *iwada* berarti yang berarti memberi ganti, sedangkan *al-ta'wid* secara bahasa berarti mengganti (rugi) atau membayar kompensasi. *Ta'wid* (ganti rugi) adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan. Secara umum pengertian *ta'wid* adalah menutup kerugian yang terjadi dikarenakan adanya pelanggaran atau kekeliruan dengan adanya ketentuan terdapat kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas dalam suatu perjanjian tersebut dengan upaya untuk memperoleh pembayaran dan bukan merupakan kerugian yang diperkirakan akan terjadi karena adanya peluang yang hilang (Suad Qurrotul Aini, 2020). Denda keterlambatan disini diartikan sebagai ganti rugi karena nasabah melanggar perjanjian dengan tidak membayar atau melunasi pinjaman tepat waktu. Perhitungan untuk menentukan denda keterlambatan ialah sebagai berikut :

Tabel 2.3

Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas

Besar Denda	= 4% x (cicilan pokok marhun bih per bulan + ujrah per bulan) : 30 hari
--------------------	--

Sumber : Hasil observasi pendahuluan melalui wawancara dengan Ibu Sri Ambarwati Utami, Pimpinan Unit Pegadaian Syariah Senopati, tanggal 7 Desember 2022.

2. Indikator Denda Keterlambatan

Indikator denda keterlambatan ialah sebagai berikut :

a. Jatuh tempo pembayaran

Jatuh tempo pembayaran disebut *due date* yaitu tanggal batas akhir untuk pembayaran atau transaksi.

b. Sanksi keterlambatan

Sanksi ini dibuat dan dikenakan oleh perusahaan kepada nasabah gadai emas yang tidak disiplin.

c. Pemberian kesempatan

Kesempatan ini diberikan kepada nasabah peminjam agar memiliki perpanjangan waktu untuk melunasi tunggakan biaya.

E. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang atau disini nasabah setelah merasakan dan membandingkan hasil kinerja atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan setiap orang berbeda-beda, ada kalanya puas, ada kalanya tidak sehingga menimbulkan rasa kecewa karena tidak sesuai keinginan.

2. Indikator Kepuasan Nasabah

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Triptono, indikator dari kepuasan nasabah ialah sebagai berikut : (Candrianto, 2021)

a. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan ialah terjadinya kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan dengan hasil yang dirasakan nasabah.

b. Minat nasabah berkunjung kembali

Minat pada hal ini dibuktikan dengan kemauan nasabah untuk kembali dan melakukan pembelian atau transaksi ulang terhadap produk gadai emas tersebut.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan ialah kesiediaan nasabah yang sudah bertransaksi untuk mempromosikan dan merekomendasikan produk tersebut kepada teman atau kerabatnya.

F. Gadai Emas Syari'ah

1. Pengertian Gadai Emas Syari'ah atau *Rahn*

Gadai Emas Syariah (*rahn*) merupakan pemberian pinjaman menggunakan jaminan emas dan berlian yang terikat emas sebagai sistem gadai, yang tersedia untuk semua golongan nasabah untuk kebutuhan

konsumtif maupun produktif mereka yang berlandaskan prinsip syariah (PT. Pegadaian Syariah, 2022). Berikut merupakan tabel penjelasan sistem gadai emas syariah di PT. Pegadaian Syariah :

Tabel 2.4
Sistem Gadai Emas Syari'ah di PT. Pegadaian Syariah

RAHN		
Minimal uang pinjaman (marhun bih)	Maksimal uang pinjaman (marhun bih)	Jangka waktu pinjaman
Rp. 50.000,-	Rp. 1.050.000.000.-	120 hari

Sumber : PT. Pegadaian Syariah

2. Dasar Hukum Gadai Emas Syari'ah dalam Islam

a. QS. Al – Baqarah ayat 283

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانَ مَفْبُوضَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ
بِعَضًّا فَرِيضَتَهُ الَّتِي اتَّيَقَىٰ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ
أَمٌّ قَلْبُهَا وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya : ‘‘Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.’’

b. QS. Al – Muddatstsir ayat 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya : ‘‘Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah ia lakukan.’’

c. Hadis riwayat al-Bukhari dan Muslim sari A'isyah r.a., ia berkata :

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ
دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

“*Sesungguhnya Rasulullah SAW pernah membeli makanan dengan berutang dari seorang Yahudi dan nabi menggadaikan sebuah baju besi kepadanya.*”

3. Rukun Gadai Emas Syari'ah

Ada beberapa rukun *rahn*, antara lain (Prof. Dr. Abdul Ghofur Anshori, 2011) :

a. Ijab qabul (*sighot*)

Ijab qabul dapat dilakukan baik dalam bentuk tulisan maupun lisan, asalkan di dalamnya terkandung maksud dari adanya perjanjian gadai di antara para pihak.

b. Orang yang bertransaksi

Syarat yang harus dipenuhi bagi orang bertransaksi yaitu *rahin* (pemberi gadai) dan *murtahin* (penerima gadai) ialah telah dewasa, berakal, atas keinginan sendiri.

c. Barang yang digadaikan (*marhun*)

Syarat barang yang harus dipenuhi ialah dapat diserahkan, bermanfaat, milik *rahin*, jelas, tidak bersatu dengan harta lain, dikuasai oleh *rahin*, harta tetap atau dapat dipindahkan.

d. *Marhun bih* (pinjaman)

Pinjaman yang diberikan penerima gadai kepada pemberi gadai sesuai dengan taksiran.

4. Persyaratan Pengajuan Gadai Emas

- a. Satu lembar fotokopi KTP. Jika tidak tersedia, bisa menggunakan kartu identitas resmi lainnya
- b. Membawa *marhun* (barang jaminan)

- c. Jika barang jaminan merupakan kendaraan bermotor, wajib membawa BPKB dan STNK asli
- d. Menandatangani Surat Bukti *Rahn* (SBR)

5. Tata Cara Pengajuan

- a. Siapkan syarat dan ketentuan yang diperlukan untuk pengajuan pembiayaan *rahn*.
- b. Nasabah datang ke outlet atau cabang Pegadaian Syariah dengan membawa *Marhun* (agunan).
- c. *Marhun* dari nasabah selanjutnya akan ditaksir harganya oleh penaksir atau petugas Pegadaian Syariah

G. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini ialah dalam tabel berikut :

Tabel 2.5
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Yulindawati, Ismail Rasyid RT, Aan Muhammad Ferdian (Jurnal Jimebis, 2022, Vol.3, No.1)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh	Terdapat variabel yang sama yaitu variabel independen biaya administrasi dan variabel dependen kepuasan nasabah	Dalam penelitian terdahulu terdapat variabel independen lainnya yaitu kualitas pelayanan, kemudian studi kasusnya juga berbeda
2	Karomatun Ni'mah, Joko Hadi P, & Niswatin N.H. (Jurnal Lisan Al-Hal, 2020, Vol.14, No.1)	Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip pada Gadai Emas terhadap Minat	Sama-sama menggunakan variabel independen biaya titip dan meneliti mengenai	Dalam penelitian terdahulu terdapat variabel independen marketing,

		Nasabah menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban	produk gadai	dan nilai taksiran, serta variabel dependennya minat nasabah
3	Nila Nopianti & Randi Rizki Illahi (Jurnal Ekonomi Rabbani, 2022, Vol.02, No.02).	Pengaruh Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB <i>Maslahah</i> di Bank BJB Syariah KCP Ciamis	Sama-sama menggunakan variabel independen biaya penitipan (<i>ujrah</i>)	Dalam penelitian terdahulu terdapat variabel independen promosi dan variabel dependennya keputusan nasabah
4	Hamdiyah (Jurnal Tahqiq, 2020, Vol.14, No.1)	Praktik Pengutipan Jasa Penitipan Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah Kota Sigli	Sama-sama melakukan penelitian mengenai jasa penitipan gadai emas	Dalam penelitian terdahulu meneliti mengenai bagaimana praktik pengutipannya tidak ada variabel yang saling mempengaruhi
5	Suad Qurrotul Aini (Jurnal Hukum Bisnis Islam, 2020, Vol.10, No.1)	Praktik Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Blauran	Sama-sama melakukan penelitian mengenai denda keterlambatan di pegadaian	Dalam penelitian terdahulu produk yang digunakan ialah produk pembiayaan Arrum Haji dan dalam

		Surabaya dalam Tinjauan Hukum Islam		tinjauan hukum Islam
6	Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi (Jurnal JII: Jurnal Investasi Islam, 2019, Vol.IV, No.1)	Hubungan Penetapan Jasa Tarif Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa	Sama-sama melakukan penelitian mengenai variabel independen tarif simpan gadai dan variabel dependen ialah kepuasan nasabah	Dalam penelitian sebelumnya, tidak ada variabel independen denda keterlambatan
7	Nur Lailah Harahap (Skripsi : IAIN Padangsidempuan, 2022)	Pengaruh Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Hasibuan)	Sama-sama menggunakan variabel independen biaya penitipan (<i>ujrah</i>) dan denda keterlambatan serta variabel dependennya ialah kepuasan nasabah	Perbedaannya terletak pada kasus penelitiannya

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah*

Dalam jurnal penelitian (Yulindawati et al, 2022) yang berjudul ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh*’ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Relevansi dari penelitian ini sama-sama terdapat variabel independen biaya administrasi dan variabel dependen kepuasan nasabah. Yang membedakan dalam penelitian terdahulu terdapat variabel independen lainnya yaitu kualitas pelayanan, kemudian studi kasusnya juga berbeda.

Jurnal penelitian (Karomatun Ni'mah et al, 2020) yang berjudul *“Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip pada Gadai Emas terhadap Minat Nasabah menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban”* menunjukkan bahwa marketing dan biaya titip berpengaruh positif terhadap minat, sedangkan nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap minat nasabah. Relevansi dari penelitian ini sama-sama menggunakan variabel independen biaya titip dan meneliti mengenai produk gadai. Yang membedakan dalam penelitian terdahulu terdapat variabel independen marketing, dan nilai taksiran, serta variabel dependennya minat nasabah.

Jurnal penelitian (Nila Nopianti & Randi Rizki Illahi, 2022) yang berjudul *“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Ciamis”* menunjukkan bahwa secara parsial biaya penitipan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Relevansi dari penelitian ini sama-sama menggunakan variabel independen biaya penitipan (*ujrah*). Yang membedakan dalam penelitian terdahulu terdapat variabel independen promosi dan variabel dependennya keputusan nasabah.

Jurnal penelitian (Hamdiyah, 2020) yang berjudul *“Praktik Pengutipan Jasa Penitipan Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah Kota Sigli”* menunjukkan bahwa proses pengutipan jasa penitipan emas dilakukan berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan dengan persetujuan pihak penggadai. Relevansi dari penelitian ini sama-sama mengenai jasa penitipan gadai emas. Yang membedakan dalam penelitian terdahulu meneliti mengenai bagaimana praktik pengutipannya tidak ada variabel yang saling mempengaruhi.

Jurnal penelitian (Suad Qurrotul Aini, 2020) yang berjudul *“Praktik Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Blauran Surabaya dalam Tinjauan Hukum Islam”*. Relevansi dari penelitian ini sama-sama mengenai denda keterlambatan di

pegadaian. Yang membedakan dalam penelitian terdahulu produk yang digunakan ialah produk pembiayaan Arrum Haji dan dalam tinjauan hukum Islam.

Jurnal penelitian (Andi Tarlis et al, 2019) yang berjudul “*Hubungan Penetapan Jasa Tarif Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Lansa*” menunjukkan bahwa penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah berlangsung baik. Relevansi dari penelitian ini sama-sama mengenai variabel independen tarif simpan gadai dan variabel dependen ialah kepuasan nasabah. Yang membedakan dalam penelitian sebelumnya, tidak ada variabel independen denda keterlambatan.

Jurnal penelitian (Nur Lailah Harahap, 2022) yang berjudul “*Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Hasibuan)*” menunjukkan bahwa biaya penitipan dan denda keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Relevansi dari penelitian ini sama-sama menggunakan variabel independen biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan serta variabel dependennya ialah kepuasan nasabah. Yang membedakan terletak pada studi kasus penelitiannya.

H. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir sebagai acuan dalam proses penelitian untuk mencapai tujuan penelitian itu. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*), dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Kerangka berpikir sebagai berikut:

1. Hubungan antara Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah

Biaya Administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh lembaga keuangan kepada nasabah setelah selesai melakukan transaksi. Biaya administrasi digunakan untuk penyediaan keperluan administrasi dan alat tulis, apabila keperluan tersebut terpenuhi dengan baik maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut penelitian Yulindawati, Ismail

Rasyid RT, dan Aan Muhammad Ferdian (2022) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh memberikan hasil bahwa biaya administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu maka :

H1 : Biaya Administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas

2. Hubungan antara Biaya Penitipan (*Ujrah*) terhadap Kepuasan Nasabah

Biaya Penitipan (*Ujrah*) adalah biaya yang nantinya harus dibayarkan nasabah yang menggadaikan barang di Pegadaian Syariah. Biaya penitipan nantinya digunakan untuk perawatan/penjagaan barang, apabila barang gadai aman dan terjaga maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut penelitian Nila Nopianti dan Randi Rizki Illahi (2022) yang berjudul Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB *Maslahah* di Bank BJB Syariah KCP Ciamis bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk IB *Maslahah*. Jurnal tersebut memiliki hasil yang berbeda dari penelitian menurut Karomatun Ni'mah dkk (2020) berjudul Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip pada Gadai Emas terhadap Minat Nasabah menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT.Bank Syariah Mandiri KCP Tuban yaitu biaya titip berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan fasilitas gadai. Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu maka:

H2 : Biaya Penitipan (*Ujrah*) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas

3. Hubungan antara Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah

Denda Keterlambatan adalah biaya yang dibayarkan nasabah kepada pihak Pegadaian Syariah sebagai denda jika terlambat dalam melakukan pembayaran pelunasan barang gadai. Adanya pemberlakuan denda ini akan menciptakan keadilan bagi nasabah lain yang membayar tepat waktu sehingga kepuasan nasabah akan tetap terjaga. Menurut penelitian Suad Qurrotul Aini (2020) yang berjudul Praktik Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Blauran Surabaya dalam Tinjauan Hukum Islam bahwa Denda Keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jika perusahaan merugi maka nasabah pun merugi. Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu maka :

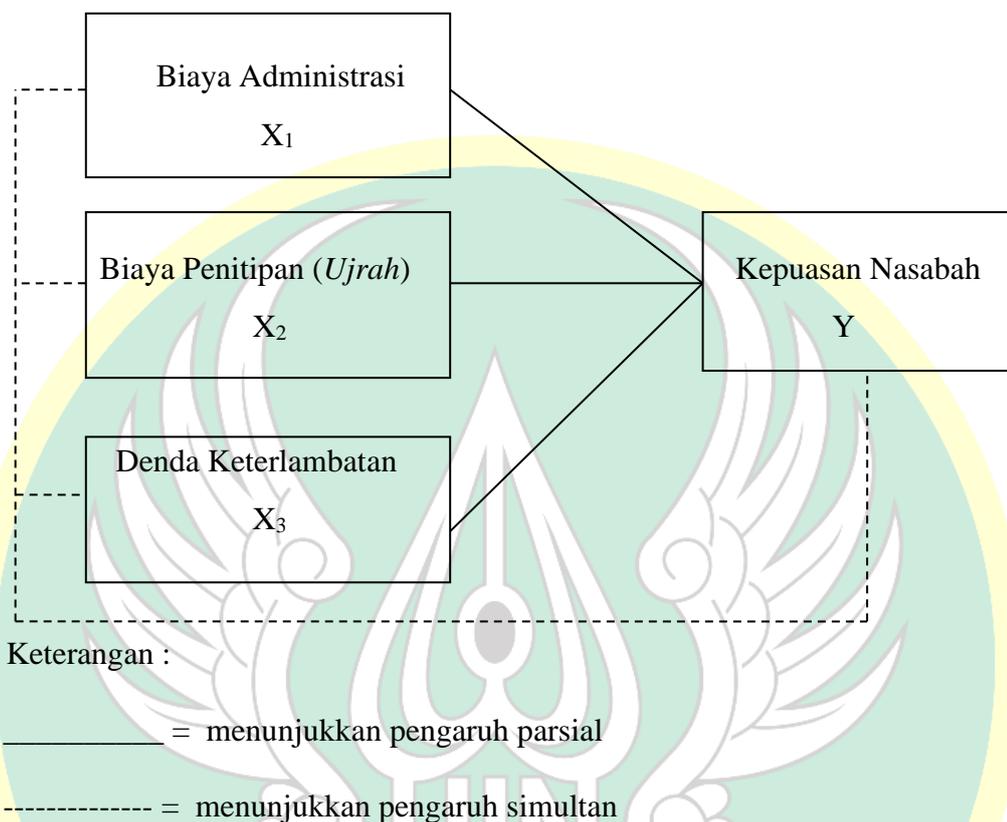
H3 : Denda Keterlambatan Pelunasan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas

H4 : Biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas

I. Hipotesis Penelitian

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian, penulis akan menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen melalui kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



1. Hipotesis 1

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

H1 : Terdapat pengaruh antara biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

2. Hipotesis 2

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

H1 : Terdapat pengaruh antara biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

3. Hipotesis 3

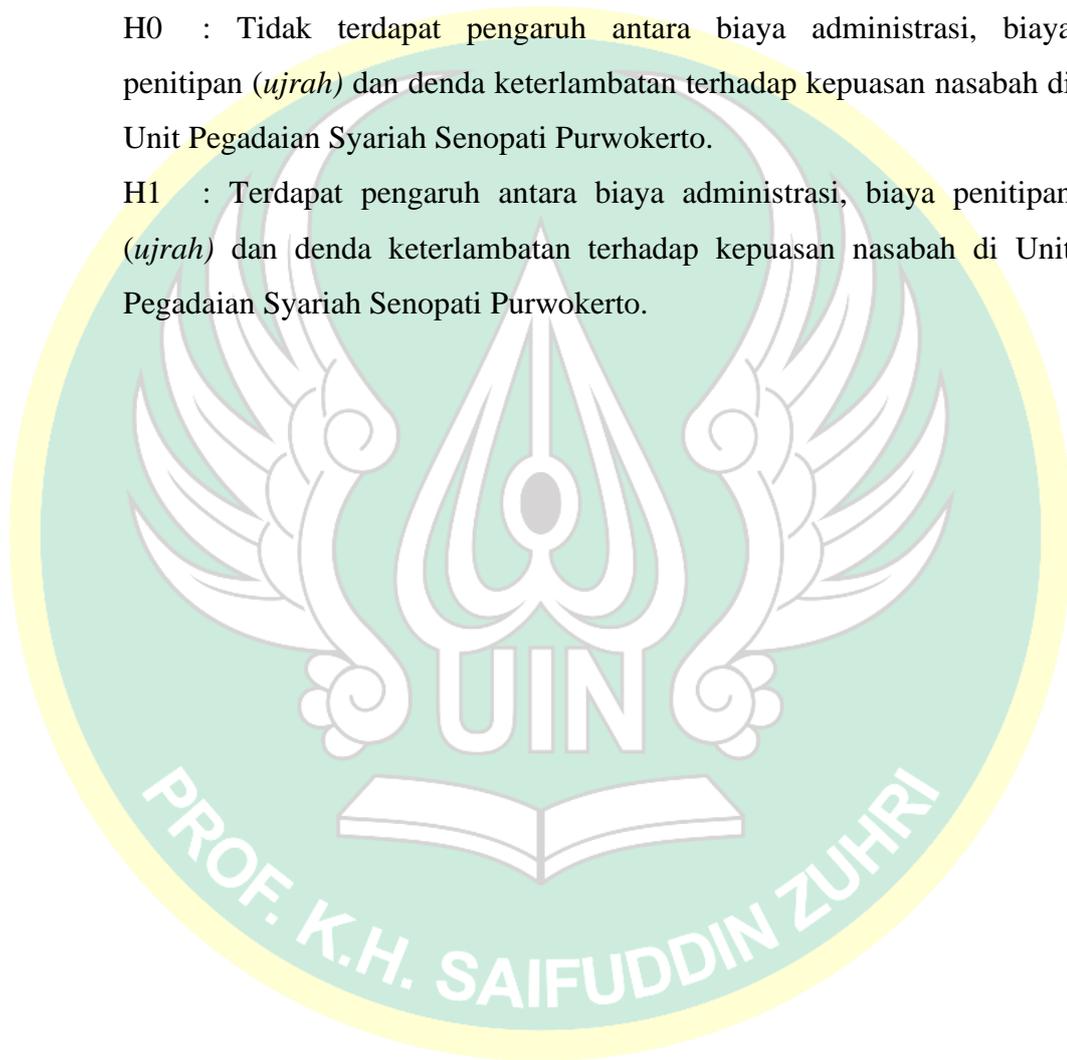
H0 : Tidak terdapat pengaruh antara denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

H1 : Terdapat pengaruh antara denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto..

4. Hipotesis 4

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

H1 : Terdapat pengaruh antara biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Menurut Bridget Somekh dan Cathy Lewin (2005), “*Quantitative researchers require knowledge of a range of very precise methods and procedures, all of which are associated with specific terminology and a range of principles arising from probability theory*”. Penelitian kuantitatif membutuhkan pengetahuan tentang berbagai metode dan prosedur yang tepat, semuanya berkaitan dengan terminologi tertentu dan berbagai prinsip yang timbul dari teori probabilitas. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto yang beralamat di Jl. DI Panjaitan, Kongsen, Purwokerto Kulon, Kec.Purwokerto Selatan, Kab.Banyumas 53144. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan peneliti melihat terjadinya fenomena yang dijadikan topik penelitian. Mulai dari ketidaktahuan calon nasabah mengenai biaya administrasi dan biaya penitipan sehingga terkadang masih tertukar antara dua biaya tersebut. Kemudian masih terdapat nasabah yang melunasi pinjaman melebihi tanggal jatuh tempo sehingga dikenai denda. Unit Pegadaian Senopati memiliki keunggulan dan kekurangan berdasarkan observasi dari peneliti. Untuk kekurangannya yaitu keterbatasan tempat dikarenakan ukuran kantor yang tidak terlalu besar sehingga terkadang jika kondisi sedang ramai

terasa kurang kondusif. Sedangkan untuk kelebihan UPS Senopati lokasi atau letak pegadaian yang dekat dengan pasar dan pusat kota dibandingkan pegadaian syariah lainnya sehingga masyarakat terutama pedagang di pasar biasanya menggadaikan barang setelah selesai berjualan dipasar. Pegadaian akan ramai didatangi oleh calon nasabah/nasabah yang akan menggadai biasanya saat akan hari raya ataupun tahun ajaran baru. Kemudian pelayanan di UPS Senopati dengan petugas yang terbatas bisa dikatakan lebih cepat dibandingkan di CPS Pasar Wage dikarenakan memang cara kerja penaksir di UPS Senopati harus cepat. Dengan adanya keunggulan dan kekurangan tersebut UPS Senopati tetap harus mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya agar nasabah tetap loyal dalam menggadai barangnya.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai setelah penelitian ini disetujui.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan (Muhamad, 2008). Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah produk gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini diambil dari nasabah produk gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Untuk menentukan berapa jumlah sampel dengan populasi yang sudah diketahui yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin dapat dituliskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan

Penelitian ini dilakukan dengan populasi nasabah produk gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati dengan jumlah 589 nasabah, akan melakukan penarikan sampel menggunakan rumus slovin. Penentu perhitungan besarnya sampel dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{589}{1+589(0,1)^2}$$

$$n = \frac{589}{1+5,89}$$

$$n = \frac{589}{6,89}$$

$$n = 85,48$$

Berdasarkan dari pengukuran sampel penelitian diatas maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 85,48 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *incidental sampling*. *Nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016). Teknik *incidental sampling* ialah teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data.

D. Definisi Variabel dan Indikator Penelitian

1. Definisi Konseptual Variabel Penelitian

Definisi konseptual menjelaskan mengenai karakteristik sesuatu masalah yang akan diuji. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Variabel yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau disebut dengan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah biaya administrasi (X_1), biaya penitipan (*ujrah*) (X_2) dan denda keterlambatan (X_3).

1) Biaya administrasi

Biaya administrasi berasal dari dua kata yaitu biaya dan administrasi. Biaya adalah sesuatu yang dikeluarkan untuk tujuan menghasilkan atau memperoleh suatu produk barang atau jasa. Sedangkan administrasi adalah urutan kegiatan yang dilakukan dalam produk gadai emas, mulai dari pengisian form, pencatatan, penginputan data hingga nasabah mendapatkan pinjaman. Sehingga biaya administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh lembaga keuangan dalam hal ini pegadaian kepada nasabah setelah selesai melakukan transaksi atau serangkaian proses administrasi. Biaya administrasi nantinya akan digunakan untuk penyediaan keperluan administrasi dan alat tulis. Hubungannya dengan kepuasan nasabah ialah apabila keperluan diatas terpenuhi akan memudahkan proses administrasi yang dapat membuat nasabah puas.

2) Biaya penitipan

Biaya penitipan berasal dari dua kata yaitu biaya dan juga penitipan. Biaya adalah sesuatu yang dikeluarkan untuk tujuan menghasilkan atau memperoleh suatu produk barang atau jasa. Penitipan ialah barang yang kita miliki disimpan oleh pihak lain yang suatu saat bisa diambil kembali. Biaya penitipan berarti biaya yang kita keluarkan sebagai jasa atas penitipan yang telah dilakukan, dalam hal ini biaya penitipan diberlakukan oleh pegadaian.

Biaya perawatan dan sewa tempat di pegadaian dalam sistem gadai syariah biasa di sebut dengan biaya ijarah, Biaya penitipan nantinya digunakan untuk perawatan/penjagaan barang, apabila barang gadai aman dan terjaga maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

3) Denda keterlambatan

Denda keterlambatan berasal dari dua kata yaitu denda dan keterlambatan. Denda sendiri berarti biaya yang harus dikeluarkan atau dibayarkan karena telah melanggar perjanjian atau aturan. Sedangkan keterlambatan berarti melampaui atau melebihi waktu yang telah ditentukan sehingga tidak sesuai perjanjian dalam memenuhi kewajibannya. Sehingga denda keterlambatan adalah biaya yang dibayarkan nasabah kepada pihak Pegadaian Syariah sebagai denda jika terlambat dalam melakukan pembayaran pelunasan barang gadai. Adanya pemberlakuan denda ini akan menciptakan kedisiplinan nasabah dan keadilan bagi nasabah lain yang membayar tepat waktu sehingga kepuasan nasabah akan tetap terjaga.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya

variabel bebas (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggunakan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

1) Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan nasabah. Kepuasan adalah rasa puas yang timbul pada seseorang ketika mendapatkan yang diharapkan atau diinginkan. Sedangkan nasabah adalah pelanggan atau orang yang menggunakan jasa atau layanan, dalam hal ini layanan yang digunakan ialah gadai emas. Jadi, kepuasan nasabah ialah rasa puas yang timbul pada nasabah yang menggunakan layanan di pegadaian.

2. Definisi Operasional

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalisasikan dengan cara mengubahnya menjadi variabel atau sesuatu yang mempunyai nilai. Penjelasan dari definisi operasional dari variabel-variabel penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No.	Jenis Variabel	Definisi	Indikator Penelitian
1	Biaya Administrasi (X_1)	Biaya administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh lembaga keuangan dalam hal ini pegadaian kepada nasabah setelah selesai melakukan transaksi atau serangkaian proses administrasi.	a. Kesesuaian dengan uang pinjaman b. Manfaat yang diterima atau diperoleh (Aditya & Yeni, 2016)
2	Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) (X_2)	Biaya penitipan berarti biaya yang kita keluarkan sebagai jasa atas penitipan yang telah dilakukan, dalam hal ini biaya penitipan diberlakukan oleh pegadaian.	a. Asuransi barang gadai b. Penjagaan barang c. Resiko kerusakan barang (Pudjihardjo & Nur Faizin, 2019)

3	Denda Keterlambatan (X_3)	Denda keterlambatan adalah biaya yang dibayarkan nasabah kepada pihak Pegadaian Syariah sebagai denda jika terlambat dalam melakukan pembayaran pelunasan barang gadai.	a. Jatuh tempo pembayaran b. Sanksi keterlambatan c. Pemberian kesempatan (Aini, 2020)
4	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah ialah rasa puas yang timbul pada nasabah yang menggunakan layanan di pegadaian.	a. Kesesuaian harapan b. Minat nasabah berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan (Candrianto, 2021)

Sumber : *Data Sekunder yang Diolah*

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan dan Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung di lapangan dengan tujuan untuk mengamati secara transparan keadaan suatu objek. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas responden.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai. Wawancara disini dilakukan dengan pimpinan unit sebagai data pendahuluan dan juga nasabah saat pengisian kuesioner.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penulis akan mengajukan beberapa pertanyaan dengan kuesioner kepada nasabah gadai emas Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto yang menjadi sampel.

4. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.

F. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti langsung dari observasi/pengamatan, wawancara dan pengisian kuesioner oleh nasabah produk gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain lewat dokumen (Sugiyono, 2016). Data sekunder bisa diperoleh melalui buku, jurnal, skripsi maupun internet.

G. Skala Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, skala pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah skala Likert. Menurut Kinnear (1998) dalam Husein Umar (2000:132), skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan puas-tidak puas. Peneliti menggunakan skala Likert dimana terdapat lima kategori seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

Sangat Puas	Puas	Netral/cukup	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
5	4	3	2	1

H. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud (Livia Amanda dkk, 2019).

Pengajuan validitas dilakukan dengan cara menguji setiap item pertanyaan yang mewakili indikator variabel dan dibantu oleh program SPSS, dengan ketentuan nilai validitas $< 0,5$ penelitian dikatakan valid. Selain itu, untuk mengetahui tingkat validitas juga bisa menggunakan cara perbandingan antara nilai r hitung dengan nilai t tabel, apabila nilai r hitung $> r$ tabel maka penelitian dapat dikatakan valid. Dalam uji validitas ini digunakan rumus teknik Korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien *product moment*

n = jumlah responden

x = skor pernyataan

y = skor total

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas harus dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang diisi oleh responden benar – benar stabil saat mengukur kejadian tersebut. Apabila instrumen digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan data yang dihasilkan sama, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Penelitian ini menggunakan program SPSS dengan teknik *Cronbach*. Teknik ini digunakan guna mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 0-1, melainkan berupa

rentangan antara beberapa nilai, misalkan 0-10 atau 0-100, atau berupa skala 1-3 atau 1-5 dan seterusnya bisa dilakukan koefisien alpha dari *Cronbach* (Abdullah, 2015). Rumusnya ditulis sebagai berikut :

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_i^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i = koefisien *alpha cronbach*

k = banyaknya item

$\sum s_i^2$ = jumlah varians item

S_i^2 = varian total

I. Analisa Data Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan cara pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi atau hasil yang berguna (Budi Subandriyo, 2020).

2. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah variabel bebas berdistribusi normal dengan variabel terikat dalam model regresi maka perlu dilakukan uji normalitas. Pengujian normalitas menggunakan *Kolmogrov Smirnov Test*. Apabila nilai sig > 0,05 maka residual terdistribusi normal.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang tinggi di antara variabel independen yang terbentuk dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas adalah melihat VIF (*Variance Indlation Factor*). Cara mendeteksinya dengan melihat nilai Tolerance > 0,1 dan apabila nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadinya multikolinearitas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah nilai varian variabel dalam model regresi sama atau tidak. Model regresi yang

baik adalah model yang homoskedastiditas dengan kata lain dari satu pengamatan ke pengamatan lain adalah tetap.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk penelitian yang variabel dependennya satu, dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah serta variabel independennya lebih dari satu yaitu biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan.

Regresi linier berganda sendiri menjelaskan tentang hubungan antar variabel, seperti variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat di dalam analisis regresi sering juga disebut sebagai variabel respon dan variabel bebas sering disebut sebagai variabel prediktor. Variabel bebas adalah suatu besaran yang nilainya dapat ditentukan dari definisi yang diinginkan, variabel terikat adalah suatu besaran yang nilainya tergantung dari variabel bebas yang menjadi pasangannya (Aryo Wibisono dkk, 2019).

Rumus yang digunakan untuk menentukan nilai variabel dependen dan independen sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen

X₁ : biaya administrasi

X₂ : biaya penitipan

X₃ : denda keterlambatan

a : konstanta

b₁ : Koefisien regresi biaya administrasi

b₂ : Koefisien regresi biaya penitipan

b₃ : Koefisien regresi denda keterlambatan

e : Error

J. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan pengaruh per variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Jika t hitung $>$ t tabel maka hipotesis diterima, dalam artian terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Sebaliknya, jika t hitung $<$ t tabel maka hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

2. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yaitu biaya administrasi, biaya penitipan dan denda keterlambatan berpengaruh terhadap variabel terikat yang yaitu kepuasan nasabah maka dilakukan pengujian simultan. Jika tingkat signifikansi $f \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan berarti secara simultan terdapat pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya jika tingkat signifikansi $f > 0,05$ maka H_0 diterima dan berarti secara simultan tidak terdapat pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi merupakan ukuran (besaran) yang menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen. Jika koefisien determinasi (R^2) semakin kuat mendekati satu berarti bahwa pengaruh variabel independen semakin kuat terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya jika koefisien determinasi (R^2) semakin menjauhi satu maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto

Pegadaian yang semula berstatus perusahaan jawatan, pada tahun 1961 berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) yang berdasarkan undang-undang No.19 peraturan tahun 1960. Pada tanggal 11 Maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.7 tahun 1969 Perusahaan Negara Pegadaian dirubah lagi menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) sampai dengan tahun 1990. Kemudian dengan peraturan pemerintah Republik Indonesia No.10 tahun 1998 Perjan Pegadaian dialihkan bentuknya menjadi perusahaan umum (Perum) pegadaian. Dan diperbarui lagi dengan peraturan pemerintah No.13 tahun 2003 dalam bentuk perusahaan umum (perum) sampai sekarang. Dengan adanya fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003, yang mengharapkan bunga bank dalam segala transaksi, termasuk pegadaian, maka Perum Pegadaian membuka cabang yang bernuansa Islami, yaitu dengan disusunnya konsep pendirian unit layanan gadai syariah sebagian membuka cabang baru sebagian lagi mengkonversi cabang konvensional menjadi cabang syariah.

Perum Pegadaian dalam perjalanan kinerjanya kini berada tengah arus informasi yang serba canggih, sudah lama mengantisipasi adanya kemajuan. Selain itu dengan diberlakukannya UU No. 5 tahun 1999 tentang, ‘larangan praktek monopoli dan persaingan tidak sehat’, menyusul diberlakukannya undang-undang tersebut, pemerintah mempersiapkan rancangan UU gadai. Hal ini dilakukan agar perum pegadaian tidak sendirian dalam menjalankan bisnis gadainya, serta adanya tuntutan sebagian umat muslim yang menginginkan ditegakkannya nilai-nilai syariat Islam. Hal itu tercermin dalam fatwa MUI bahwa bunga bank haram hukumnya termasuk dalam perum

pegadaian. Dalam menanggapi hal tersebut, perum pegadaian membuka cabang yang bernuansa Islami yaitu dengan dibukanya gadai syariah, dengan landasan pada surat keputusan No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2009. Adapun salah satu cabang pegadaian yang dikonversi menjadi gadai syariah, adalah Pegadaian Syariah cabang Purwokerto atau sering disebut Pegadaian Syariah Pasar Wage karena pada saat itu lokasinya tidak jauh dari Pasar Wage Purwokerto.

Pertimbangan lain yang dipilih oleh Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto adalah komposisi barang jaminan yang mayoritas berbentuk barang perhiasan. Hal ini karena pada awal pembentukan gadai syariah, diutamakan cabang yang menerima barang jaminan dengan komposisi mayoritas barang jaminan berupa perhiasan/emas. Dengan dikonversinya perum pegadaian cabang Purwokerto menjadi perum Pegadaian Syariah yang terdiri dari lima unit salah satunya UPS Senopati, ternyata telah pengaruh dalam perilaku kerja karyawan mulai dari satpam, pegawai sampai dengan manajernya, mereka mulai belajar dari awal tentang aturan syariah walaupun prosedurnya sama dengan gadai konvensional dalam hal ini mereka harus bekerja keras untuk mensosialisasikan sistem syariah kepada masyarakat, jangan sampai mereka berpindah ke lembaga lain karena sistem berganti, terutama kepada para pengguna jasa gadai.

2. **Visi dan Misi Pegadaian Syariah**

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

b. Misi :

1) Memberikan 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 di seluruh Pegadaian dalam

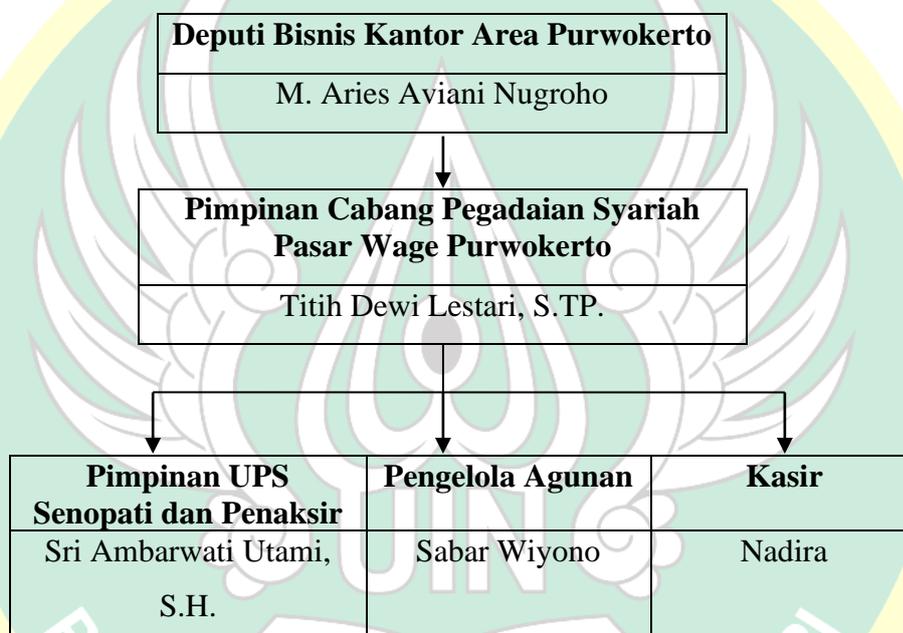
mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

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

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Purwokerto



Struktur organisasi di Pegadaian Syariah Purwokerto terdiri dari :

1. Deputi Bisnis Area Purwokerto
2. Pimpinan Cabang
3. Pimpinan Unit
4. Keuangan : penaksir, kasir, dan penyimpan agunan
5. Mikro
6. BPO (*Bussiness Process Outsorching*) :
 - a. RO (*Relation Office*)
 - b. SP (*Sales Proffessional*)

B. Karakteristik Responden

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai sumber data primer dengan mengambil sampel dari responden sejumlah 100 responden. Responden penelitian ini bersumber dari nasabah produk gadai emas syariah (*rahn*) di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Adapun karakteristik yang peneliti peroleh berdasarkan hasil penelitian yang diambil dari 100 responden yang sudah mengisi kuesioner meliputi : jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan lama waktu memakai jasa pegadaian.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Perempuan	62	62%
2	Laki-laki	38	38%
Total		100	100%

Sumber : *Data yang diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dengan rentang 24 responden, yaitu 62 responden atau 62% berjenis kelamin perempuan dan 38 responden atau 38% berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian di UPS Senopati sebagian besar dengan jenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Petani	5	5%
2	Buruh	5	5%
3	Guru	6	6%
4	Ibu Rumah Tangga	24	24%
5	Karyawan	10	10%
6	Mahasiswa	1	1%
7	Ojek Online	7	7%
8	Pedagang	13	13%
9	Pensiunan	2	2%
10	ASN	3	3%
11	Wiraswasta	24	24%
Total		100	100%

Sumber : *Data yang diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa pekerjaan nasabah produk gadai emas syariah di UPS Senopati yang menjadi responden terbanyak adalah ibu rumah tangga dan wiraswasta dengan jumlah 24 responden atau 24%. Sedangkan pekerjaan responden dengan jumlah paling sedikit ialah sebagai mahasiswa yaitu 1 responden atau 1%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	20-25	19	19%
2	26-30	16	16%
3	31-35	11	11%
4	36-40	14	14%
5	41-45	13	13%
6	46-50	10	10%
7	51-55	6	6%
8	56-60	3	3%
9	61-70	8	8%
Total		100	100%

Sumber : *Data yang diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa usia dari 100 nasabah di UPS Senopati yang menjadi responden berada pada usia 20-25 tahun berjumlah 19 responden atau 19%, usia 26-30 tahun berjumlah 16 responden atau 16%, usia 31-35 tahun berjumlah 11 responden atau 11%, usia 36-40 tahun berjumlah 14 responden atau 14%, usia 41-45 tahun berjumlah 13 responden atau 13%, usia 46-50 tahun berjumlah 10 responden atau 10%, usia 51-55 tahun berjumlah 6 responden atau 6%, usia 56-60 tahun berjumlah 3 responden atau 3% dan usia 61-70 tahun berjumlah 8 responden atau 8%. Dari hasil tabel tersebut, nasabah produk gadai emas syariah UPS Senopati yang menjadi responden di dominasi oleh usia 20-25 tahun sebanyak 19 responden.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Waktu	Jumlah	Prosentase
1	< 1 tahun	30	30%
2	1-3 tahun	48	48%
3	3-5 tahun	14	14%
4	Lebih dari 5 tahun	8	8%
Total		100	100%

Sumber : *Data yang diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa 100 nasabah produk gadai emas syariah UPS Senopati yang menjadi responden berkisar rentang waktu < 1 tahun berjumlah 30 responden atau 30%, 1-3 tahun berjumlah 48 responden atau 48 %, 3-5 tahun berjumlah 14 responden atau 14% dan > 5 tahun berjumlah 8 responden atau 8%.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas kuesioner meliputi variabel independen (X) yaitu : biaya administrasi (X_1), biaya penitipan (*ujrah*) (X_2), denda keterlambatan (X_3) dan kepuasan nasabah (Y). Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden untuk mendapatkan data primer. Untuk mengetahui tingkat validitas menggunakan cara perbandingan antara nilai r hitung dengan nilai t tabel, apabila nilai r hitung $>$ r tabel maka penelitian dapat dikatakan valid. Sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka item berarti tidak valid. Uraian hasil analisis mengenai uji validitas ialah sebagai berikut :

a. Biaya administrasi (X_1)

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi (X_1)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,457	0,195	Valid
X _{1.2}	0,797		
X _{1.3}	0,813		
X _{1.4}	0,765		
X _{1.5}	0,692		
X _{1.6}	0,742		

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Pada tabel 4.5 menunjukkan hasil bahwa semua item variabel biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah mempunyai kriteria valid yakni mempunyai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian disimpulkan masing-masing pertanyaan variabel biaya administrasi dapat diandalkan dan layak untuk penelitian.

b. Biaya penitipan (X_2)

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penitipan (X_2)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X _{2.1}	0,748	0,195	Valid
X _{2.2}	0,696		
X _{2.3}	0,683		
X _{2.4}	0,641		
X _{2.5}	0,410		

Sumber : *Data primer yang diolah (2023)*

Pada tabel 4.6 menunjukkan hasil bahwa semua item variabel biaya penitipan terhadap kepuasan nasabah mempunyai kriteria valid yakni mempunyai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian disimpulkan masing-masing pertanyaan variabel biaya penitipan dapat diandalkan dan layak untuk penelitian.

c. Denda keterlambatan (X_3)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Denda Keterlambatan (X_3)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X _{3.1}	0,851	0,195	Valid
X _{3.2}	0,806		
X _{3.3}	0,812		
X _{3.4}	0,792		
X _{3.5}	0,702		

Sumber : *Data primer yang diolah (2023)*

Pada tabel 4.7 menunjukkan hasil bahwa semua item variabel denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah mempunyai kriteria valid yakni mempunyai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian disimpulkan masing-masing pertanyaan variabel denda keterlambatan dapat diandalkan dan layak untuk penelitian.

d. Kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,737	0,195	Valid
Y.2	0,846		
Y.3	0,795		
Y.4	0,854		
Y.5	0,711		

Sumber : *Data primer yang diolah (2023)*

Pada tabel 4.8 menunjukkan hasil bahwa semua item variabel kepuasan nasabah mempunyai kriteria valid yakni mempunyai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian disimpulkan variabel biaya administrasi, biaya penitipan, denda keterlambatan dan kepuasan nasabah dapat diandalkan dan layak untuk penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *alpha cronbach*, dimana suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien *alpha cronbach* $>$ 0,60 dan variabel dikatakan tidak variabel apabila koefisiennya \leq 0,60.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Item	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Biaya Administrasi (X ₁)	0,813	Reliabel
Biaya Penitipan (X ₂)	0,624	
Denda Keterlambatan (X ₃)	0,851	
Kepuasan Nasabah (Y)	0,847	

Sumber : *Data primer yang diolah (2023)*

Berdasarkan hasil dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua nilai *alpha cronbach* dari item atau variabel biaya administrasi (X₁), biaya penitipan (X₂), denda keterlambatan (X₃) dan kepuasan nasabah (Y) lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item reliabel.

D. Hasil Analisis Data Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif mempunyai tujuan untuk memberi gambaran mengenai data penelitian tentang nilai maksimum, minimum, mean dan standar deviasi dari 100 nasabah gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Senopati yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Tabel 5.1
Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biaya Administrasi	100	17,00	30,00	24,3000	3,16387
Biaya Penitipan	100	15,00	25,00	19,7600	2,34034
Denda Keterlambatan	100	15,00	25,00	20,2400	2,84310
Kepuasan Nasabah	100	13,00	25,00	20,2300	2,74084
Valid N (listwise)	100				

Sumber : *Data yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.1 Dapat diketahui bahwa peringkat variabel biaya administrasi berkisar antara 17 sampai dengan 30 dengan mean sebesar 24,30 dan standar deviasi sebesar 3,164. Kemudian peringkat variabel biaya penitipan berkisar antara 15 sampai dengan 25 dengan mean sebesar 19,76 dan standar deviasi sebesar 2,340. Untuk peringkat variabel denda keterlambatan berkisar antara 15 sampai dengan 25 dengan mean sebesar 20,24 dan standar deviasinya 2,843. Selanjutnya untuk peringkat variabel kepuasan nasabah berkisar antara 13 sampai dengan 25 dengan mean sebesar 20,23 dan standar deviasi sebesar 2,741.

Dari penjelasan sebelumnya, menunjukkan bahwa nilai standar deviasi variabel biaya administrasi, biaya penitipan, denda keterlambatan dan kepuasan nasabah gadai emas syariah di UPS Senopati Purwokerto lebih kecil dibandingkan nilai *mean*, hasil ini menunjukkan baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi menunjukkan penyimpangan dari data variabel yang lebih kecil dari nilai *mean*.

2. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah variabel bebas berdistribusi normal dengan variabel terikat dalam model regresi maka perlu dilakukan uji normalitas. Pengujian normalitas menggunakan *Kolmogrov Smirnov Test*. Apabila nilai sig > 0,05 maka residual terdistribusi normal.

Tabel 5.2
Uji Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,23834464
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,047
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,093 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : *Data Primer yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogrov Smirnov* sebesar 0,082 dan tidak signifikan pada 0,05. Tingkat signifikan 0,093 > 0,05 maka nilai residual terdistribusi normal.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang tinggi di antara variabel independen yang terbentuk dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas adalah

melihat VIF (*Variance Inflation Factor*). Cara mendeteksinya dengan melihat nilai Tolerance $> 0,1$ dan apabila nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadinya multikolinearitas.

Tabel 5.3
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,409	2,590		,930	,355		
	Biaya Administrasi	,216	,079	,250	2,750	,007	,843	1,186
	Biaya Penitipan	,377	,105	,322	3,593	,001	,866	1,155
	Denda Keterlambatan	,253	,082	,262	3,091	,003	,965	1,036

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Data yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.3 dapat disimpulkan nilai tolerance dan VIF dari masing-masing ialah sebagai berikut :

- a. Nilai Tolerance dari variabel biaya administrasi sebesar $0,843 > 0,1$, sedangkan nilai VIF sebesar $1,186 < 10$ sehingga dapat dikatakan variabel biaya administrasi tidak terjadi gejala multikolinearitas.
- b. Nilai Tolerance dari variabel biaya penitipan sebesar $0,866 > 0,1$, sedangkan nilai VIF sebesar $1,155 < 10$ sehingga dapat dikatakan variabel penitipan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
- c. Nilai Tolerance dari variabel denda keterlambatan sebesar $0,965 > 0,1$, sedangkan nilai VIF sebesar $1,036 < 10$ sehingga dapat dikatakan variabel denda keterlambatan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah nilai varian variabel dalam model regresi sama atau tidak. Model regresi yang

baik adalah model yang homoskedastiditas dengan kata lain dari satu pengamatan ke pengamatan lain adalah tetap. Pengujian ini dilakukan dengan uji glejser. Cara mendeteksinya ialah dengan melihat nilai probabilitasnya apabila lebih besar dari nilai alpha ($\text{sig} > 0,05$), maka dapat dikatakan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5.4

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,158	,088		1,792	,076
	Biaya Administrasi	,005	,003	,197	1,830	,070
	Biaya Penitipan	-,005	,004	-,143	- 1,346	,182
	Denda Keterlambatan	-,005	,003	-,175	- 1,735	,086

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : *Data yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari masing-masing variabel ialah sebagai berikut :

- Nilai Sig. Biaya Administrasi sebesar $0,070 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel biaya administrasi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- Nilai Sig. Biaya Penitipan sebesar $0,182 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel biaya penitipan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- Nilai Sig. Denda Keterlambatan sebesar $0,086 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel denda keterlambatan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh bersamaan antara variabel biaya administrasi, biaya penitipan dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS 25. Di bawah ini hasil regresi linier berganda :

Tabel 5.5
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,409	2,590		,930	,355
	Biaya Administrasi	,216	,079	,250	2,750	,007
	Biaya Penitipan	,377	,105	,322	3,593	,001
	Denda Keterlambatan	,253	,082	,262	3,091	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Data yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.5 maka persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 2,409 + 0,216X_1 + 0,377X_2 + 0,253X_3$$

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diatas, semua variabel bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya administrasi, biaya penitipan dan denda keterlambatan mempunyai pengaruh positif.

Interpretasi dari persamaan diatas adalah :

- a. $b_1 = 0,216$ artinya biaya administrasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas syariah di Unit Pegadaian

Syariah Senopati Purwokerto. Apabila nilai biaya administrasi dan pelayanan administrasi diberikan dengan baik, maka kepuasan nasabah gadai emas syariah semakin meningkat.

- b. $b_2 = 0,377$ artinya biaya penitipan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Apabila nilai biaya penitipan semakin tinggi dan diimbangi penjagaan barang gadai dilakukan dengan baik, maka kepuasan nasabah gadai emas syariah semakin meningkat.
- c. $b_3 = 0,253$ artinya denda keterlambatan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto. Apabila nilai denda keterlambatan dan pelayanan diberikan semakin baik diimbangi dengan kedisiplinan nasabah yang semakin baik, maka kepuasan nasabah gadai emas syariah semakin meningkat.

E. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan pengaruh per variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengambilan keputusannya ialah sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, dalam artian terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
- c. Cara lain dengan melihat nilai signifikansi, apabila nilai $sig < 0,05$ berarti terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.6
Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,409	2,590		,930	,355
Biaya Administrasi	,216	,079	,250	2,750	,007
Biaya Penitipan	,377	,105	,322	3,593	,001
Denda Keterlambatan	,253	,082	,262	3,091	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Data yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.6 hasil uji t dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Variabel biaya administrasi (X_1) memiliki $t_{hitung} = 2,750$ dan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ maka secara parsial biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.
- b. Variabel biaya penitipan (X_2) memiliki $t_{hitung} = 3,593$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka secara parsial biaya penitipan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.
- c. Variabel denda keterlambatan (X_3) memiliki $t_{hitung} = 3,019$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ maka secara parsial denda keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

2. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yaitu biaya administrasi, biaya penitipan dan denda keterlambatan berpengaruh terhadap variabel terikat yang yaitu kepuasan nasabah maka dilakukan pengujian simultan. Pengambilan keputusannya ialah sebagai berikut :

- a. Jika tingkat signifikansi $f \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan berarti secara simultan terdapat pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Jika tingkat signifikansi $f > 0,05$ maka H_0 diterima dan berarti secara simultan tidak terdapat pengaruh biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 5.7
Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,702	3	82,567	15,980	,000 ^b
	Residual	496,008	96	5,167		
	Total	743,710	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Denda Keterlambatan, Biaya Penitipan, Biaya Administrasi						

Sumber : *Data yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa biaya administrasi, biaya penitipan dan denda keterlambatan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi merupakan ukuran (besaran) yang menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen. Jika koefisien determinasi (R^2) semakin kuat mendekati satu berarti bahwa pengaruh variabel independen semakin kuat terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya jika koefisien determinasi (R^2) semakin menjauhi satu maka

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

Tabel 5.8
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,577 ^a	,333	,312	2,27305
a. Predictors: (Constant), Denda Keterlambatan, Biaya Penitipan, Biaya Administrasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber : *Data yang Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 5.8 Hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,312 atau 31%. Hal ini menunjukkan bahwa biaya administrasi, biaya penitipan dan denda keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 31%. Kemudian sisanya yaitu 69% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah berbagai pengolahan data dan analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh, penulis memperoleh gambaran mengenai variabel independen yaitu biaya administrasi, biaya penitipan, dan denda keterlambatan serta variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebagai berikut :

1. Pengaruh Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya administrasi (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas (Y) di Unit Pegadaian Syariah Senopati. Artinya, dengan adanya biaya administrasi diimbangi dengan pelayanan administrasi yang sesuai akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk gadai emas.

Dari hasil uji t, variabel biaya administrasi memiliki t_{hitung} sebesar 2,750 dan signifikansi 0,007 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Senopati.

Menurut Muhammad (2020), biaya administrasi adalah biaya yang harus kita bayarkan dalam transaksi gadai emas tersebut. Nasabah yang mendapat pembiayaan atau pinjaman pada akad ini akan dibebani dengan biaya administrasi untuk menutup biaya proses pencairannya seperti biaya penaksiran barangnya, pengganti ATK dan lain sebagainya. Dari hasil penelitian yang didapatkan, menunjukkan bahwa nasabah mempertimbangkan faktor biaya administrasi dalam menggunakan produk gadai emas sehingga peran biaya administrasi sangat penting bagi perusahaan dan juga nasabah.

Implikasinya bahwa Unit Pegadaian Syariah Senopati telah memenuhi harapan dan keinginan nasabah produk gadai emas terkait dengan produk yang digunakan. Adanya biaya administrasi yang diterapkan berbanding lurus dengan pelayanan dan administrasi yang diberikan kepada nasabah, mulai dari ketersediaan formulir pengajuan yang mencukupi, ketersediaan alat tulis dan juga kecanggihan mesin dalam proses administrasi sehingga pelayanan administrasi berjalan lancar dan efektif. Kepuasan nasabah juga timbul karena biaya administrasi yang dibebankan oleh Pegadaian Syariah relatif lebih ringan apabila dibandingkan dengan lembaga-lembaga lain yang menyediakan pembiayaan yang serupa sehingga tidak memberatkan nasabah dalam melakukan pinjaman.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Yulindawati, Ismail Rasyid RT dan Aan Muhammad F. (2022) menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula dengan hasil penelitian

Risanaturrahmi (2020) menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun sebaliknya, hasil penelitian ini memiliki hasil yang berbeda dengan Arina Wahdini (2022) menunjukkan bahwa biaya administrasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya penitipan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas (Y) di Unit Pegadaian Syariah Senopati. Artinya, dengan adanya biaya penitipan diimbangi dengan penjagaan barang yang sesuai akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk gadai emas.

Dari hasil uji t , variabel biaya penitipan memiliki t_{hitung} sebesar 3,593 dan signifikansi 0,001 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya penitipan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Senopati.

Menurut Hamdiah (2020), jasa titipan adalah bentuk layanan penyimpanan barang sebagai barang titipan sementara di Pegadaian Syariah. Jadi jasa titipan adalah bentuk layanan kepada nasabah yang ingin menitipkan barang berharga yang dimilikinya seperti emas, berlian, surat berharga, kendaraan, barang-barang elektronik dan lain-lain. Biaya Penitipan (*Ujrah*) adalah biaya yang nantinya harus dibayarkan nasabah yang menggadaikan barang di Pegadaian Syariah. Besaran biaya penitipan tergantung pada besarnya nilai taksiran barang gadai yang diberlakukan per 10 hari.

Implikasinya bahwa Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto dalam menetapkan biaya penitipan sesuai dengan kemampuan nasabah maka nantinya semakin banyak nasabah yang menggunakan produk gadai emas. Akan tetapi, diberlakukannya biaya penitipan juga harus memberikan kepuasan bagi nasabah mengenai keadaan/kondisi barang

gadai yang dititipkan. Biaya penitipan yang diberlakukan harus digunakan untuk perawatan/penjagaan barang, apabila barang gadai aman dan terjaga maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Selain pertimbangan mengenai kebermanfaatan biaya penitipan, tingkat permintaan yang diakibatkan karena biaya penitipan pun perlu dipertimbangkan oleh perusahaan. Permintaan dan harga memiliki hubungan terbalik yaitu semakin tinggi harga/biaya maka semakin rendah permintaan dan begitu pula sebaliknya. Untuk itulah, penetapan besaran biaya penitipan harus dipertimbangkan dengan matang. Kepuasan nasabah harus diutamakan termasuk dalam penjagaan terhadap barang yang digadaikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian menurut Karomatun Ni'mah dkk (2020) berjudul Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip pada Gadai Emas terhadap Minat Nasabah menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban yaitu biaya titip berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan fasilitas gadai. Namun sebaliknya berbeda dengan penelitian Nila Nopianti dan Randi Rizki Illahi (2022) yang berjudul Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB *Maslahah* di Bank BJB Syariah KCP Ciamis bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk IB *Maslahah*.

3. Pengaruh Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa denda keterlambatan (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas (Y) di Unit Pegadaian Syariah Senopati. Dari hasil uji t , variabel denda keterlambatan memiliki t_{hitung} sebesar 3,091 dan signifikansi 0,003 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Senopati.

Denda Keterlambatan adalah biaya yang dibayarkan nasabah kepada pihak Pegadaian Syariah sebagai denda jika terlambat dalam melakukan pembayaran pelunasan barang gadai. Ketentuan denda yang ditetapkan pada produk gadai emas di UPS Senopati Purwokerto adalah denda uang. Denda yang diberlakukan disesuaikan dengan biaya penitipan atas perolehan pinjaman barang gadai dengan sistemnya harian.

Implikasi adanya pemberlakuan denda ini akan menciptakan keadilan bagi nasabah lain yang membayar tepat waktu sehingga kepuasan nasabah lain akan tetap terjaga. Selain itu, penetapan denda ini juga berjalan baik dan tidak memberatkan, terbukti dengan nasabah gadai emas masih tetap melakukan transaksi gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati. Adanya denda ini diharapkan dapat menciptakan kedisiplinan nasabah dalam memenuhi kewajibannya. Pegadaian juga selalu memberikan pelayanan terbaik dengan transparan mengenai tanggal jatuh tempo. Selain itu, nasabah akan diberi kesempatan untuk memperpanjang pinjamannya jika saat jatuh tempo tetapi belum bisa melunasi pinjaman.

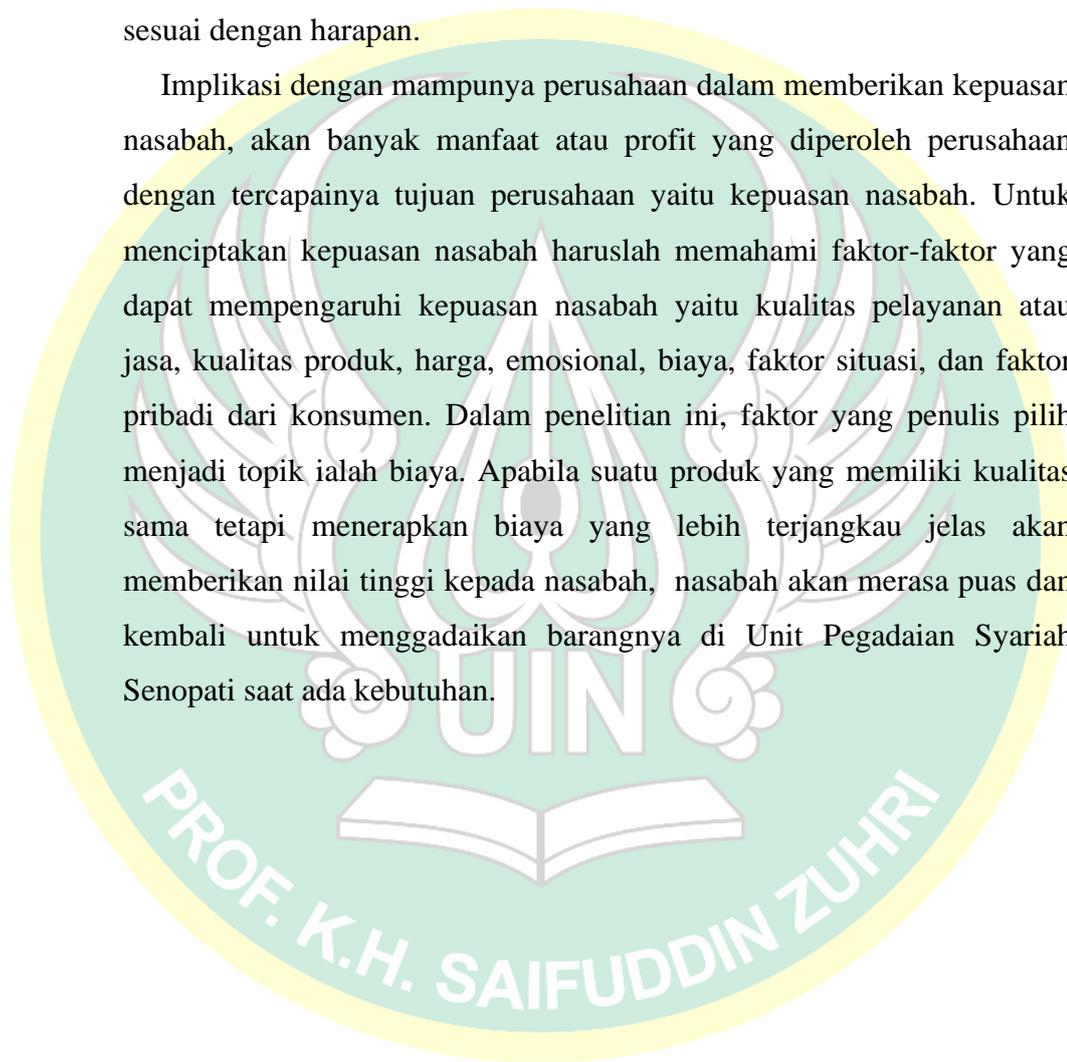
Hal ini sejalan dengan penelitian menurut Suad Qurrotul Aini (2020) yang berjudul Praktik Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Blauran Surabaya dalam Tinjauan Hukum Islam bahwa Denda Keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil uji F, nilai F_{hitung} sebesar 15,980 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas pada Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

Menurut Philip Kotler (1997) Kepuasan konsumen atau nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pada intinya merupakan harapan yang ingin didapatkan oleh konsumen/nasabah baik dari pelayanan, produk ataupun hal-hal lain yang akan memberikan kepuasan sendiri karena sesuai dengan harapan.

Implikasi dengan mampunya perusahaan dalam memberikan kepuasan nasabah, akan banyak manfaat atau profit yang diperoleh perusahaan dengan tercapainya tujuan perusahaan yaitu kepuasan nasabah. Untuk menciptakan kepuasan nasabah haruslah memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, emosional, biaya, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen. Dalam penelitian ini, faktor yang penulis pilih menjadi topik ialah biaya. Apabila suatu produk yang memiliki kualitas sama tetapi menerapkan biaya yang lebih terjangkau jelas akan memberikan nilai tinggi kepada nasabah, nasabah akan merasa puas dan kembali untuk menggadaikan barangnya di Unit Pegadaian Syariah Senopati saat ada kebutuhan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan dengan metode analisis regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto, hal tersebut dibuktikan dengan melihat biaya administrasi yang diterapkan berbanding lurus dengan pelayanan dan administrasi yang diberikan kepada nasabah. Kepuasan nasabah juga timbul karena biaya administrasi yang dibebankan oleh Pegadaian Syariah relatif lebih ringan apabila dibandingkan dengan lembaga-lembaga lain yang menyediakan pembiayaan yang serupa sehingga tidak memberatkan nasabah dalam melakukan pinjaman.
2. Biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto, hal tersebut dibuktikan dengan melihat biaya penitipan yang diberlakukan digunakan untuk perawatan/penjagaan barang, apabila barang gadai aman dan terjaga maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Denda keterlambatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto, hal tersebut dibuktikan dengan melihat pemberlakuan denda ini akan menciptakan keadilan bagi nasabah lain yang membayar tepat waktu sehingga kepuasan nasabah lain akan tetap terjaga. Adanya denda ini diharapkan dapat menciptakan kedisiplinan nasabah dalam memenuhi kewajibannya.
4. Biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai

emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto, hal tersebut dibuktikan dengan melihat apabila suatu produk yang memiliki kualitas sama tetapi menerapkan biaya yang lebih terjangkau jelas akan memberikan nilai tinggi kepada nasabah, nasabah akan merasa puas dan kembali untuk menggadaikan barangnya di Unit Pegadaian Syariah Senopati saat ada kebutuhan.

B. Saran

1. Bagi pihak Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto

Saran dari peneliti ialah diharapkan agar terus mengoptimalkan layanan bagi nasabah yang sudah menggunakan produk gadai emas atau calon nasabah gadai emas. Penetapan biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*), dan denda keterlambatan harus dipertimbangkan dengan matang agar nantinya tidak memberatkan nasabah tetapi tetap sesuai dengan ketentuan perusahaan. Karena semakin rendah biaya maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan, untuk itulah strategi yang digunakan dalam kegiatan operasionalnya harus tepat agar semakin banyak yang tertarik dan merasa puas dengan produk gadai emas. Apabila nasabah semakin puas dengan produk yang ditawarkan, mereka akan semakin loyal dalam menggunakan produk gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor biaya hanya menjadi salah satu dari banyaknya faktor tersebut. Masih banyak faktor lain yang belum dapat dimasukkan oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel atau faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan tidak hanya variabel independen, tetapi juga bisa variabel lain agar bervariasi seperti variabel moderasi atau moderating.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Prof. Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:AswajaPressindo.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang:CV. Literasi Nusantara.
- Ghofur Anshori, Abdul. 2011. *Gadai Syariah di Indonesia*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta:PTRajaGrafindo Persada.
- Muhamad. 2020. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Lainnya*. Depok:PTRajaGrafindo Persada.
- Pudjihardjo., Muhith, Nur Faizin. 2019. *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*. Malang:UBPress.
- Somekh, Bridget dan Lewin, Cathy. 2005. *Research Methods in the Social Sciences*. London:SAGE Publications.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Selain Buku

- Achmad F, Aditya; Tri R, Yeni. (2016). Pengaruh Biaya Administrasi dan Umum terhadap Laba Operasional pada PT. Adhi Karya Tbk. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. Vol.7, Issue.2
- Amanda, Livia., Yanuar, Ferra., &Devianto, Dedi. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*. Vol.VIII, Issue.1.
- Arispen, Anisa., R. H, Asep., & A. M, Zaini. (2016). Analisis Fatwa DSN-MUI terhadap Penentuan Biaya Ijarah dalam Sistem Gadai Syariah Di Pegadaian Syariah Situsaeur Bandung. *Jurnal Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*. Vol.2, Issue.1.
- Dwi Anggraini, Yulia. 2018. "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas". Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Raden Intan Lampung.

- Hamdiyah. (2020). Praktik Pengutipan Jasa Penitipan Gadai Emas di PT. Pegadaian Syariah Kota Sigli. *Jurnal Tahqiq*. Vol.14, Issue.1.
- Harahap, Nur Lailah. 2022. “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan”’. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Padangsidempuan.
- Maulana, A.S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. Vol.7, Issue.2
- Ni'mah, Karomatun., Hadi P, Joko., & Niswatin N.H. (2020). Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip pada Gadai Emas terhadap Minat Nasabah menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban. *Jurnal Lisan Al-Hal*. Vol.14, No.1.
- Nopianti, Nila., & Rizki I, Randi. (2022). Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB Maslahah di Bank BJB Syariah KCP Ciamis. *Jurnal Ekonomi Rabbani*. Vol.02, No.02.
- Pegadaian, P. *Produk - produk Pegadaian Syariah*. From Pegadaian Syariah: <https://pegadaiansyariah.co.id/web/produk/rahn> diakses pada tanggal 17 Maret 2023 pukul 11.10 WIB.
- Purbasari, Indah., & Rahayu, Sri. (2017). Analisis Penerapan Akad Rahn (Gadai) dan Pengenaan Biaya Administrasi Rahn di Pegadaian Syariah (Studi Empiris di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*. Vol.1, Issue.1.
- Qurrotul Aini, Suad. (2020). Praktik Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Pembiayaan Arrum Haji di Pegadaian Syariah Baluran Surabaya Dalam Tinjauan Hukum Islam. *Jurnal Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*. Vol.10, Issue.01.
- Risanaturrahmi. 2020. “Pengaruh Biaya Administrasi, Jasa Pemeliharaan dan Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Pembiayaan Rahn pada Pegadaian Syariah Sigli”’. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Negeri Ar-Raniry.
- Subandriyo, Budi. 2020. *Analisis Kolerasi dan Regresi*. Badan Pusat Statistik.
- Tarlis, Andi., Aini, Wardatul., & Junaidi. (2019). Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa. *Jurnal JII: Jurnal Investasi Islam*. Vol IV, Issue.1.
- Wahdini, Arina. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga”’. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam. UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

- Wahyuningsih, Nining; Janah, Nurul. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Jurnal Al-Amwal*. Vol.10, Issue.2.
- Wibisono, Aryo., Rofik, Muhammad., & Purwanto, Edy. (2019). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda dalam Penyelesaian Skripsi Mahasiswa. *Jurnal Abdinus: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 3 (1), 30-35. Vol.3, Issue.1.
- Yulindawati, Rasyid RT., Ismail., & M.F., Aan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Jimebis: Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*. Vol.3, Issue.1.



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI, BIAYA PENITIPAN (*UJRAH*) DAN DENDA KETERLAMBATAN PELUNASAN PRODUK GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS

(Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)

Kepada Yth. Responden

Nasabah Produk Gadai Emas Unit Pegadaian Syariah Senopati

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat, berkenaan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas". Saya :

Nama : Ayu Oktiana

NIM : 1917202042

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokertoemohon kesediaan nasabah produk gadai emas Unit Pegadaian Syariah Senopati untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden, semua informasi akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan nasabah produk gadai emas Unit Pegadaian Syariah Senopati dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya,

Ayu Oktiana

ANGKET/KUESIONER

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan :
4. Usia :
5. Lama anda memakai jasa pegadaian :

II. Daftar Pertanyaan

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan :

1. 5 : Sangat Puas (SP)
2. 4 : Puas (P)
3. 3 : Netral (N)
4. 2 : Tidak Puas (TP)
5. 1 : Sangat Tidak Puas (STP)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		5 (SP)	4 (P)	3 (N)	2 (TP)	1 (STP)
Biaya Administrasi						
A. Kesesuaian dengan uang pinjaman						
1	Saya merasa nominal biaya administrasi murah					
2	Biaya administrasi yang saya keluarkan terjangkau karena digolongkan sesuai pinjaman					
3	Saya merasa tidak terbebani dengan dikenakannya biaya administrasi					
B. Manfaat yang diterima						

1	Saya merasa biaya administrasi yang saya keluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan saat proses administrasi					
2	Saya puas dengan biaya administrasi karena ketersediaan formulir pengajuan yang mencukupi					
3	Saya puas dengan ketersediaan alat tulis dan kecanggihan teknologi/mesin dalam proses administrasi					
Biaya Penitipan (Ujrah)						
A. Asuransi barang gadai						
1	Saya puas dengan biaya penitipan digunakan untuk perlindungan barang gadai					
2	UPS Senopati merawat barang gadai dengan baik					
B. Penjagaan barang						
1	Saya puas dengan penjagaan barang di UPS Senopati					
2	Pegadaian menjamin barang tidak akan rusak apabila barang belum sampai pihak pengelola					
C. Resiko kerusakan barang						
1	Pegadaian akan bertanggung jawab terhadap kerusakan barang gadai					
Denda Keterlambatan						
A. Jatuh tempo pembayaran						
1	Pegadaian selalu transparan dengan memberitahu tanggal jatuh tempo di awal transaksi					
2	Pegadaian akan menghubungi nasabah saat akan jatuh tempo					
B. Sanksi keterlambatan						
1	Sanksi akan diberikan nasabah jika terlambat dalam melunasi pinjaman					

2	Sanksi yang diberikan tidak memberatkan nasabah					
C. Pemberian Kesempatan						
1	Pegadaian akan memberi kesempatan nasabah untuk bisa melakukan perpanjangan saat tanggal jatuh tempo					
Kepuasan Nasabah						
A. Kesesuaian harapan						
1	Produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan					
2	Karyawan sangat ramah dalam melayani nasabah dan bersedia dengan senang hati membantu nasabah yang kesulitan					
B. Minat nasabah berkunjung kembali						
1	Pelayanan yang diberikan memuaskan sehingga saya akan kembali menggunakan produk					
2	Saya selalu menggadaikan barang di UPS Senopati saat sedang ada kebutuhan					
C. Kesiediaan merekomendasikan						
1	Saya merekomendasikan orang terdekat untuk melakukan transaksi di UPS Senopati karena biaya administrasi, biaya penitipan dan denda yang tidak memberatkan					

LAMPIRAN 2

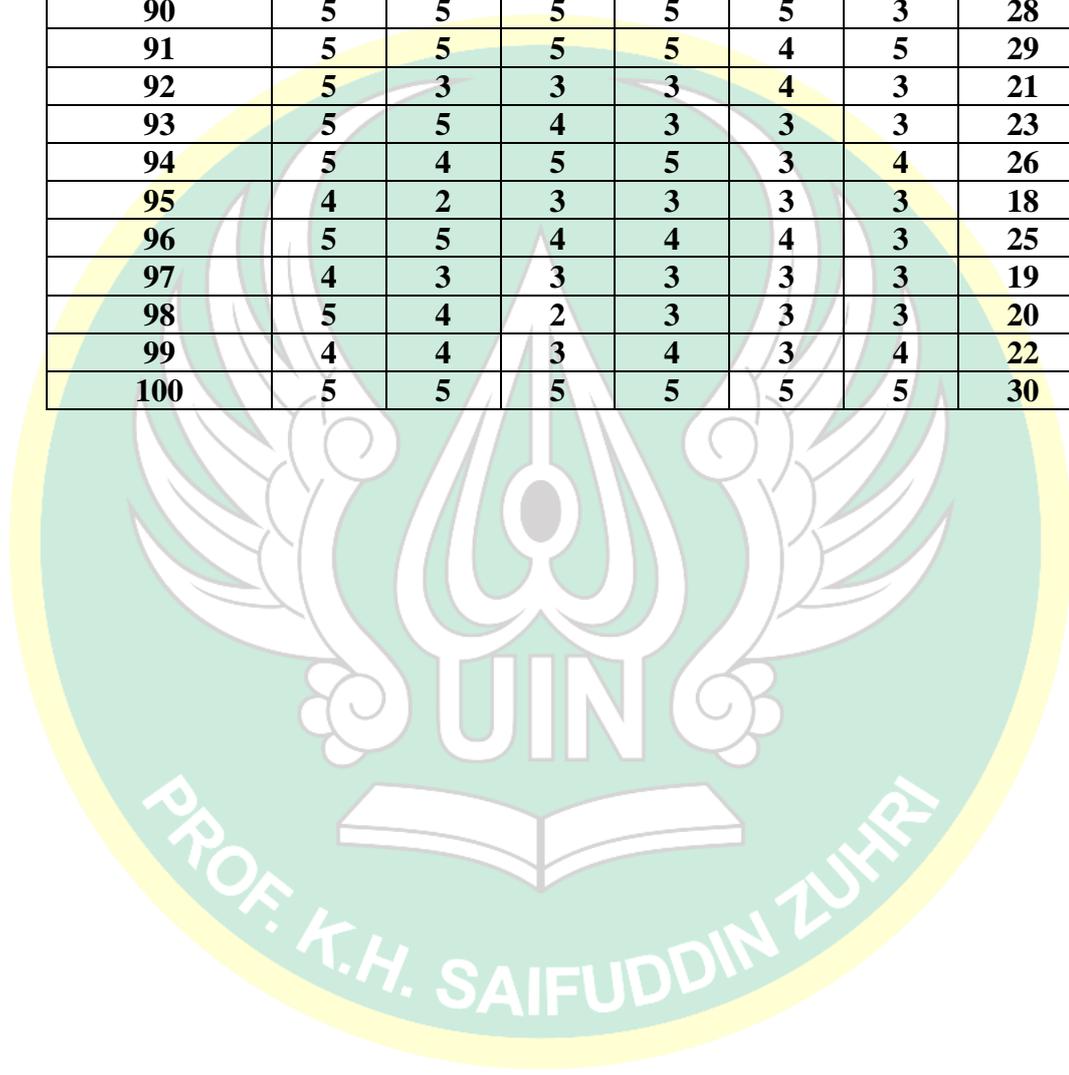
TABULASI DATA KUESIONER

A. Variabel Biaya Administrasi (X₁)

Responden	Biaya Administrasi (X ₁)						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	5	5	4	4	4	27
2	5	5	5	3	5	5	28
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	3	5	25
5	3	4	2	4	3	4	20
6	5	4	2	3	4	4	22
7	5	4	4	4	5	4	26
8	5	5	5	5	4	3	27
9	4	5	5	3	4	3	24
10	4	4	3	3	4	3	21
11	5	3	3	2	3	2	18
12	5	4	4	4	4	3	24
13	5	5	5	5	5	5	30
14	4	4	4	4	5	4	25
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	4	4	4	4	25
17	4	4	4	3	4	4	23
18	5	5	5	3	5	4	27
19	4	4	4	4	5	4	25
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	4	4	3	4	25
22	5	5	5	3	5	5	28
23	5	4	4	4	4	4	25
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	3	3	2	3	2	18
26	5	5	5	4	3	2	24
27	5	4	3	3	3	2	20
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	4	4	3	4	3	23
30	5	4	4	3	3	3	22
31	4	4	4	3	2	3	20
32	4	3	3	2	3	2	17
33	5	5	5	4	4	3	26
34	5	5	4	4	5	4	27
35	5	5	4	4	4	4	26
36	3	3	3	3	3	3	18
37	5	4	4	3	4	3	23

38	5	4	4	4	4	4	25
39	5	5	5	5	4	4	28
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	3	3	3	5	3	22
42	5	5	5	4	4	5	28
43	5	3	3	2	3	2	18
44	5	4	4	4	4	4	25
45	4	3	3	4	5	3	22
46	5	5	5	4	5	4	28
47	5	5	5	3	5	4	27
48	5	3	3	3	3	3	20
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	3	4	3	22
51	5	5	5	4	4	5	28
52	4	4	4	3	4	3	22
53	5	5	5	4	5	3	27
54	4	3	5	3	3	3	21
55	4	3	3	3	5	4	22
56	4	5	3	4	4	4	24
57	4	5	5	4	4	4	26
58	4	4	4	3	4	4	23
59	4	4	4	4	4	4	24
60	5	5	5	5	5	4	29
61	5	5	5	5	4	5	29
62	5	5	4	4	5	4	27
63	4	3	3	4	4	4	22
64	4	4	4	4	5	4	25
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	4	5	4	5	4	27
67	4	4	4	4	4	4	24
68	5	4	4	3	3	3	22
69	4	4	4	3	3	2	20
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	4	5	5	5	5	29
72	4	3	3	3	3	3	19
73	5	4	4	4	3	3	23
74	4	5	4	4	4	4	25
75	4	4	4	3	4	4	23
76	4	4	4	3	5	4	24
77	5	4	4	4	4	4	25
78	5	5	5	5	5	4	29
79	5	4	4	3	3	4	23
80	5	4	4	4	3	3	23
81	5	5	5	4	4	4	27

82	5	4	4	4	5	4	26
83	4	4	4	4	5	3	24
84	4	5	4	4	4	2	23
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	5	5	4	4	4	26
87	5	5	5	3	5	4	27
88	5	5	5	5	5	5	30
89	5	4	4	3	5	4	25
90	5	5	5	5	5	3	28
91	5	5	5	5	4	5	29
92	5	3	3	3	4	3	21
93	5	5	4	3	3	3	23
94	5	4	5	5	3	4	26
95	4	2	3	3	3	3	18
96	5	5	4	4	4	3	25
97	4	3	3	3	3	3	19
98	5	4	2	3	3	3	20
99	4	4	3	4	3	4	22
100	5	5	5	5	5	5	30

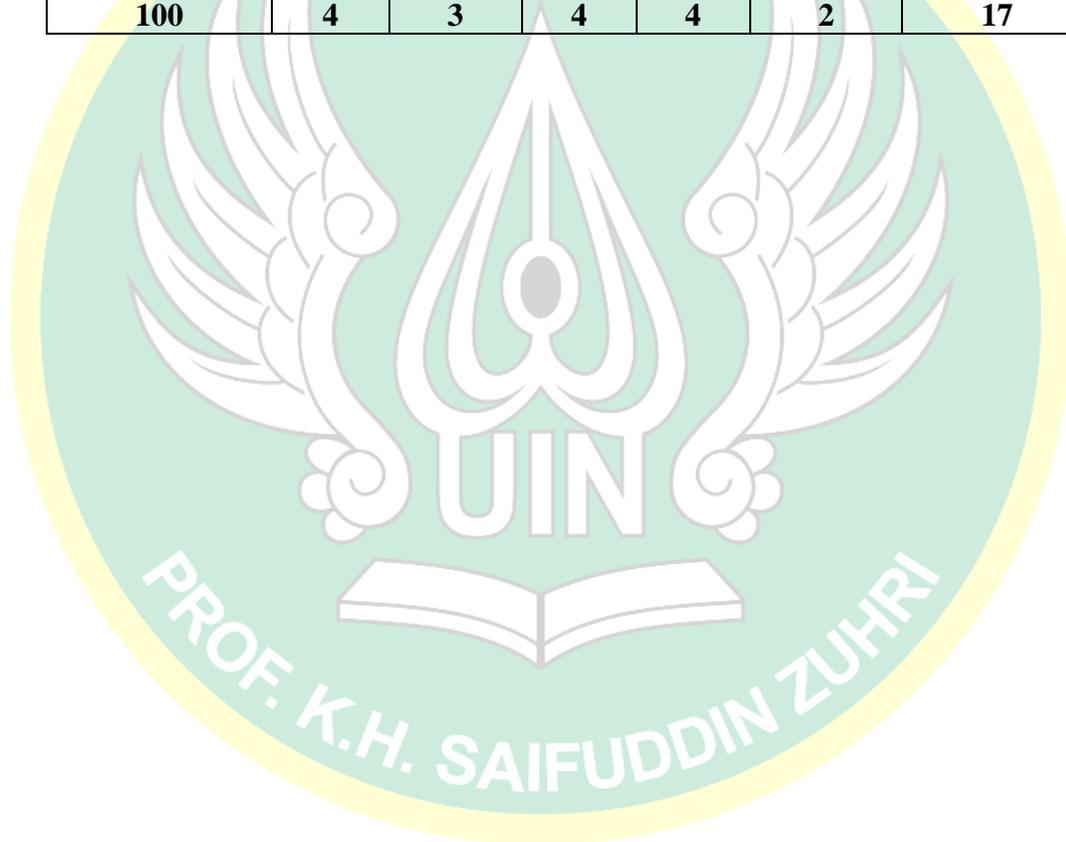


B. Variabel Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Responden	Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) (X ₂)					Total
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	
1	3	4	4	4	4	19
2	5	4	3	5	5	22
3	4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	3	4	18
5	4	4	3	3	5	19
6	5	4	4	4	4	21
7	4	4	4	5	5	22
8	4	4	5	5	5	23
9	4	4	4	5	5	22
10	4	4	3	4	4	19
11	3	4	5	3	5	20
12	4	3	3	4	4	18
13	4	5	4	5	5	23
14	3	3	3	3	5	17
15	3	4	2	5	5	19
16	3	4	3	4	4	18
17	4	4	4	4	5	21
18	5	5	5	5	4	24
19	2	3	3	4	3	15
20	3	3	3	3	5	17
21	3	3	3	4	4	17
22	4	3	3	5	5	20
23	4	4	4	5	4	21
24	4	4	4	5	2	19
25	3	4	3	3	3	16
26	3	3	3	4	4	17
27	4	3	3	4	4	18
28	3	3	2	4	5	17
29	4	4	4	4	2	18
30	3	4	4	4	5	20
31	3	3	2	4	5	17
32	3	3	3	3	4	16
33	3	4	3	3	3	16
34	4	4	4	5	5	22
35	4	4	4	4	5	21
36	4	4	3	4	5	20
37	3	4	3	4	4	18
38	4	4	3	5	4	20
39	5	5	4	5	4	23
40	3	4	3	4	3	17
41	3	3	3	5	3	17

42	5	4	5	5	3	22
43	3	4	2	3	4	16
44	4	4	3	4	3	18
45	3	3	2	4	3	15
46	4	4	3	5	4	20
47	5	5	4	5	4	23
48	3	5	2	3	5	18
49	4	4	4	5	5	22
50	4	4	2	4	5	19
51	4	4	4	5	4	21
52	3	3	3	4	5	18
53	3	4	2	4	4	17
54	5	5	5	5	5	25
55	3	4	4	3	5	19
56	5	5	5	5	3	23
57	4	5	3	4	4	20
58	3	5	3	3	4	18
59	4	4	4	4	5	21
60	4	5	4	5	4	22
61	4	4	3	4	3	18
62	5	4	3	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	4	5	4	5	5	23
65	3	3	3	4	4	17
66	4	5	4	5	5	23
67	4	4	4	4	5	21
68	3	4	3	4	3	17
69	3	3	3	5	5	22
70	3	4	4	4	3	18
71	4	4	4	4	5	21
72	3	3	3	4	4	17
73	5	5	3	5	5	23
74	4	5	4	4	4	21
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	3	19
77	5	5	5	3	4	22
78	4	5	5	5	3	22
79	4	4	4	4	3	19
80	3	4	4	4	3	18
81	5	5	4	5	3	22
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	5	4	21
84	4	4	5	4	4	21
85	4	4	3	3	4	18

86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	3	5	5	21
88	5	5	5	5	4	24
89	4	4	4	5	4	21
90	5	5	5	5	5	25
91	3	3	4	4	4	18
92	5	5	4	3	4	21
93	4	4	3	5	5	21
94	4	5	4	5	5	23
95	3	4	3	5	3	18
96	5	4	3	4	4	20
97	4	3	3	3	3	16
98	4	4	4	4	5	21
99	4	5	4	5	4	22
100	4	3	4	4	2	17

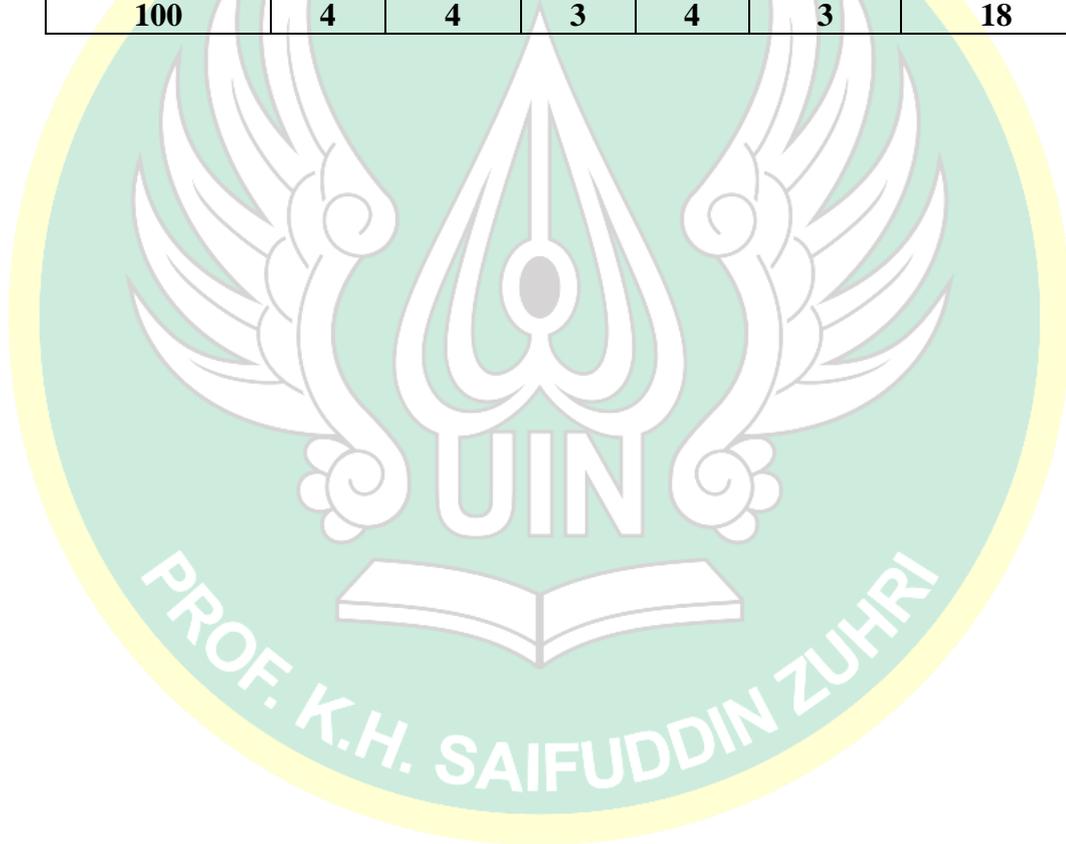


C. Variabel Denda Keterlambatan

Responden	Denda Keterlambatan (X ₃)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	3	15
4	4	5	4	4	4	21
5	4	4	4	4	3	19
6	4	4	4	3	2	17
7	5	5	4	5	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	3	19
10	5	5	4	5	5	24
11	4	3	4	4	3	18
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	4	20
15	5	4	5	4	5	23
16	4	5	5	4	4	22
17	3	4	4	4	3	18
18	3	3	3	3	4	16
19	5	5	5	4	5	24
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	3	4	19
24	4	5	4	4	4	21
25	4	5	5	4	4	22
26	5	5	4	4	5	23
27	3	3	4	3	3	16
28	5	5	4	5	4	23
29	3	4	5	3	4	19
30	5	5	5	5	4	24
31	3	2	4	5	5	19
32	4	3	3	5	3	18
33	4	4	4	4	3	19
34	3	3	3	3	3	15
35	5	4	5	4	5	23
36	4	4	4	4	4	20
37	3	3	3	3	3	15
38	5	4	5	4	4	22
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	5	4	21
41	4	4	5	5	4	22

42	5	5	5	5	4	24
43	3	3	3	3	3	15
44	4	3	4	3	5	19
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	3	3	18
47	3	3	3	4	3	16
48	3	4	4	3	3	17
49	5	4	5	4	4	22
50	4	4	4	4	4	20
51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	4	4	4	19
54	5	5	5	5	5	25
55	4	5	4	4	4	21
56	4	4	3	3	4	18
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	3	19
59	4	4	4	5	4	21
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	4	24
62	3	3	3	3	4	16
63	4	4	4	4	3	19
64	4	5	5	4	4	22
65	4	4	4	4	4	20
66	5	4	5	4	5	23
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	3	4	4	19
69	4	4	4	4	2	18
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	5	5	5	25
72	4	3	3	3	3	16
73	4	5	4	5	5	23
74	4	4	4	4	5	21
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	3	4	4	19
77	5	5	4	5	4	23
78	5	5	5	5	4	24
79	5	4	4	4	4	21
80	4	4	4	4	3	19
81	4	5	5	5	4	23
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	5	5	4	22
84	3	3	3	4	5	18
85	4	4	4	4	4	20

86	5	5	4	5	5	24
87	4	5	4	4	4	21
88	5	5	5	5	4	24
89	4	4	4	5	4	21
90	3	4	4	3	4	18
91	4	4	5	5	5	23
92	4	4	4	3	4	19
93	5	5	5	5	5	25
94	3	4	2	2	4	15
95	3	3	5	5	4	20
96	4	3	3	4	3	17
97	3	3	3	5	5	19
98	5	5	4	5	4	23
99	4	4	5	5	5	23
100	4	4	3	4	3	18

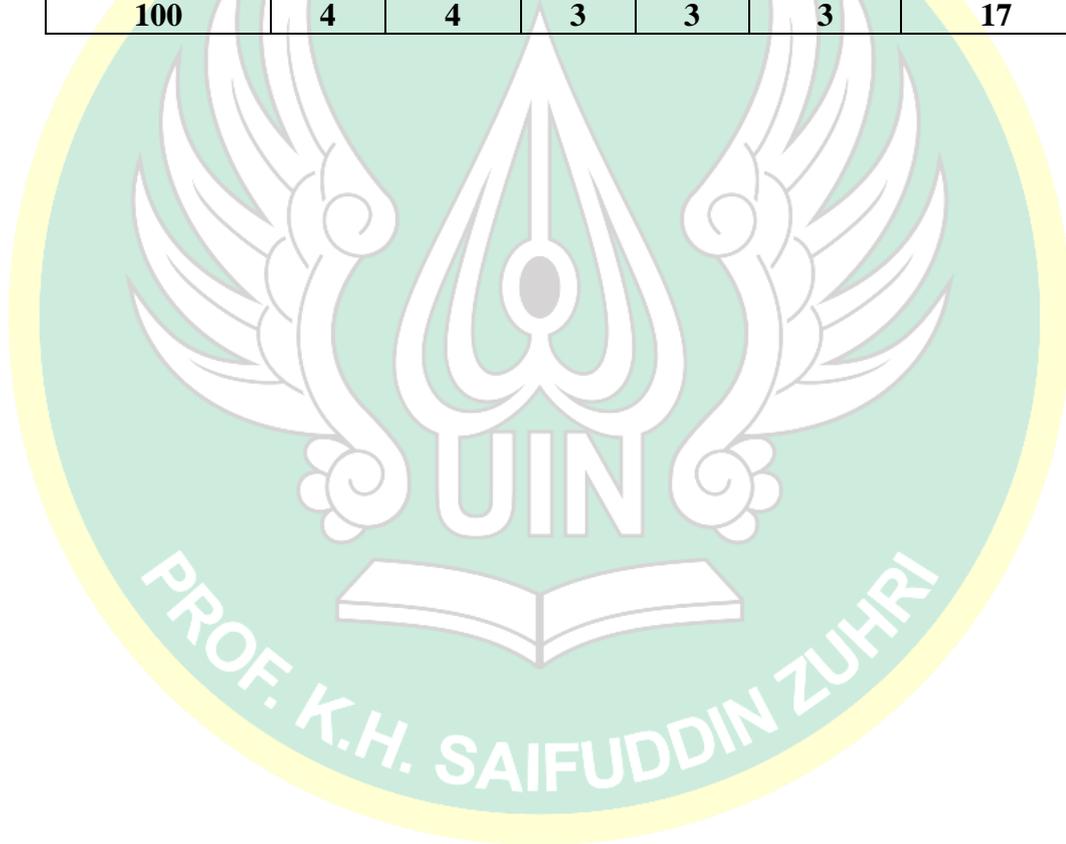


D. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)					Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	3	4	3	4	18
2	4	4	2	4	5	19
3	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	3	18
5	3	2	3	3	3	14
6	3	2	3	3	2	13
7	5	4	4	4	4	21
8	5	5	5	4	5	24
9	3	4	3	4	5	19
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	4	3	18
12	3	3	3	3	3	15
13	5	5	4	4	4	22
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	5	4	4	4	4	21
17	4	4	4	4	4	20
18	5	3	3	3	3	17
19	4	4	4	4	5	21
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	4	4	3	20
22	5	4	3	3	4	19
23	5	5	4	5	4	23
24	5	4	5	4	4	22
25	4	4	3	4	3	18
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	3	4	4	18
28	4	4	3	4	4	19
29	4	4	4	4	5	21
30	4	4	3	4	4	19
31	3	3	4	3	3	16
32	4	2	3	4	4	17
33	4	4	3	3	4	18
34	5	5	4	4	4	22
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	3	4	4	19
37	5	5	4	5	5	24
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	3	4	3	18
41	4	4	4	4	4	20

42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	3	4	3	18
44	5	4	4	4	4	21
45	3	4	3	3	3	16
46	4	4	4	4	3	19
47	5	5	4	5	3	22
48	5	3	3	3	3	17
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	5	5	5	23
52	3	3	3	3	4	16
53	5	4	4	5	4	22
54	5	4	4	5	5	23
55	4	5	4	4	4	21
56	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	3	15
58	4	4	4	4	3	19
59	4	4	4	5	4	21
60	5	5	5	5	5	25
61	5	4	3	3	3	18
62	3	3	3	3	4	16
63	4	4	4	4	3	19
64	4	5	5	4	4	22
65	4	4	4	4	4	20
66	5	4	5	4	5	23
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	3	4	4	19
69	4	4	4	4	2	18
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	5	5	5	25
72	4	3	3	3	3	16
73	4	5	4	5	5	23
74	4	4	4	4	5	21
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	3	4	4	19
77	5	5	4	5	4	23
78	5	5	5	5	4	24
79	5	5	5	5	4	24
80	4	4	4	4	3	19
81	4	5	5	5	4	23
82	4	4	4	4	5	21
83	4	4	4	4	4	20
84	3	3	3	4	5	18
85	4	4	4	4	4	20

86	5	5	4	5	5	24
87	4	5	4	4	4	21
88	5	5	5	5	5	25
89	5	5	4	5	5	24
90	5	5	5	5	5	25
91	4	3	3	2	4	16
92	5	5	3	4	4	21
93	4	5	3	5	4	21
94	4	4	4	4	4	20
95	4	5	4	4	4	21
96	5	5	4	4	4	22
97	4	5	4	4	3	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	3	4	19
100	4	4	3	3	3	17



LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS

A. Biaya Administrasi (X₁)

		Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Skor_total
Item_1	Pearson Correlation	1	,352**	,369**	,174	,202*	,099	,457**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,083	,044	,325	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,352**	1	,700**	,544**	,371**	,456**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,369**	,700**	1	,532**	,428**	,441**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,174	,544**	,532**	1	,397**	,569**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,083	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,202*	,371**	,428**	,397**	1	,505**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,044	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Item_6	Pearson Correlation	,099	,456**	,441**	,569**	,505**	1	,742**
	Sig. (2-tailed)	,325	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Skor_total	Pearson Correlation	,457**	,797**	,813**	,765**	,692**	,742**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Biaya Penitipan (Ujrah) (X₂)

		Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_total	
Item_1	Pearson Correlation	1	,550**	,512**	,386**	,055	,748**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,584	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
Item_2	Pearson Correlation	,550**	1	,452**	,302**	,073	,696**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,473	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
Item_3	Pearson Correlation	,512**	,452**	1	,291**	-,044	,683**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,003	,664	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
Item_4	Pearson Correlation	,386**	,302**	,291**	1	,079	,641**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,003		,436	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
Item_5	Pearson Correlation	,055	,073	-,044	,079	1	,410**	
	Sig. (2-tailed)	,584	,473	,664	,436		,000	
	N	100	100	100	100	100	100	
Skor_total	Pearson Correlation	,748**	,696**	,683**	,641**	,410**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	

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

C. Denda Keterlambatan (X₃)

		Correlations					
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_total
Item_1	Pearson Correlation	1	,727**	,616**	,592**	,454**	,851**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,727**	1	,592**	,494**	,387**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,616**	,592**	1	,561**	,452**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,592**	,494**	,561**	1	,476**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,454**	,387**	,452**	,476**	1	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Skor_total	Pearson Correlation	,851**	,806**	,812**	,792**	,702**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

D. Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations					
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_total
Item_1	Pearson Correlation	1	,596**	,510**	,518**	,334**	,737**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_2	Pearson Correlation	,596**	1	,569**	,709**	,455**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_3	Pearson Correlation	,510**	,569**	1	,616**	,443**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_4	Pearson Correlation	,518**	,709**	,616**	1	,531**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Item_5	Pearson Correlation	,334**	,455**	,443**	,531**	1	,711**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Skor_total	Pearson Correlation	,737**	,846**	,795**	,854**	,711**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

LAMPIRAN 4
HASIL UJI RELIABILITAS

A. Biaya Administrasi (X₁)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,813	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	19,73	8,745	,308	,829
Item_2	20,08	6,903	,686	,758
Item_3	20,22	6,577	,697	,754
Item_4	20,58	6,933	,633	,770
Item_5	20,27	7,229	,527	,794
Item_6	20,62	6,884	,589	,780

B. Biaya Penitipan (Ujrah) (X₂)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,624	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	15,91	3,416	,587	,463
Item_2	15,72	3,658	,531	,500
Item_3	16,16	3,489	,442	,535
Item_4	15,52	3,868	,389	,565
Item_5	15,61	4,584	,050	,737

C. Denda Keterlambatan (X₃)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,851	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	16,18	5,260	,758	,796
Item_2	16,17	5,274	,681	,815
Item_3	16,17	5,294	,693	,812
Item_4	16,15	5,301	,656	,822
Item_5	16,29	5,703	,530	,854

D. Kepuasan Nasabah (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,847	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	16,00	5,354	,600	,830
Item_2	16,11	4,665	,736	,793
Item_3	16,38	4,945	,665	,813
Item_4	16,18	4,816	,761	,788
Item_5	16,25	5,179	,532	,850

LAMPIRAN 5

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,23834464
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,047
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,093 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

LAMPIRAN 6
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,409	2,590		,930	,355		
	Biaya Administrasi	,216	,079	,250	2,750	,007	,843	1,186
	Biaya Penitipan	,377	,105	,322	3,593	,001	,866	1,155
	Denda Keterlambatan	,253	,082	,262	3,091	,003	,965	1,036

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

LAMPIRAN 7
HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,158	,088		1,792	,076
	Biaya Administrasi	,005	,003	,197	1,830	,070
	Biaya Penitipan	-,005	,004	-,143	-1,346	,182
	Denda Keterlambatan	-,005	,003	-,175	-1,735	,086

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 8
HASIL REGRESI LINIER BERGANDA DAN UJI T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,409	2,590		,930	,355
	Biaya Administrasi	,216	,079	,250	2,750	,007
	Biaya Penitipan	,377	,105	,322	3,593	,001
	Denda Keterlambatan	,253	,082	,262	3,091	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

LAMPIRAN 9
HASIL UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,702	3	82,567	15,980	,000 ^b
	Residual	496,008	96	5,167		
	Total	743,710	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Denda Keterlambatan, Biaya Penitipan, Biaya Administrasi						

LAMPIRAN 10
HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,577 ^a	,333	,312	2,27305
a. Predictors: (Constant), Denda Keterlambatan, Biaya Penitipan, Biaya Administrasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

LAMPIRAN 11
SURAT IZIN RISET INDIVIDUAL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53128
Telp. (0291-635024, Fax: 0291-638953), Website: febi.uinsida.ac.id

Nomor : 1712/Un.19/FEBIJ.PS/PP.009/04/2023

Purwokerto, 17 April 2023

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Kepada Yth.
Pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage
(Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Ayu Oktiana
2. NIM : 1917202042
3. Semester / Program Studi : VIII/ Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2022/2023
5. Alamat : Grumbul Mantluk Rt 02 Rw 06, Sokaraja Tengah
6. Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*), dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Gadaai Emas

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek : Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*), dan Denda Keterlambatan
2. Tempat/Lokasi : Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage (Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)
3. Waktu Penelitian : 18 April 2023 s/d jumlah target responden terpenuhi
4. Metode Penelitian : Observasi, Wawancara, dan Kuesioner

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Prodi Perbankan Syariah

Hastyf

Hesty Ti Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I
2. Kaubbag Akademik
3. Arsip

LAMPIRAN 12
DOKUMENTASI PENELITIAN



Pengisian kuesioner oleh nasabah



Wawancara dengan Pimpinan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Ayu Oktiana
2. NIM : 1917202042
3. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 12 Oktober 2000
4. Alamat : Grumbul Munthuk Rt 2/6 Desa Sokaraja
Tengah, Kec. Sokaraja, Kab. Banyumas,
Jawa Tengah
5. Nama Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Sukirno
 - b. Nama Ibu : Barwati

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI : SDN 1 Sokaraja Tengah, lulus 2013
 - b. SMP/MTs : SMP Negeri 2 Sokaraja, lulus 2016
 - c. SMA/SMK : SMA N 1 Sokaraja, lulus 2019
 - d. S1, tahun masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto, masuk 2019
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. Pondok Pesantren Nurus Syifa Purwokerto 2019-2020

C. Prestasi Akademik

1. IPK 3,75 (Sementara)

D. Karya Ilmiah

1. Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto)

E. Pengalaman Organisasi

1. FEC 2019/2021
2. KMPS Perbankan Syariah 2020/2021