PENGARUH KEMURAHAN BIAYA JASA SIMPAN DAN KEANDALAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PT. PEGADAIAN CABANG SYARIAH BLAURAN SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:

LAILATUN NUR QUMAIROH

NIM: C04213034

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2017

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	: Lailatun Nur Qumairoh
NIM	: C04213034
Fakultas/ Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Kemurahan Biaya Jasa Simpan dan Keandalan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya

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

Surabaya, 17 April 2017

Saya menyatakan,

Lailatun Nur Qumairoh

C04213034

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Lailatun Nur Qumairoh NIM. C04213034 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 17 April 2017

Pembimbing,

Nurlailah, SE, MM
NIP: 196205222000032001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Lailatun Nur Qumairoh NIM. C04213034 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 12 April 2017, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I	Penguji II,
Nurlailah, SE, MM NIP. 196205222000032001	Imam Buchori, SE, M.Si NIP. 196809262000031001
Penguji III,	Penguji IV,
Siti Rumilah, S.Pd, M.Pd NIP. 197607122007102005	Ana Toni Roby Candra Yudha, M. SEI NIP. 201603311

Surabaya, April 2017

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D

NIP. 197402091998031002

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kemurahan Biaya Jasa Simpan dan Keandalan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya"** ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengelolaan data menggunakan *SPSS 20.0.* Selain itu, data juga dianalisis dengan melakukan pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta hipotesis baik menggunakan uji t (parsial) maupun uji F (simultan). Penelitian ini berusaha memecahkan masalah berdasarkan data-data yang ada yang didukung dengan penyebaran kesioner kepada 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam terkait permasalahn yang peneliti angkat.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel kemurahan biaya jasa simpan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai 2,014 >1,984. Sedangkan hasil uji t untuk variabel keandalan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai 4,681 >1,984. Dari ke-2 variabel bebas tersebut yaitu variabel kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terbukti secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari perolehan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai 11,232 >3,09. Hasil koefisien determinasi yang diperoleh yaitu sebesar 28%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Sedangkan hasil uji secara simultan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah variabel keandalan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

Thesis entitled " The Effect of Save Service Fee of cheap and Reliability Toward The Decision of Customer in Using Services of PT. Pegadaian Syariah Branch Blauran Surabaya". This is the result of quantitative research which aims to determine whether the save service fee of cheapand reliability give effect partially or simultaneously to the customer's decision in using the services of PT. Pegadaian Syariah Branch Blauran Surabaya.

The method used in this research was quantitative descriptive by using multiple linear regression analysis. The management data use SPSS 20.0. In addition, the data were also analyzed by testing the validity, reliability, classical assumption, and hypothesis using either the t test (partial) or the F test (simultaneous). This study tries to solve the problem based on the data that are supported by the distributingof questionnare to 100 respondents. It was conducted to explore information related the problem that researcher raise**.**

The results obtained show that the variable of save service fee of cheapand reliability services influence partially toward the decision of customers in using the services ofPT. Pegadaian Syariah Branch Blauran Surabaya. It was proven by the results of the t test for the variable of save service fee of cheapthat obtained by t_{hitung}>$t_{tabel}$with a value of 2.014>1.984. While the results of the t test for variable of reliability was obtained by t_{hitung}>$t_{tabel}$with a value of 4.681> 1.984. Those two independent variables are the variable of save service fee of cheapand reliability that was proved both of them have significant effect on the customer's decision in using of the services PT. Pegadaian Syariah Branch Blauran Surabaya. It was able to prove by the results ofF_{hitung}>$F_{tabel}$with 11.232 values> 3.09. The results of determination coefficient was obtained by 28%, while others was influenced by the other factors that not examined in this study.

Based on the results, it can be concluded that the save service fee of cheapand reliability services influence partially toward customers decision in using the services of PT. Pegadaian Syariah Branch Blauran Surabaya.While the result of simultaneous test can be concluded that there are effect simultaneously between the independent variable toward the dependent variable. The most dominant variable in influencing the customer's decision in the use of services of PT. Pegadaian Syariah Branch Blauran Surabaya is reliabilityvariable.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TRANSLITERASI xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Kegunaan Hasil Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA 12

A. Landasan Teori 12
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 29
C. Kerangka Konseptual 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Hipotesis 35

BAB III METODE PENELITIAN 37

A. Jenis Penelitian 37
B. Waktu dan Tempat Penelitian 38
C. Populasi dan Sampel Penelitian 38
D. Variabel Penelitian 40
E. Definisi Operasional 41
F. Uji Validitas dan Reliabilitas 42
G. Data dan Sumber Data 46
1. Jenis Data 46
2. Sumber Data 46
H. Teknik Pengumpulan Data 47
I. Teknik Analisis Data 49

BAB IV HASIL PENELITIAN 57

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 57
1. Lokasi Penelitian 57
2. Karakteristik Responden 72
B. Analisis Data 77

BAB V PEMBAHASAN 102

BAB VI PENUTUP 110

A. Kesimpulan 110
B. Saran 112

DAFTAR PUSTAKA 114

LAMPIRAN 119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Perkembangan Pembiayaan *ar-Rahn* di Pegadaian SyariahSelama Periode 2011-2015 *(dalam jutaan rupiah)*..... 1

1.2 Ilustrasi Perhitungan Biaya Jasa Simpan Di Pegadaian Syariah..... 5

2.1 PenelitianTerdahulu 29

2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu..... 32

3.1 Definisi Operasional..... 40

3.2 Hasil Uji Validitas Indikator Kemurahan Biaya Jasa Simpan (X_1) ... 43

3.3 Hasil Uji Validitas Indikator Keandalan (X_2) 43

3.4 Uji Validitas Indikator Keputusan (Y)..... 44

3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... 45

3.6 Skala Likert 48

4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 73

4.2 Responden Berdasarkan Usia..... 73

4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan 74

4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan 75

4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan..... 76

4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 77

4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kemurahan Biaya Jasa Simpan (X_1).. 80

4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X_2) 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.9 Distribusi Frekuensi Indikator Faktor Kebudayaan ($Y_{1,1}$)..... 85

4.10 Distribusi Frekuensi Indikator Faktor Pribadi ($Y_{1,2}$) 86

4.11 Distribusi Frekuensi Indikator Faktor Sosial ($Y_{1,3}$)..... 88

4.12 Distribusi Frekuensi Indikator Faktor Psikologi ($Y_{1,4}$)..... 89

4.13 Hasil Uji t 91

4.14 Hasil Uji F 93

4.15 Hasil Uji Normalitas (*One Sample Kolmogrov Smirnov)*..... 95

4.16 Hasil Uji Multikolinearitas..... 96

4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas (uji glejser)..... 98

4.18 Hasil uji Linearitas(untuk variabel X_1) 100

4.19 Hasil uji Linearitas (untuk variabel X_2) 100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Konseptual 34

4.1 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)..... 94

4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (*scatterplot*)..... 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

No	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
1	ا	’	ط	t}
2	ب	b	ظ	z}
3	ت	t	ع	‘
4	ث	th	غ	gh
5	ج	j	ف	f
6	ح	h}	ق	q
7	خ	kh	ك	k
8	د	d	ل	l
9	ذ	dh	م	m
10	ر	r	ت	n
11	ز	z	و	w
12	س	s	ه	h
13	ش	sh	ء	’
14	ص	s}	ي	y
15	ض	d}		

Sumber: Kate L. Turabian. *A Manual of Writers of Term Papers, Disertations* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987).

2. Vocal rangkap dua diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, translitterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Vocal rangkap (سَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm.*

b. Vocal rangkap (سَيْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt.*

3. Vokal panjang atau *maddah* bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam bahasa Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda macron (coretan horizontal) di atasnya, misalnya (الْفَا تِحَةْ = *al-fātiḥah*), (الْعُلُوْم= *al-'ulūm*), dan (قِيْمةٌ = *qīmah*).

4. *Syaddah* atau *tasydid* yang dilambangkan dengan tanda *syaddah* atau *tasydid*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda *syaddah* itu, misalnya (هَدٌّ = ḥ*addun*), (سَدُّ = *saddun*), (طَيِّبْ = ṭ*ayyib*).

5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf *alif-lam*, transliterasinya dalam bahasa Latin dilambangkan dengan huruf "al", terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْت = *al-bayt*), (= السمأء*al-samā'*).

6. *Tā'marbūtah* mati atau yang dibaca seperti ber-*harakat sukūn*, transliterasinya dalam bahasa Latin dilambangkan dengan huruf "h",

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sedangkan *tā' marbūtah* yang hidup dilambangkan dengan huruf "t", misalnya (رُؤْيَةُ الْهِلال = *ru'yat al- hilāl*).

7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُؤْيَةُ = *ru'yah*), (فُقَهَاء = *fuqahā'*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pegadaian syariah dalam dasawarsa 2000-an semakin pesat, khususnya di Indonesia. Ditunjukkan oleh semakin banyaknya jumlah nasabah, jenis ragam produk dan kantor Unit Pegadaian Syariah yang tersebar di setiap Kabupaten dan Kota di Tanah Air.[1]

Sejak berdirinya pegadian syariah pada tahun 2003, pegadaian syariah telah menjadi salah satu lembaga keuangan yang cukup diminati masyarakat, khususnya dalam produk *ar-Rahn* atau gadai. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya uang pinjaman dari pembiayaan *rahn* yang dapat disalurkan pegadaian syariah kepada nasabah sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Perkembangan Pembiayaan *ar-Rahn* di Pegadaian Syariah
Selama Periode 2011-2015 *(dalam jutaan rupiah)*

URAIAN	2011	2012	2013	2014	2015
Uang Pinjaman	7,822,599.00	11,122,405.00	11,533,454.00	11,722,736.00	13,077,842.00
Nasabah	1,825,528.00	2,292,312.00	2,635,871.00	577,273.00	823,980.00

Sumber: Perum Pegadaian, Laporan Tahunan 2011-2015

[1]Ade Sufyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Penggadaian Syariah dalam Sistem Hukum di Indonesia* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa perkembanganpegadaian syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Jika dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah yang lain, perbankan syariah mengalami pertumbuhan rata-rata 70% setiap tahunnya dan asuransi syariah rata-rata 40%, sedangkan pegadaian syariah mengalami pertumbuhan rata-rata 30% setiap tahunnya.[2] Sedangkan Peraturan Pemerintah yang terkait dengan aktivitas gadai syariah didasarkan pada[3] PP Nomor 103 Tanggal 10 Nopember 2000 serta Fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn.*

Perum pegadaian khususnya pegadaian syariah merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang perannya ingin turut serta melaksanakan dan menunjang kebijakan pembangunan di bidang ekonomi serta pembangunan nasional melalui penyaluran pinjaman uang atau dana dalam bentuk pembiayaan.[4] Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan tersebut merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menyehatkan perekonomian nasional. Pembiayaan tersebut dapat diberikan kepada masyarakat atau wirausahawan yang memerlukan. Pernyataan di atas berlaku untuk semua perum pegadaian baik pegadaian konvensional maupun pegadaian syariah. Hanya saja terdapat perbedaan dalam penamaan perjanjian yaitu dalam fiqh mualamalah, perjanjian gadai pada pegadaian syariah biasa disebut *ar-Rahn* yang operasionalnya menggunakan prinsip yang berbasis syariah.

---

[2]Muhammad Syafi'i Antonio, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), 203.

[3]Ade Sufyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Penggadaian Syariah dalam Sistem Hukum di Indonesia* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), 5.

[4]I Made Murjana, "Analisis Pengelolaan Dana dalam Kaitan Pencapaian Laba pada Perum Pegadaian Cabang Ampenan Tahun 2004-2006", Ganec Swara Edisi Khusus, Volume 3 No.3, (Desember 2009), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ar-Rahn atau gadai telah ada sejak zaman Rasulullah SAW dan Rasulullah SAW pun pernah melakukan praktik gadai tersebut. Hal itu telah dijelaskan dalam sebuah hadits riwayat Aisyah ra.,:

عَنْ عاَ ئِشَةَرَضِيَ اللهُ عَنْه ان النَبِي صَلى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَم اشْتَرَى طَعَا مًا مِنْ يَهُودِىٍّ إِلَى أَجَلٍ , وَرَهَنه دِرْعَا مِنْ حَدِيدٍ

> Aisyah Radhiyallahu'Anha berkata: "Rasulullah Shalallahu 'Alaihi wa Sallam pernah membeli makanan dari seorang Yahudi dengan cara menangguhkan pembayarannya, lalu beliau menyerahkan baju besi beliau sebagai jaminan" (HR. Bukhari II/729 no. 1962 dalam kitab Al-Buyu' dan Muslim III/1226 no. 1603 dalam kitab Al-Mustaqat).[5]

Hadist ini menjelaskan bahwa praktik gadai sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW. Berlandaskan hadits inilah, di zaman yang modern ini terdapat banyak lembaga-lembaga keuangan baik bank maupun non bank seperti PT.Pegadaian yang membuka produk gadai yakni dalam bentuk gadai emas.

Pegadaian syariah menerapkan dua akad adalam transaksinya, yaitu akad *rahn* dan *ijarah.*[6] Akad *rahn* yang dimaksud adalah menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah atau *rahin*. Sedangkan akad *ijarah* yaitu penyimpanan dan pemeliharaan barang bergerak milik nasabah atau *rahin* yang telah melakukan akad. Dari ke-2 akad tersebut, maka mekanisme operasional pegadaian syariah yang pertama adalah melalui akad *rahn,* nasabah menyerahkan barang bergerak kepada pegadaian syariah. Pegadaian menyimpan dan merawatnya di tempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Dari proses

---

[5] Muhammad Sayid Sabiq,*Fiqih Sunnah Jilid 5* (Jakarta: PT.Tinta abadi Gemilang, 2013), 126.
[6]Ari Agung Nugraha, "Gambaran Umum Kegiatan Usaha Pegadaian syariah", dalam http://ugls.tripod.com/aboutme.html, diakses pada 10 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyimpanan barang bergerak tersebut, maka akan timbul biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan, dan biaya-biaya yang lainnya. Maka dari itu, telah jelas bahwa pegadaian syariah menetapkan biaya jasa simpan kepada nasabah sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Biaya jasa simpan atau *ujrah* adalah biaya yang dikenakan oleh pihak pegadaian syariah atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya jasa simpan tersebut dapat dihitung setelah barang ditaksir oleh pihak pegadaian syariah.

Biaya jasa simpan dalam sistem gadai syariah disebut dengan *ujrah*. Biaya jasa simpan dalam pegadaian syariah dihitung per-10 hari selama 4 bulan masa perpanjangan dan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman, tetapi berdasarkan nilai taksiran barang yang akan digadaikan.[7] Sedangkan besarnya jumlah pinjaman ditentukan berdasarkan nilai barang jamiman yang ditentukan oleh pegadaian syariah. Jadi, semakin besar nilai barang jaminan maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang dapat diperoleh nasabah.[8]

Dalam praktik di pegadaian syariah, penerapan biaya jasa simpan antara dua nasabah yang menggadaikan satu jenis barang yang sama, harga taksiran yang sama, dan kondisi barang yang sama tetapi nasabah A mendapat pinjaman sesuai harga taksiran (pinjaman maksimal) sedangkan nasabah B meminjam di bawah pinjaman maksimal. Dari praktik tersebut, pegadaian syariah memberlakukan nasabah A dengan nasabah B secara berbeda, untuk nasabah B (pinjaman di bawah pinjaman maksimal) mendapatkan potongan *ujrah,*

---

[7]Laili Soraya, "Penerapan Penentuan Biaya *Ijarah* Dalam Sistem Gadai Syariah Di Perum Pegadaian Syariah Pekalongan" (Skripsi—IAIN Walisongo Semarang, 2010), 4.

[8]Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 249.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sedangkan untuk nasabah A tidak mendapatkan potongan biaya jasa simpan. Kenyataannya, biaya jasa simpan di pegadaian syariah itu sendiri bukan terletak dari berapa besar pinjaman yang diperoleh nasabah, tetapi dilihat dari besarnya nilai barang jaminan. Berikut adalah ilustrasi perhitungan biaya jasa simpan di pegadaian syariah:

Tabel 1.2
Ilustrasi Perhitungan Biaya Jasa Simpan
Di Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah			
Pinjaman Max. (92%)	850000	Pinjaman (80%)	740000
Taksiran	924000	Taksiran	924000
Golongan	B1	Golongan	B1
Tanggal Pembiayaan	01-Sep-16	Tanggal Pembiayaan	01-Sep-16
Tanggal Pelunasan	01-Okt-16	Tanggal Pelunasan	01-Okt-16
Jumlah Hari Pembiayaan	30 hari	Jumlah Hari Pembiayaan	30 hari
Diskon Biaya Jasa Simpan (0%)	-	Diskon Biaya Jasa Simpan (7%)	1400
Biaya Jasa Simpan	**19700**	**Biaya Jasa Simpan**	**18300**
Pinjaman (70%)	650000	Pinjaman (65%)	600000
Taksiran	924000	Taksiran	924000
Golongan	B1	Golongan	B1
Tanggal Pembiayaan	01-Sep-16	Tanggal Pembiayaan	01-Sep-16
Tanggal Pelunasan	01-Okt-16	Tanggal Pelunasan	01-Okt-16
Jumlah Hari Pembiayaan	30 hari	Jumlah Hari Pembiayaan	30 hari
Diskon Biaya Jasa Simpan (20%)	4000	Diskon Biaya Jasa Simpan (26%)	5100
Biaya Jasa Simpan	**15700**	**Biaya Jasa Simpan**	**14600**

Sumber: Data diolah dari berbagai sumber[9]

Dari tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa biaya jasa simpan yang diterapkan pegadaian syariah kepada nasabah tidak sama, tergantung pada besarnya pinjaman yang diberikan perum pegadaian. Pernyataan tersebut

[9]Data primer, nominal telah dibulatkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berbanding terbalik pada ketentuan fatwa tentang *rahn*[10] yang menjelaskan bahwa besar biaya jasa simpan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Jadi, dapat diartikan bahwa berapapun pinjaman yang dipinjam nasabah maka besarnya biaya jasa simpan tetap sama. Dalam hal ini, dimisalkan nasabah yang meminjam sebesar Rp 850.000,-, Rp 740.000,-, Rp 650.000,-, maupun Rp 600.000,- dikenakan biaya jasa simpan yang sama yaitu Rp 19.700,-.

Dalam hal ini, penulis mengambil variabel biaya jasa simpan di pegadaian syariah karena melihat dari persoalan mengenai besarnya biaya jasa simpan yang dibebankan kepada nasabah tersebut berbeda-beda. Peneliti ingin mengetahui apakah dengan penerapan besar biaya jasa simpan yang berbeda karena adanya diskon *ujrah* tersebut, nasabah menjadi beranggapan bahwa pernyataan tersebut merupakan penerapan yang adil, jika nasabah meminjam uang sedikit maka biaya jasa simpan juga kecil begitupun sebaliknya. Dan jika demikian, pada umumnya nasabah akan memutuskan untuk menggunakan jasa di pegadaian syariah. Atau bahkan sebaliknya, apakah kemurahan biaya jasa simpan tidak menjadi tolak ukur nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.

Secara teoritis, dalam pemenuhan kebutuhan mengenai pelayanan jasa pemberian pembiayaan, nasabah akan memperhatikan serta mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah. Adapun salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa tersebut adalah dari segi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan jasa atau pegadaian syariah.

[10]Fatwa Dewan Syariah Nasional NO: 25/DSN-MUI/III/2002.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suatu kualitas pelayanan harus memberikan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau nasabah. Terdapat 8 dimensi kualitas pelayanan sebagai dasar pengukuran nasabah dalam menggunakan jasa, antara lain: (1) kinerja *(performance)*; (2) ciri khas *(features)*; (3) keandalan *(reliability)*; (4) ketahanan *(durability)*; (5) daya guna *(serviceability)*; (6) ketanggapan *(response)*; (7) keindahan *(esthetics)*; dan reputasi.[11] Semua dimensi kualitas pelayanan ini bila diterapkan secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas dan memuaskan. Tetapi, dari 8 dimensi kualitas pelayanan tersebut, peneliti hanya mengambil satu dimensi yaitu dimensi keadalan sebagai variabel penelitian untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Kualitas pelayanan dari dimensi keandalan tersebut memiliki hubungan yang erat dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pegadaian syariah.

Penelitian menurut Suryani pada tahun 2014 mengenai analisis faktor kualitas pelayanan di Bank Syariah (studi pada PT.Bank Muamalat Indonesia) menyimpulkan bahwa berdasarkan lima faktor kualitas pelayanan yang diteliti, hanya terdapat tiga faktor yang paling dominan dan mampu menjelaskan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Faktor pertama adalah faktor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu faktor keandalan *(reliability)* yang terdiri dari (1) Tidak adanya kesalahan dalam transaksi; (2)

[11]Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perhatian terhadap masalah antrian; (3) Kemampuan karyawan memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan; dan (4) Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan. Faktor yang kedua adalah inovasi produk dan faktor kualitas pelayanan yang ketiga adalah faktor fisik.[12]

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Suryani di atas, peneliti tertarik untuk mengambil dimensi keandalan sebagai variabel penelitian dikarenakan untuk membuktikan apakah dimensi keandalan juga diterapkan oleh pegadaian syariah dalam memberikan pelayanannya. Dalam dimensi keandalan itu sendiri, telah mencakup mengenai seberapa besar pengetahuan serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanannya secara tepat dan konsisten serta dapat menanggapi keluhan nasabah dengan cepat. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun apabila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Suatu produk dapat saja berkualitas tetapi jika perusahaan memiliki kebiasaan melanggar janji dengan nasabahnya, maka perusahaan tersebut tidak dipercaya kembali oleh nasabahnya dan akan berdampak pada menurunnya asset perusahaan.

Peneliti menjadikan nasabah pegadaian syariah cabang Blauran Surabaya sebagai objek penelitian dikarenakan dari variabel yang peneliti angkat dalam penelitian diperkirakan dapat mewakili masalah pokok dalam penelitian ini. Penelitian digunakan untuk mengetahui apakah kemurahan biaya jasa simpan serta keandalan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan

[12]Suryani, "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di BankSyariah", Al-Iqtishad, Volume VI No. 2, (Juli 2014), 249.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jasa pegadaian syariah. Oleh karena itu, penulis dalam penelitian ini akan melakukan penelitian mengenai keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah dengan judul **"Pengaruh kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya?
2. Apakah kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya?
3. Manakah variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk mengetahui pengaruh kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masing-masing pihak yang terkait dengan proposal ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi serta kajian untuk menilai pengaruh kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya dan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan kemurahan biaya jasa simpan di pegadaian syariah dan keandalan serta keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti khususnya mengenai pengaruh kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

b. Bagi Mahasiswa maupun Masyarakat

Sebagai bahan referensi pengetahuan mahasiswa dan masyarakat tentang pengaruh kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT.Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

c. Bagi PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya

Sebagai bahan pengetahuan bagi perusahaan mengenai seberapa besar peranan kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT.Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Ijarah* dan Kemurahan Biaya Jasa Simpan (*Ujrah*)

a. *Ijarah*

1) Pengertian *Ijarah*

Al-Ijarah yaitu perjanjian antara pemilik barang dengan penyewa yang membolehkan penyewa memanfaatkan barang tersebut dengan membayar sewa sesuai dengan persetujuan kedua belah pihak.[1] Ada pula yang menerjemahkan *Ijarah* sebagai jual beli jasa (upah mengupah), yakni mengambil manfaat tenaga manusia atau (sewa menyewa) yakni mengambil manfaat dari barang.[2]

Ijarah juga bisa diartikan sebagai akad atas manfaat yang dibolehkan, yang berasal dari benda tertentu atau yang disebutkan ciri-cirinya, dalam jangka waktu yang diketahui, atau akad atas manfaat atas pekerjaan yang diketahui dengan bayaran yang diketahui.[3]

---

[1] Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam & Lembaga-lembaga Terkait* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 38.

[2] Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung:CV Pustaka Setia, 2001), 122.

[3] Saleh al-Fauzan, *Al-Mulakhkhasul Fiqih,* Terj.Abdul Hayyie al-Kattani, *Fiqih Sehari-hari* (Jakarta: Gema Insani, 2005), 428.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oleh karena itu, *Ijarah* disini dibagi menjadi 2 bagian, yaitu *Ijarah* atas jasa dan *Ijarah* atas benda. *Ijarah* atas jasa yaitu objeknya berupa manfaat dari tenaga seseorang seperti jasa konsultan, buruh, guru, dan lain-lain. Sedangkan untuk *Ijarah* atas benda dimana objeknya berupa manfaat dari barang, seperti sewa mobil, sewa rumah, dan lain sebagainya.

2) **Landasan Hukum *Ijarah***

Jumhur ulama berpendapat bahwa *ijarah* disyariatkan berdasarkan al-Quran, As-Sunnah, dan Ijma:[4]

a) al-Quran

فَاِ نْ اَرْ ضَعْنَ لَكُمْ فَأْ تُوْ هُنَّ اُجُوْ رَهُنَّ

"Jika mereka menyusukan (anak-anakmu) untukmu, maka berikanlah mereka upahnya." (QS. Thalaq: 6)

b) As-Sunnah

أُعْطُواالْاَ جِيْرَ اَجْرَهُ قَبْلَ اَنْ يَجِفَّ عَرَ قُهُ

"Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering." (HR. Ibn Majah dari Ibn Umar)

c) Ijma'

Umat Islam pada masa sahabat telah berijma' bahwa Ijarah dibolehkan sebab bermanfaat bagi manusia.

[4]Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung:CV Pustaka Setia, 2001), 124.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) **Rukun dan Syarat *Ijarah***

a) **Rukun**

Rukun adalah unsur-unsur yang membentuk sesuatu, sehingga sesuatu itu terwujud karena adanya unsur-unsur tersebut yang membentukya.[5] Misalnya rumah, terbentuk karena adanya unsur-unsur yang membentuknya yaitu pondasi, tiang, lantai, dinding, atap, dsb.

Adapun menurut Jumhur Ulama, rukun *Ijarah* ada (4) empat, yaitu:[6]

(1) 'Aqid (orang yang berakad)

Yaitu orang yang melakukan akad sewa menyewa atau upah mengupah. Terdapat dua sebutan bagi orang yang berakad yaitu (1) Pemberi sewa atau pemberi *ujrah* yang disebut dengan mu'jir, dan (2) Penyewa atau penerima *ujrah* yang disebut dengan musta'jir.

(2) Shighat Akad

Syarat-syarat shighat dalam akad *ijarah* hampir sama dengan shighat dalam akad jual beli, perbedaanya

[5]Samsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Akad Dalam Fiqih Muamalat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 95.
[6]Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2001),125.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hanya satu yaitu shighat dalam akad *ijarah* harus menyebutkan masa atau waktu yang ditentukan.[7]

(3) *Ujrah* (upah)

Yaitu sesuatu yang diberikan kepada musta'jir atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh mu'jir. Jadi, biaya jasa simpan atau *ujrah* dalam pengertian disini yaitu termasuk salah satu rukun dari suatu akad yaitu akad *Ijarah.*

(4) Manfaat

Untuk menyepakati seorang musta'jir, harus ditentukan bentuk kerjanya, waktu, upah, serta tenaganya. Oleh karena itu, jenis pekerjaannya harus dijelaskan, sehingga tiadak kabur. Karena transaksi *ujrah* yang masih kabur hukumnya adalah *fasid*.[8] Terjadinya trnsaksi yang *fasid* apabila dalam transaksinya tidak terpenuhi syarat sahnya akad.

b) Syarat *Ijarah*

Syarat *Ijarah* terdiri dari 4 macam yaitu syarat *al-in'iqad* (terjadinya akad), syarat *an-nafadz* (syarat

[7]Moh. Saifullah Al aziz S, *Fiqih Islam Lengkap* (Surabaya: Terang Surabaya, 2005), 378.
[8]Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), 157.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelaksanaan akad), syarat sah, dan syarat lazim.[9] Syarat-syarat tersebut antara lain:

(1) Syarat *al-in'iqad* (terjadinya akad)

Syarat *al-in'iqad* berkaitan dengan rukun-rukun yang harus ada pada setiap akad, seperti *'aqid* (orang yang berakad) disyaratkan harus berakal dan mumayyiz (minimal 7 tahun), objek akad harus bermanfaat dan tidak dilarang oleh syara'.

(2) Syarat *an-nafadz* (syarat pelaksanaan akad)

Syarat pelaksanaan sebuah akad yaitu (1) Adanya kepemilikan terhadap barang untuk melakukan akad; (2) Pada barang atau jasa tersebut tidak terdapat hak orang lain.[10]

(3) Syarat sah

Terdapat 2 syarat sah *Ijarah* yakni (1) Adanya keridaan dari kedua pihak yang berakad; (2) *Ma'qud 'Alaih* bermanfaat dengan jelas. Yaitu dengan adanya kejelasan *ma'qud 'Alaih* (barang) untuk menghilangkan pertentangan diantara '*aqid*. Seperti menjelaskan manfaatnya, penjelasan waktu, biaya jasa simpan atau *ujrah* bulanan, dan lain-lain.

---

[9]Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2001),125.
[10]Hirsanuddin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Genta Press, 2008), 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(4) Syarat lazim

Syarat kelaziman *Ijarah* terdiri atas dua hal berikut: (1) *Ma'qud 'alaih* (barang sewaan) terhindar dari cacat; (2) Tidak ada uzur yang dapat membatalkan akad.

b. Kemurahan Biaya Jasa Simpan (*Ujrah*)

1) Pengertian Kemurahan Biaya Jasa Simpan (*Ujrah*)

Upah dalam bahasa Arab disebut *al-Ujrah.* Kata "*al-Ujrah*" atau "*al-Ajru* menurut bahasa berarti *al-iwād* (ganti), dengan kata lain imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan.[11] Upah dalam Islam termasuk ke dalam bab mengenai *al-Ijarah* sebagaimana perjanjian kerja. Lafadz *Ijarah* mempunyai pengertian umum yang meliputi upah atas pemanfaatan sesuatu benda atau imbalam sesuatu kegiatan atau upah karena melakukan sesuatu aktifitas.[12]

الِ جَا رَةِ هِيَ عَقْدٌ عَلَى مَنْفَعَةٍ مُبَا حَةٍ مَعْلُوْمَةٍ مَعْصُوْدَةٍ قَابَلَةٍ لِلْبَدَلِ

وَالْاِءبَاحَةِ مَعَ بَقَاءِالْعَيْنِ الْمُسْتَا جَرَةِ بِعَوْضِ مَعْلُو مٍ وَضْعًا

"*Ijarah* adalah akad atas manfaat yang diperbolehkan penggunaannya, yang jelas, yang mempunyai tujuan dan maksud, yang memungkinkan untuk diberikan dengan tidak mengurangi nilai barang yang dipinjam, denggan pengganti (upah) yang jelas."[13]

---

[11]Helmi Karim, *Fiqh Muamalah* (Jakarta:Grafindo Persada II, 1997), 29.

[12]Ibid., 29.

[13] Muhammad Rawwas Qal'ahji, *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khatab* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), 172.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari uraian-uraian di atas, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengertian *Ujrah* atau upah. *Ujrah* merupakan sesuatu atau upah yang diberikan oleh pemberi sewa atau pemilik barang kepada penyewa atas jasa yang telah diberikan oleh penyewa. Sedangkan pengertian kemurahan biaya jasa simpan disini adalah kecilnya biaya jasa simpan karena adanya diskon *ujrah* yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya kepada nasabah yang hanya mengambil uang pinjaman dibawah uang pinjaman maximum. Kata *Al-Ijarah* berkaitan dengan biaya jasa simpan atau *ujrah*, karena *Al-Ijarah* merupakan akad atau perjanjian sewa-menyewa atau upah-mengupah sedangkan *ujrah* merupakan biaya yang harus dikeluarkan dan diberikan pemberi sewa atau pemilik barang kepada penyewa atas jasa yang telah diberikan oleh penyewa setelah melakukan akad atau perjanjian.

Pengertian *dari Al-Ijarah* yaitu perjanjian antara pemilik barang dengan penyewa yang membolehkan penyewa memanfaatkan barang tersebut dengan membayar sewa sesuai dengan persetujuan kedua belah pihak.[14] Dalam pembiayaan akad *Ijarah* di Pegadaian syariah, setelah masa sewa berakhir dan telah lunas pembayarannya, maka barang akan dikembalikan kepada pemilik. Apabila pemilik barang atau penyewa belum melakukan

[14]Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam & Lembaga-lembaga Terkait* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2004), 38.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelunasan, maka berkewajiban untuk membayar biaya jasa simpan *(ujrah)* per 10 hari yang dibayarkan setiap 4 bulan sekali sampai masa sewa berakhir atau telah melakukan pelunasan.

2) **Macam-macam *Ujrah***

Ujrah atau *Ijarah 'ala al-a'mal*, yakni jual beli jasa, biasanya berlaku dalam beberapa hal seperti menjahitkan pakaian, membangun rumah, jasa penitipan barang, dan lain-lain. *Ijarah 'ala al-a'mal* terbagi menjadi dua yaitu:[15]

a) *Ijarah* Khusus

Yaitu *Ijarah* yang dilakukan oleh seorang pekerja. Hukumnya orang yang bekerja tidak boleh bekerja selain dengan orang yang telah memberinya upah.

b) *Ijarah Musytarik*

Yaitu *Ijarah* yang dilakukan secara bersama-sama atau melalui kerjasama. Hukumnya dibolehkan bekerja sama dengan orang lain. Misalkan seseorang yang bekerja dalam instansi atau lembaga pelayanan jasa, tukang jahit, tukang besi, dan lain-lain.

3) **Syarat *Ujrah***

Syarat merupakan dasar bagi sahnya suatu akad atau kegiatan tertentu. Apabila syaratnya telah terpenuhi, maka dapat

[15]Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2001), 133.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikatakan akad tersebut telah sah dan dapat timbul adanya hak dan kewajiban diantara orang yang berakad. Para ulama telah menetapkan syarat-syarat *ujrah* (upah), yaitu:[16]

a) Berupa harta yang berguna atau berharga yang dapat diketahui. Karena itu *Ijarah* tidak sah dengan upah yang belum diketahui. Dalil bahwa *ujrah* harus diketahui ada dalam *As-Sunnah*[17]

مَنِ ا سْتَأْ جَرَ اَجِيْرًا فَلْيَعْمَلْ اَ جْرَهُ

"Barang siapa yang meminta untuk menjadi buruh, beritahukanlah upahnya." (HR. Abd Razaq dari Abu Hurairah)

b) Tidak boleh sejenis dengan barang manfaat dari *Ijarah.* Seperti upah menyewa rumah untuk ditempati dengan menempati rumah tersebut, pegawai khsusus seperti seorang hakim tidak boleh mengambil uang dari pekerjaannya karena dia sudah mendapatkan gaji khusus dari pemerintah.

4) Gugurnya *Ujrah*

Para ulama berbeda pendapat dalam menentukan *ujrah* bagi ā̄jir, apabila barang yang ada ditangannya rusak atau hilang. Menurut Shā̄fi'iyah dan Hanbali, apabila ā̄jir bekerja ditempat yang dimiliki oleh penyewa atau dihadapannya maka dia tetap

[16] Ibid., 129
[17] Ibid., 124

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperoleh *ujrah,* karena barang tersebut ada ditangan $\bar{a}$jir, kemudian barang tersebut rusak atau hilang maka dia ($\bar{a}$jir) tidak berhak atas *ujrah* kerjanya.[18]

5) **Indikator Biaya (*Ujrah*)**

Biaya adalah harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam rangka memperoleh penghasilan atau *revenue* yang akan dipakai sebagai pengurang penghasilan.[19] Dari pengertian tersebut, maka indikator yang digunakan dalam penetapan biaya antara lain:[20]

a) Keterjangkauan harga

Keterjangkauan yaitu sejauh mana sesuatu itu dapat diraih atau terbayarkan, yang diukur dengan biaya terhadap jumlah yang pembeli mampu membayar. Dengan keterjangkauan harga, maka memudahkan konsumen untuk melakukan pembelian barang dan jasa.

b) Diskon

Diskon merupakan pengurangan dari harga daftar yang diberikan oleh penjual kepada pembeli. Potongan harga

---

[18] MI Mawardi, "Analisis Fatwa DSN-MUI No. 25/III/2002 terhadap Penetapan Ujrah dalam Akad Rahn di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo" (Skripsi--Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2014), 41.

[19]Supriyono, *Akuntansi Biaya Edisi II* (Yogyakarta:BPFE, 2000), 16.

[20]Hermann, "The Social Influence of Brand Community: Evidence from European Car Clubs", *Journal of Marketing,* No. 3, Vol. 69 (July 2007), 19-34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat menjadi alat yang bermanfaat dalam perencanaan strategi pemasaran.[21]

c) Cara pembayaran

Cara pembayaran sebagai prosedur dan mekanisme pembayaran suatu produk atau jasa sesuai ketentuan yang ada. Kemudahan dalam melakukan pembayaran dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan bagi nasabah dalam melakukan keputusan pembelian.

2. Keandalan atau *Reliability*

a. Pengertian Keandalan

Dalam melayani konsumen yang sebaik-baiknya dan akhirnya dapat memberikan suatu kepuasan konsumen tidak terlepas dari keandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa salah telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Keandalan atau *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.[22] Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun apabila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi, komponen atau unsur dimensi keandalan ini

[21]Arif Isnaini, *Model dan Strategi Pemasaran* (Makasar: Ntp Press, 2005), 89.

[22]Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perseptions of Service Quality", *Journal of Retailing,* No. 1, Vol. 64 (1998)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya yang secara tepat pula.

Keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pembeli. Pengertian dari kualitas itu sendiri adalah kunci untuk mencapai suatu kebanggan, produktivitas, dan kemampuan.[23] Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasa mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[24]

b. **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Secara umum keandalan bukan hanya satu-satunya dimensi kualitas pelayanan, melainkan terdapat 8 dimensi kualitas pelayanan sebagai dasar pengukuran nasabah dalam menggunakan jasa. delapan dimensi kualitas pelayanan tersebut antara lain:[25]

1) Kinerja *(performance)*

Kinerja merupakan karakteristik utama dari produk atau jasa. Dimensi ini biasanya menjadi pertimbangan pertama kita dalam membeli sebuah produk atau menggunakan suatu layanan jasa.

---

[23]Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), 3.
[24]Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 2.
[25]Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Ciri khas *(features)*

Sentuhan tambahan dari karakteristik produk dan jasa atau dengan kata lain yaitu suatu karakteristik produk atau jasa yang dirancang untuk menyempurnakan suatu produk atau jasa sehingga akan timbul ketertarikan konsumen terhadap produk atau jasa tersebut.

3) Keandalan *(reliability)*

Konsistensi dari performa sepanjang waktu atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan. Jadi, semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan atau kerusakan maka produk atau pelayanan tersebut dapat diandalkan.

4) Ketahanan (*durability*)

Daya tahan yang berarti masa manfaat. Semakin besar frekuensi penggunaan layanan suatu jasa maka semakin besar pula daya tahan atau pelayanannya.

5) Daya guna (*serviceability*)

Daya guna merupakan kemampuan mendatangkan hasil dan manfaat. Sejauh mana pelayanan suatu jasa dapat menyelesaikan masalah dan keluhan dari konsumen atau nasabah.

6) Ketanggapan (*response*)

Ketanggapan merupakan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan atau memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karakteristik kecocokan manusia terhadap manusia (ketepatan waktu, kesopanan, profesional, dll).

7) Keindahan (*esthetics*)

Keindahan adalah sesuatu yang membuat diri maupun hati manusia terkagum akan suatu pesona dari manusi, benda, maupun lingkungan. Keindahan termasuk karakteristik yang berhubungan dengan panca indera.

8) Reputasi

Performa masa lalu dan sesuatu yang tak berwujud lainnya. Pengukuran dari dimensi ini dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kurangnya informasi atas layanan yang bersangkutan.

c. **Indikator Keandalan atau *reliability***

Hasil kinerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya dapat diukur berdasarkan indikator-indikator dari dimensi kualitas pelayanan khususnya pada dimensi keandalan. Indikator yang digunakan dalam penetapan dimensi keandalan atau *reliability* antara lain:[26]

1) Kecermatan petugas dalam melayani
2) Memiliki standart pelayanan yang jelas
3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

[26]Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 46.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.[27] Sedangkan keputusan nasabah adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan.[28]

b. Proses Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu di antaranya.[29] Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:[30]

1) Menganalisis kebutuhan dan keinginan

   Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

---

[27]Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), 15.

[28] Ahmad Ulinuha, "Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian syariah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian syariah Cabang Majapahit Semarang" (Skripsi--Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010), 18.

[29]Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada, 2010), 332.

[30]Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), 15-16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginakannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkannya. Dari berbagai informasi yang diperoleh, nasabah akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

3) Penilaian dan seleksi terhadap alternatif

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

4) Keputusan untuk menggunakan jasa

Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

5) Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakannya kembali pada masa depan akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.

c. **Indikator Keputusan Nasabah**

Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa dapat diukur dari beberapa faktor.[31] Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah ini akan dijadikan indikator keputusan oleh peneliti, diantaranya adalah:

1) Kebudayaan

Pada dasarnya, dalam sebuah tatanan kehidupan bermasyarakat terdapat sebuah budaya yang beraneka ragam. Budaya terbentuk dari berbagai unsur yakni agama dan politik, adat istiadat, bahasa, gaya berpakaian, dan lain-lain.

2) Pribadi

Karakteristik ini meliputi usia, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, dan pendapatan. Orang akan memutuskan memilih atau tidaknya akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah.

3) Sosial

Sosial disini adalah faktor lingkungan sekitar yang terdiri dari sekelompok orang, keluarga, rekan kerja, teman, maupun tetangga. Kondisi sosial akan mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih atau menggunakan jasa.

[31]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran1* (Jakarta: Indeks, 2005), 203.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Psikologi

Kondisi psikologi seseorang akan dapat berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Sebagai contoh seseorang yang sedang membutuhkan uang maka ia akan cenderung berusaha untuk memenuhinya dan salah satu jalan cepat yang diambil adalah dengan cara gadai.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan peneliti yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini terdapat dalam Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
1	Robby Aris Subakti. 2008. Tinjauan Hukum Islam terhadap Aplikasi Penetapan Tarif Ijarah pada Barang Gadai di Pegadaian syariah Sidokare Sidoarjo.	Variabel Bebas: X_1: Tinjauan hukum Islam Variabel Terikat: Aplikasi Penetapan Tarif Ijarah	Metode deskriptif analisis verifikatif kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui interview dan dokumentasi.	Aplikasi penetapan tarif Ijarah yang meliputi biaya tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, dan biaya administrasi dalam hal ini dipandang sah selama masih dalam ketentuan dan prosedur yang berlaku dan telah terjadi kesepakatan oleh kedua belah pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
2	M. Zainal Abidin. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Mudarabah	Variabel Bebas: X_1: Kualitas Produk X_2: Kualitas Layanan Variabel Terikat: Keputusan Nasabah	Metode deskriptif *verifikatif* dengan teknik survei. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner.	Variabel kualitas produk dan variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan mudharabah
3	Suryani. 2014. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di BankSyariah	Variabel Bebas: X_1: *Tangibles* X_2: *Reliability* X_3: *Responsiveness* X_4: *Assurance* X_5: *Empathy* Variabel Terikat: PT Bank Muamalat Indonesia	Metode deskriptif *verifikatif* dengan teknik survei. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner.	Dari lima variabel bebas tersebut, setelah diperoleh kesimpulan dapat dinyatakan bahwa hanya terdapat tiga faktor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan yaitu antara lain faktor *reliability,empathy*, dan faktor *tangibles.*
4	Emma Yulianti, Muhammad Fajar Fahrudin. 2015. Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Surabaya	Variabel Bebas: X_1: Promosi X_2: Lokasi X_3: KualitasLayanan Variabel Terikat: Keputusan Pembelian Nasabah	Metode deskriptif *verifikatif* dengan teknik survei. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner.	Variabel promosi dan variabel lokasi mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan variabel kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
5	M. Mas'adatin. 2016. Pengaruh Biaya Penitipan (*ujrah)* dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep	Variabel Bebas: X_1: Biaya Penitipan *(ujrah)* X_2: Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Variabel Terikat: Kepuasan Nasabah Gadai Emas	Metode deskriptif *verifikatif* dengan teknik survei. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner.	Variabel biaya penitipan *(ujrah)* dan denda keterlambatan pelunasan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Penelitian mengenai pengaruh kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat disajikan dalam Tabel 2.2 yaitu sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 2.2

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Robby Aris Subakti. 2008. Tinjauan Hukum Islam terhadap Aplikasi Penetapan Tarif Ijarah pada Barang Gadai di Pegadaian syariah Sidokare Sidoarjo.	a. Menggunakan variabel tarif Ijarah atau biaya jasa simpan. b. Menggunakan objek yang sama yaitu Pegadaian syariah.	a. Meneliti mengenai tinjauan hukum Islam. b. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara
2	M. Zainal Abidin. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Mudarabah	a. Menggunakan variabel Kualitas layanan mengenai dimensi keandalan. b. Menggunakan variabel yang sama yaitu keputusan nasabah.	a. Menggunakan variabel kualitas produk b. Menggunakan objek yang berbeda
3	Suryani. 2014. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah	a. Menggunakan variabel *reliability* atau keandalan di salah satu faktor kualitas pelayanan.	a. Menggunakan objek yang berbeda
4	Emma Yulianti, Muhammad Fajar Fahrudin. 2015. Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Surabaya	a. Menggunakan variabel Kualitas layanan mengenai dimensi keandalan. b. Menggunakan variabel terikat yang sama yaitu keputusan nasabah.	a. Menggunakan variabel promosi, dan lokasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lanjutan Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	M. Mas'adatin. 2016. Pengaruh Biaya Penitipan (*ujrah)* dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep	a. Menggunakan variabel biaya penitipan *(ujrah)*	a. Menggunakan variabel denda keterlambatan pelunasan b. Menggunakan variabel terikat yang berbeda yaitu kepuasan

C. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, aspek-aspek yang akan diukur dari penggunaan jasa di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya ini meliputi: kemurahan biaya jasa simpan, keandalan, serta keputusan nasabah.

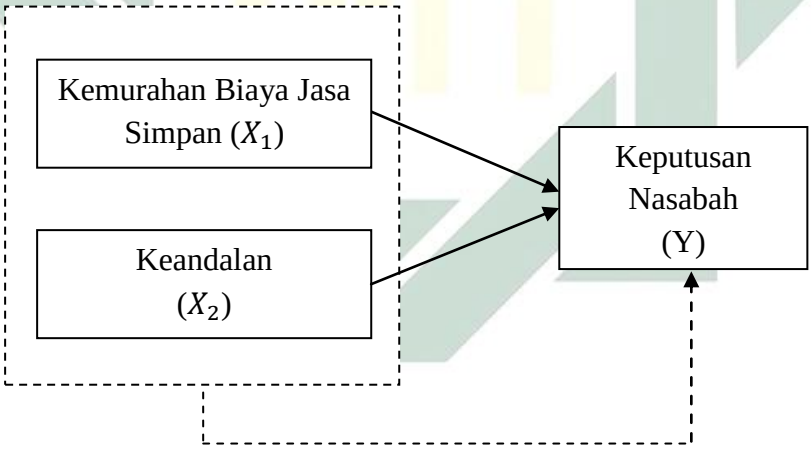
Biaya jasa simpan disini adalah ketentuan yang telah ditetapkan pegadaian syariah yang harus dikeluarkan serta diberikan oleh pemberi sewa atau pemilik barang kepada penyewa atas jasa yang telah diberikan oleh penyewa setelah melakukan akad atau perjanjian *Ijarah.* Indikator dari kemurahan biaya jasa simpan dalam penelitian ini ada 3 yaitu: keterjangkauan harga, diskon, dan keterjangkauan harga.

Keandalan dalam penelitian ini merupakan salah satu dari macam-macam dimensi kualitas pelayanan dalam menggunakan jasa. Keandalan itu sendiri adalah konsistensi dari performa sepanjang waktu dalam artian pelayanan tersebut harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kapanpun pelayanan tersebut diberikan. Indikator dari keandalan dalam penelitian ini ada 3 yaitu: kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standart pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Keputusan nasabah adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa Keputusan nasabah dalam penelitian ini menyangkut mengenai beberapa indikator pengukuran keputusan, diantaranya adalah kebudayaan, pribadi, sosial, dan psikologi. Dari penjelasan singkat mengenai beberapa aspek yang diukur dalam penelitian ini, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Keterangan:

⟶ = pengaruh secara parsial

- - - - - - - - - ▸ = pengaruh secara simultan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kerangka konseptual disini digunakan untuk menguji rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai. Jadi, pada gambar 2.1 kerangka konseptual dapat dijelaskan bahwa untuk garis putus-putus merupakan gambaran untuk menguji apakah kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan nasabah. Sedangkan untuk garis lurus merupakan gambaran untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas yaitu kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah. Dan untuk rumusan masalah ketiga yaitu untuk mengetahui antara dua variabel bebas tersebut, variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah "Pernyataan mengenai keadaaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik)"[32]. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis merumuskan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ha : Ada pengaruh secara simultan antara kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan di Pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

[32]Riduwan, *Dasar-dasar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2013), 163

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ho : Tidak ada pengaruh secara simultan antara kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan di Pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.[1]

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan *survey.* Pendekatan *survey* adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, tes, wawancara tidak terstruktur dan sebagainya.[2] Desain penelitian ini menggunakan *cross sectional,* yaitu penelitian dimana data hanya diambil pada satu waktu atau suatu periode tertentu yang diperoleh dari responden pada waktu penelitian dilaksanakan.[3]

---

[1]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. Ke-11* (Bandung: Alfabeta, 2010), 206.
[2]Ibid., 102.
[3]Rosady Ruslan, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun lokasi yang digunakan adalah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya di Jln. Blauran No. 74-76 Sawahan Surabaya.

2. Waktu

Waktu yang digunakan dalam mengumpulkan data dimulai sejak diterimanya judul tanggal 6 September 2016. Selanjutnya akan dilakukan penelitian tambahan guna memperoleh data yang aktual selama dua bulan yaitu pada bulan November dan Desember 2016.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.[4] Objek penelitian terdiri dari manusia, benda, tumbuh-tumbuhan, dan peristiwa sebagai sumber data yang mempunyai karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian.[5]

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya yang berjumlah ± 500 nasabah gadai

---

[4]Ibid., 80.

[5]Herman Resito, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam periode satu bulan yaitu pada bulan November 2016.[6] Alasan penulis memilih populasi tersebut adalah untuk mengetahui kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh atau tidak terhadap keputusan mereka dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

2. **Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[7] Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama pada bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.[8] Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.[9] Hal ini dilakukan dengan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Jumlah sampel yang penulis tentukan sebanyak 100

---

[6]Nurul, *Wawancara,* Surabaya, 30 November 2016.

[7]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. Ke-11* (Bandung: Alfabeta, 2010), 120.

[8]Riduwan, *Dasar-dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), 12.

[9]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. Ke-11* (Bandung: Alfabeta, 2012), 126.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden atau nasabah gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu sebutan yang dapat diberi angka (kuantitatif) atau nilai mutu (kualitatif). Variabel merupakan pengelompokan data secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti.[10]

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[11] Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis, yaitu:

1. Variabel Independen (bebas)

   Variabel Independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).[12] Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemurahan biaya jasa simpan (*ujrah)* yang disebut sebagai variabel X_1 dan keandalan yang disebut sebagai variabel X_2.

2. Variabel Dependen (terikat)

   Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas.[13] Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah yang disebut sebagai variabel Y.

---

[10] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2012), 47.
[11]Ibid., 129.
[12]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 39.
[13]Ibid., 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Definisi Operasional

Definisi operasional mengacu pada makna serta pengukuran dari variabel (karakteristik yang melekat dari sebuah variabel).[14] Definisi operasional dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Berikut ini adalah tabel definisi operasional dari masing-masing variabel:

Tabel 3.1

Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Teknik Pengambilan Data
1	Kemurahan biaya jasa simpan (*ujrah*) ✓ Merupakan sesuatu atau upah yang diberikan oleh pemberi sewa atau pemilik barang kepada penyewa atas jasa yang telah diberikan oleh penyewa.	1. Keterjangkauan Harga 2. Diskon Kemurahan Kemurahan biaya jasa simpan 3. Cara Pembayaran	Diukur menggunakan skala *Likert*
2	Keandalan (*reliability*) ✓ Konsistensi dari performa sepanjang waktu atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan.	1. Kecermatan Petugas Dalam Melayani 2. Memiliki Standart Pelayanan Yang Jelas 3. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	Diukur menggunakan skala *Likert*
3	Keputusan Nasabah ✓ Adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan	1. Kebudayaan 2. Pribadi 3. Sosial 4. Psikologi	Diukur menggunakan skala *Likert*

[14] Toni Wijaya, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu,2013),14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.		

Sumber: Diolah dari berbagai sumber.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner atau angket yang diberikan kepada nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya, dengan kriteria nasabah yang hanya melakukan transaksi gadai. Sebelumnya perlu diadakan uji validitas dan reabilitas terhadap suatu alat ukur.

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.[15] Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.

Penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, dilakukan dengan uji signifikasi koefisien korelasi pada taraf signifikasi 5% atau 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.[16] Dalam pengambilan keputusan suatu item atau instrumen tersebut valid atau tidak, data diketahui dengan cara membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel}, apabila r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel}, maka data dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya.

[15]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta:Rineka Cipta, 2002), 144.
[16]Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Jakarta: PT Buku Kita, 2008), 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan *SPSS 2.0*. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}. Untuk *degree of freedom* (df) = n-2. Pada penelitian ini besarnya df dapat dihitung = 100 – 2 atau df = 98 dengan *alpha* 0,05 maka didapat r_{tabel} 0,195. Berikut hasil perhitungan uji validitas tiap variabel dengan *SPSS 2.0*:

Tabel 3.2

Hasil Uji Validitas Indikator Kemurahan Biaya Jasa Simpan (X_1)

No. Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,634	0,195	Valid
2	0,719	0,195	Valid
3	0,799	0,195	Valid

Sumber: *hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

Berdasarkan tabel 3.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa item atau pernyataan dari setiap indikator pada uji validitas X_1 dinyatakan sebagai item yang valid karena > 0,195. Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} > r_{tabel} yaitu sebesar 0,195 sehingga dapat dilakukan langkah perhitungan selanjutnya.

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas Indikator Keandalan (X_2)

No. Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,616	0,195	Valid
2	0,735	0,195	Valid
3	0,762	0,195	Valid

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel 3.3 diatas, dapat disimpulkan bahwa item atau pernyataan dari setiap indikator pada uji validitas X_2 dinyatakan sebagai item yang valid karena > 0,195. Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} > r_{tabel} yaitu sebesar 0,195 sehingga dapat dilakukan langkah perhitungan selanjutnya.

Tabel 3.4

Uji Validitas Indikator Keputusan (Y)

No. Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,511	0,195	Valid
2	0,527	0,195	Valid
3	0,533	0,195	Valid
4	0,679	0,195	Valid
5	0,716	0,195	Valid
6	0,775	0,195	Valid
7	0,768	0,195	Valid
8	0,755	0,195	Valid

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

Berdasarkan tabel 3.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa item atau pernyataan dari setiap indikator pada uji validitas Ydinyatakan sebagai item yang valid karena > 0,195. Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung}> r_{tabel} yaitu sebesar 0,195 sehingga dapat dilakukan langkah perhitungan selanjutnya.

2. **Uji reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengukur gejala yang sama.[17] Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, yang berarti bahwa reliabilitias berhubungan dengan konsistensi, akurasi, dan ketepatan yang ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas.[18]

Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha.*[19] Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki *Croanbach Alpha* > 0,60. Rumus *alpha cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa item atau butir dalam suatu kumpulan secara positif berpengaruh satu sama lain. Untuk menentukan nilai reliabilitas, dibantu dengan program *SPSS 20.0.* Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dengan *SPSS 2.0*:

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	Hasil Uji	Keterangan
1	Kemurahan Biaya Jasa Simpan	0,633	Diterima/ Reliabel
2	Keandalan	0,609	Diterima/ Reliabel
3	Keputusan Nasabah	0,783	Diterima/ Reliabel

Sumber: hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)

Berdasarkan tabel 3.5 diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel biaya jasa simpan, keandalan, dan keputusan nasabah dapat dinyatakan diterima atau reliabel. Dikatakan reliabel karena

[17]Ibid., 140.
[18]Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006), 267.
[19]Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 135.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masing-masing variabel memiliki *Croanbach Alpha* > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

G. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.[20] Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah jumlah responden, dan hasil kuesioner.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari sumber primer dan sumber sekunder. Berikut adalah penjelasannya:

a) Sumber primer

Sumber primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber pertama di lokasi penelitian.[21] Untuk memperoleh data ini, peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

---

[20] Sugiyono, *Statistik untuk Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), 15.
[21] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 132.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Sumber sekunder

Sumber sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.[22] Dalam penelitian ini, data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lembaga yaitu PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya sebagai informasi dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini seperti dari buku literatur, laporan perusahaan, jurnal, dan sebagainya.

H. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[23] Untuk memperoleh data, angket disebarkan kepada responden (orang yang menjawab/orang yang diselidiki). Adapun jenis angket yang dipilih berdasarkan prosedurnya yaitu angket tertutup (angket berstruktur), yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang atau tanda *checlist*.[24]

---

[22]Ibid., 132.
[23]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. Ke-11* (Bandung: Alfabeta, 2010), 199.
[24]Riduwan, *Dasar-dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), 54.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi yang sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.6
Skala Likert

Alternatif Tanggapan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

2. **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda, dan sebagainya.[25] Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu meliputi fatwa-fatwa DSN-MUI, catatan, sumber buku mengenai judul penelitian, brosur, dan lain-lain.

[25]Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Bina Aksara, 2006),15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Wawancara

Wawancara yaitu proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka secara fisik untuk mengetahui tanggapan, pendapat, dan motivasi seseorang terhadap suatu obyek.[26] Wawancara dalam penelitian ini mengacu pada pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan produk gadai serta pelaksanaan pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Wawancara dilakukan menggunakan wawancara tidak terstruktur karena hanya ingin mendapatkan informasi tambahan atau garis besar mengenai permasalahan dari penelitian ini. Seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono bahwa wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sitematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.[27]

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.[28] Analisis

---

[26]Soegijono, " Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data", *Media Litbangkes,* No. 01, Vol. III (Januari 1993), 18.
[27]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2012), 140.
[28]Riduwan, *Dasar-dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), 252.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

regresi linear berganda dapat dihitung dengan program *SPSS 20.0* atau dengan manual dalam bentuk matematika dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b_1 , b_2 = Koefisien

X_1 = Kemurahan biaya jasa simpan *(ujrah)*

X_2 = Keandalan

2. **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan teknik statistik deskriptif. Adapun yang disajikan adalah berupa distribusi frekuensi yang disajikan per indikator beserta prosentase frekuensinya.

Berdasarkan judul dan perumusan masalah penelitian, dimana penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat yakni meliputi data mengenai kemurahan biaya jasa simpan (X_1), keandalan (X_2), dan keputusan (Y). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden atau nasabah gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya dalam periode satu bulan yaitu pada bulan November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Uji Hipotesis

a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.[29] Untuk melakukan uji hipotesis dengan uji t dapat menggunakan bantuan *SPSS 20.0*

Hipotesis yang akan diuji menggunakan uji t adalah:

H_0 = Kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

H_a = Kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Siginifikansi pengaruh atau tidaknya dapat dilihat dan disimpulkan dengan cara membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung}. Untuk menentukan t_{tabel} dalam pengujian hipotesis dalam uji t, menggunakan rumus:

$$t_{tabel} = t\ (\alpha/2\ ;\ n - k)$$

Dimana:

α = *Level of significant* (5%)

n = Jumlah sampel penelitian

[29]Asnawawi dan Maskhuri, *Metodologi Riset Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 182.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

k = Jumlah variabel (bebas dan terikat)

Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a, dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan menolak H_a, dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (simultan) koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat.[30] Untuk melakukan uji hipotesis dengan uji f dapat menggunakan bantuan *SPSS 20.0*

Hipotesis yang akan diuji menggunakan uji F adalah:

H_0 = Kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

H_a = Kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Siginifikansi pengaruh atau tidaknya dapat dilihat dan disimpulkan dengan cara membandingkan F_{tabel} dengan F_{hitung}.

[30]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk menentukan F_{tabel} dalam pengujian hipotesis dalam uji F, menggunakan rumus:

$$F_{tabel} = F_{\alpha}\ ;\ k-1\ ; n-k$$

Dimana:

α = *Level of significant* (5%)

n = Jumlah sampel penelitian

k = Jumlah variabel (bebas dan terikat)

Kriteria penolakan atau penerimaan diketahui jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_a ditolak, artinya variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_a diterima, artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan dalam penelitian untuk menguji apakah data model regresi berdistribusi normal atau tidak. Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal.[31]

Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau

[31]Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta:MediaKom, 2008), 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik. Namun, model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini, menggunakan uji *One Sample Kolmogrov Swirnov* dengan tingkat signifikan t_{hitung}< 0,05, maka data tersebut normal. Uji normalitas pada penelitian ini, tidak hanya menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* namun juga menggunakan grafik *P-plot*, yakni dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of Rgeression Standardized Residual* sebagai dasar pengemabilan keputusan, jika titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.[32]

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan untuk model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.[33]

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* dan uji *Spearman Rho*. Grafik *scatterplot* yaitu dengan cara melihat titik-titik penyebaran pada grafik. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu

[32] Duwi Consultant "Uji Normalitas Regresi", dalam http://duwiconsultant.Blogspot .co.id/2011/11/uji-normalitas-regresi.html, diakses pada 13 Oktober 2016.
[33]Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta:MediaKom, 2008), 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas atau titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

c. **Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi.[34]Model regresi yang baik adalah tidak adanya multikolinearitas.

Cara mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain yaitu dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas, dan jika nilai VIF ≥ 10 dan tolerance ≤ 0,1, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.

d. **Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.uji ini biasa digunakan sebagai prasarat dalam analisis korelasi atau regresi. Model regresi yang baik adalah bersifat linear sehingga dapat memenuhi syarat linearitas.

---

[34]Syahri Alhusin, *Aplikasi Statistik Praktis dengan menggunakan SPSS 10 for Windows* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), 221.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Cara melakukan uji linearias dapat dilakukan dengan menggunakan *SPSS 20.0* yaitu dengan fungsi *Compare Means* dengan melihat kolom Sig. pada baris *Deviation fromLinearity* di *Table Anova*. Jika nilai*Deviation fromLinearity* > 0,05 maka bersifat linear.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya terletak di Jln. Blauran No. 74-76 Sawahan Surabaya. PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya ini telah berdiri sejak 01 April 2006 yang diresmikan oleh Direktur Utama Kanwil Perum Pegadaian Syariah Surabaya yaitu Bapak Dedi Kusdedi, SE.[1] Cabang syariah Blauran ini merupakan cabang dari Kantor Wilayah perum pegadaian yang terletak di Jln. Dinoyo No. 79 Surabaya.

Pegadaian syariah cabang blauran ini memiliki letak lokasi yang sangat strategis yaitu berada di pinggir jalan dan dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Mall BG Junction, pasar blauran, dan pasar praban. Lokasi yang berada dipinggir jalan tersebut, tentunya akan sangat mudah dijangkau dan diketahui oleh masyarakat umum yang sengaja atau tidak sengaja melintas.

a. Profil PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya

1) Sejarah singkat PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya

Pegadaian Syariah didirikan pada tahun 1998 ketika beberapa *General Manager* melakukan studi banding ke

[1]Tufarich, Wawancara, Kabag Administrasi Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya, 06 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Malaysia. Setelah melakukan studi banding, mulai dilakukan rencana pendirian pegadaian syariah. Tetapi ketika itu ada sedikit masalah internal sehingga hasil studi banding itu pun tidak terlaksana.

Pada tahun 2000 konsep syariah mulai marak khusunya penerapan syariah pada bank-bank syariah. Saat itu, Bank Muamalat Indonesia (BMI) menawarkan kerjasana dan membantu segi pembiayaan dan pengembangan. Tahun 2002 mulai diterapkan sistem pegadaian syariah dan pada tahun 2003 pegadaian syariah resmi dioperasionalkan dan pegadaian cabang Dewi Sartika menjadi kantor cabang pegadaian pertama yang menerapkan sistem pegadaian syariah.

Pegadaian syariah khususnya PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya tersebut didirikan dalam rangka untuk menjawab semua kebutuhan konsumen baik muslim maupun non muslim yang menginginkan transaksi pembiayaan gadai yang aman tanpa riba dan sesuai dengan syariah.Pegadaian syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meski tanpa bunga, pegadaian syariah tetap memperoleh keuntungan yang telah diatur oleh Dewan Syariah Nasional yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah pinjaman. Sedangkan pada pegadaian konvensional, biaya yang harus dibayar sejumlah dari yang dipinjamkan.

2) **Visi dan Misi PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya**

a) **Visi Pegadaian**

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 Pegadaian**

(1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

(2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan 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.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. **Struktur Organisasi dan Deskripsi TugasPT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya**

1) **Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya**

Secara umum pengertian dari struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan itu dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal.[2] Dengan adanya struktur organisasi yang terorganisir dengan sempurna, maka kegiatan dalam organisasi akan berjalan dengan lancar dan tercapailah tujuan yang telah diharapkan perusahaan. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya (Lampiran 1).

2) **Deskripsi Tugas PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya**

Pada Lampiran 1 mengenai gambar struktur organisasi PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya, terdapat beberapa tugas jabatan. Adapun deskripsi penjelasan mengenai masing-masing tugas tersebut adalah sebagai berikut:

a) **Manajer Cabang**

(1) Tugas Pokok

Manajer Cabang mempunyai tugas yaitu merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan-

[2]Robbins, Stephen P.; Jdge, Timothy A. *"Perilaku Organisasi Buku 2".* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 214-224

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kegiatan operasional, administrasi, dan keuangan Kantor Unit Cabang.

(2) Rincian Tugas

(a) Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Unit Cabang berdasarkan acuan yang telah ditetapkan agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

(b) Mengkoordinasi kegiatan penaksiran marhun berdasarkan peraturan yang berlaku.

(c) Mengkoordinasi pelaksanaan tugas seluruh pegawai.

(d) Membimbing pegawainya dalam rangka pembinaan pegawai.

(e) Menyelenggarakan dan penataan laporan dari Kantor Unit Cabang.

b) Asisten Manajer

(1) Tugas Pokok

Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi penetapan taksiran serta penetapan besaran uang pinjaman sesuai dengan kewenangannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(2) Rician Tugas

(a) Menetapkan taksiran dan mengkoordinasikan kegiatan penaksiran barang jaminan berdasarkan peraturan yang berlaku.

(b) Menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, atau palsu)

(c) Melaksanakan pengawasan terhadap barang jaminan yang masuk.

(d) Mengkoordinasikan pelasanaan lelang barang jaminan dan penjualan Barang Sisa Lelang (BSL) serta pengembalian uang kelebihan.

(e) Membuat laporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan wewenang operasional sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam program kerja berikutnya.

c) Penaksir

(1) Tugas Pokok

Menaksir marhun atau barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(2) Rincian Tugas

(a) Memberikan pelayanan dengan cepat, mudah, dan aman.

(b) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan dan menentukan serta menetapkan uang rahn.

(c) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang.

(d) Menetapkan biaya administrasi dan jasa simpan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

(e) Merencanakan dan menyimpan barang jaminan yang akan disimpan.

d) Kasir

(1) Tugas Pokok

Melakukan tugas penerimaan, peyimpanan, dan pembayaran, serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

(2) Rincian Tugas

(a) Menyiapkan peralatan dan kelengkapan kerja.

(b) Menerima modal kerja harian dari atasan.

(c) Mencatat penerimaan dari transfer dan penjualan lelang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(d) Mencatat pembayaran dan pengeluaran lain-lain.

(e) Melayani nasabah yang melakukan pelunasan, pinjaman, dan gadai ulang.

e) Penyimpan barang jaminan

(1) Tugas Pokok

Mengurus gudang barang jaminan emas dengan cara menerima, menyimpan, merawat, dan mengeluarkan barang jaminan tersebut.

(2) Rincian Tugas

(a) Memeriksa keadaan gudang penyimpanan barang jaminan secara berkala.

(b) Menerima barang jaminan untuk disimpan dalam gudang penyimpanan.

(c) Mengeluarkan barang jaminan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaaan, dll.

(d) Merawat barang jaminan agar tetap dalam keadaan baik dan aman.

(e) Bertanggung jawab mencatat setiap penerimaan serta pengeluaran barang jaminan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) Keamanan (Security)

(1) Tugas Pokok

Melaksanakan dan mengendalikan ketertiban serta keamanan di Kantor Cabang.

(2) Rincian Tugas

(a) Menertibkan serta mengamankan lingkungan Kantor Cabang.

(b) Memberikan informasi kepada nasabah sesuai kebutuhan nasabah.

(c) Mengatur serta mengawasi keluar masuknya kendaraan di lingkungan Kantor Cabang.

g) Pesuruh (Office Boy)

(1) Tugas Pokok

Menjaga kebersihan serta kerapian di Kantor Cabang.

(2) Rincian Tugas

(a) Membersihkan Kantor Cabang sebelum dan setelah tutup kantor.

(b) Merapikan peralatan kerja yang akan digunakan.

(c) Membantu staff lain jika diperlukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. **Produk PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya**

Produk dalam PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya mensyaratkan pemberian pinjaman dengan menyerahkan agunan berupa barang sebagai jaminan. Adapun produk-produk yang terdapat di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya yaitu antara lain: (1) *Ar-Rahn*; (2) Ar-rum; (3) Mulia; (4) Amanah; dan (5) Tabungan Emas.[3]

1) ***Ar-Rahn* (Gadai Syariah) - Solusi Dana Cepat Sesuai Syariah**

Pembiayaan Rahn dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai Syariah. Cepat prosesnya, aman penyimpanannya. Barang jaminan berupa emas perhiasan,emas batangan, handphone, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil atau barang bergerak lainnya.

Keunggulan *Ar-Rahn*:

a) Pelayanan *Rahn* tersedia di lebih dari 600 outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
b) Prosedur pengajuan sangat mudah.
c) Prosedur pinjaman sangat cepat hanya butuh 15 menit.
d) Pinjaman *marhun bih* dari 50 ribu sampai dengan 500 juta rupiah atau lebih.
e) Pinjaman berjangka waktu 4 bualan dan dapat di perpanjang berkali-kali.

[3]Brosur PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan ujroh selama masa pinjaman.

g) Proses pinjaman tanpa harus membuka rekening.

h) Penerimaan *marhun bih* dalam bentuk tunai atau di transfer kerekening nasabah.

Persyaratan Pinjaman:

a) Foto kopi KTP atau kartu identitas resmi lainnya.

b) Memiliki barang jaminan.

c) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKKB dan STNK asli.

d) Nasabah mendatangani Surat Bukti Rahn (SBR).

2) **ARRUM - Solusi Pembiayaan Usaha Mikro Berprinsip Syariah**

Arrum adalah pembiayaan Syariah untuk pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor atau BPHTB.

Keunggulan ARRUM :

a) Proses transaksi berprinsip Syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI.

b) Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 600 outlet syariah pegadaian.

c) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh outlet Syariah Pegadaian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Pembiayaan berjangka wakrtu fleksibel mulai dari 12,18,24 dan 36 bulan.

e) Pegadaian memberikan tarif (ujroh) menarik dan kompetitif.

f) Prosedur pelayanan sederhana, cepat, dan mudah.

g) Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah.

Persyaratan Pinjaman :

a) Memiliki usaha memenuhi kriteria kelayakan serta telah berjalan 1 tahun atau lebih.

b) Fotocopy KTP dan kartu keluarga.

c) Menyerahkan dokumen yang sah.

d) Menyerahkan dokumen bermotor (BPKB asli , fotokopi STNK dan Faktur Pembelian) atau Bukti Pemilik Hak Tempat Berjualan (BPHTB).

3) **MULIA (Investasi Emas Batangan)**

Mulia Tunai - Solusi Tepat Investasi Masa Depan

Mulia tunai adalah pilihan investasi emas batangan secara tunai di outlet Pegadaian dan Galeri 24 Pegadaian dengan cara tepat dan emas langsung diterima oleh pembeli.

Keunggulan MULIA Tunai:

a) Pembelian tunai di lebih dari 150 outlet Galeri 24.

b) Pilihan investasi mulai dari 1 gr s.d 1 kg emas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Pembelian kembali (buyback) yang kompetitif.

d) Peluang keuntungan investasi dengan konsinyasi.

e) Pembelian pendapatan emas bersertifikat.

Mulia Angsuran Kolektif – Solusi Tepat Investasi Masa Depan

Mulia angsuran kolektif adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk komnitas dengan proses yang cepat dan mudah.

Keunggulan MULIA Angsuran Kolektif :

a) Pembayaran uang muka mulai dari 10%.

b) Pembelian kembali (buyback) kompetitif.

c) Pembiayaan tersedia di lebih dari 4600 outlet Pegadaian.

d) Pembayaran angsuran di seluruh outlet Pegadaian.

e) Pilihan waktu pembiayaan : 3, 6,12, 18, 24 dan 36 bulan.

f) Pilihan investasi Emas mulai dari 1 gr s.d 1 kg.

g) Pembiayaan dilakukan oleh komunitas secra bersamaan.

h) Pilihan keping ditentukan masing-masing anggota.

Persyaratan Pinjaman :

a) Memiliki KTP atau identitas diri yang berlaku.

b) Komunitas beranggotakan minimal 6 orang.

c) Akad pembiayaan ditandatangani per orang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) **AMANAH - Solusi Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor**

Amanah – pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor kepada karyawan tetap dengan prinsip syariah.

Keunggulan AMANAH :

a) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI
b) Pelayanan di lebih dari 4600 outlet pegadaian seluruh indonesia
c) Pembiayaan produktih dengan uang muka mulai 25%
d) Pembiayaan konsutif dengan uang muka mulai 25%
e) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai drai 12,18,24,36,48,dan 60 bulan
f) Pegadaian memberikan tarif (ujroh) menarik dan kompetitif
g) Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan baru maupun second
h) Prosedur pelayanan sederhana,cepat dan mudah.

Persyaratan Pinjaman :

a) Karyawan tetap sesuatu instansi pemerintahan atau swasta minimal telah bekerja selam 2 tahun
b) Melampirkan perlengkapann:
    (1) Fotokopi KTP dan KK

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(2) Fotokpi SK pengangkatan

(3) Fotokopi kartu pengenal karyawan/karpeng

(4) Fotokopi surat nikah (jika ada)

(5) Slip gaji 2 bulan terakhir

c) Mengisi dan mendatangani formulir

5) **Tabungan Emas**

Tabungan emas adalah layanan pembelian dengan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas

Keunggulan Tabungan Emas

a) Mudah

(1) Tersedia di lebih dari 4500 outlet pegadaian di seluruh indonesia

(2) Nasabah dapat menjual mulai dari berat 1 gram

(3) Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 5 gram

b) Aman

(1) Dikelolah oleh BUMN yang berpengalaman

(2) Terdaftar dan di awasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

(3) Trasparan dalam pengelolaan

c) Murah

(1) Harga jual dan buyback kompetitif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(2) Biaya administrasi dan pengelolaan ringan

(3) Harga pembelian minimal sekitar 5.000 an

Persyaratan tabungan emas:

a) Membuka identitas diri (KTP atau SIM atau paspor)

b) Membayar biaya administrasi 5.000 rupiah dan membayar biaya pengelolaan rekening 30.000 per tahun (dapat di perpanjang)

c) Membeli emas batangan dengan berat mulai 0,01 gram atau senilai 5.000 an

2. **Karekteristik Responden**

Pengelompokan masyarakat didasarkan pada usia, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan, pendidikan, ras, agama, lokasi geografik, dan sebagainya.[4] Sedangkan karakteristik nasabah yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Hasil dari karakteristik responden tersebut akan dijelaskan dalam tabel berikut:

a. Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 nasabah gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada nasabah PT.Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah sebagai berikut:

[4]Sumarwan, *Perilaku Konsumen Edisi II* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	
	Jumlah (n)	Persen (%)
Laki-laki	23	23,0
Perempuan	77	77,0
Total	100	100,0

Sumber*: hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa proporsi terbesar nasabah gadai PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya yaitu berjenis kelamin perempuan sebesar (77,0%) sedangkan proporsi nasabah yang berjenis kelamin laki-laki sebesar (23,0%). Hal ini menunjukkan populasi nasabah gadai perempuan lebih besar dibandingkan dengan nasabah laki-laki.

b. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia nasabah PT.Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	
	Jumlah (n)	Persen (%)
<20 tahun	1	1,0
20 - 29 tahun	27	27,0
30 - 39 tahun	29	29,0
40 - 49 tahun	33	33,0
>50 tahun	10	10,0
Total	100	100,0

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa usia 40 – 49 tahun menjadi usia terbesar yaitu sejumlah 33 responden atau (33,0%). Untuk usia 30 – 39 tahun jumlah responden 29 atau (29,0%), usia 20 – 29 tahun jmlah responden sebanyak 27 atau (27,0%), usia >50 tahun jumlah responden sebanyak 10 atau (10,0%), sedangkan untuk usia <20 tahun jumlah responden hanya sebesar 1 atau (1,0%). Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya berusia 40 – 49 tahun.

c. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada nasabah PT.Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	
	Jumlah (n)	Persen (%)
SD	2	2,0
SMP	6	6,0
SMA	47	47,0
Perguruan Tinggi	45	45,0
Total	100	100,0

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah terbesar nasabah gadai PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya berdasarkan jenjang pendidikan yaitu pendidikan SMA

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebesar 47 atau (47,0%) responden. Sedangkan untuk perguruan tinggi sebesar 45 atau (45,0%) responden, untuk SMP sebesar 6 atau (6,0%), dan untuk jenjang pendidikan dengan jumlah yang terkecil yaitu SD sebesar 2 atau (2,0%).

d. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	
	Jumlah (n)	Persen (%)
PNS	5	5,0
Wiraswasta/Pedagang	23	23,0
Pegawai Swasta	40	40,0
Lain-lain	32	32,0
Total	100	100,0

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa pegawai swasta menjadi pekerjaan/profesi yang paling dominan dari nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya yaitu sejumlah 40 atau (40,0%) responden. Untuk responden yang memiliki pekerjaan lain-lain sebanyak 32 atau (32,0%) responden, pekerjaan wiraswasta/pedagang sebanyak 23 atau (23,0%), sedangkan responden yang memiliki pekerjaan PNS hanya sebesar 5 atau (5,0%) responden. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besar nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta.

e. Penghasilan/bulan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada nasabah PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Frekuensi	
	Jumlah (n)	Persen (%)
< Rp 500.000,-	23	23,0
Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.000.000,-	9	9,0
Rp 2.000.000,- s/d Rp 3.000.000,-	23	23,0
Rp 3.000.000,- s/d Rp 4.000.000,-	19	19,0
> Rp 4.000.000,-	26	26,0
Total	100	100,0

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0 (terlampir)*

Bedasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa pendapatan terbesar adalah responden dengan pendapatan sebesar > Rp 4.000.000,- yaitu sejumlah 26 atau (26,0 %) responden. Untuk responden yang berpendapatan Rp 2.000.000- s/d Rp 3.000.000,- dan responden yang berpendapatan < Rp 500.000,- memiliki jumlah responden yang sama yaitu sebanyak 23 atau (23,0%) responden, untuk responden yang berpendapatan Rp 3.000.000,- s/d Rp 4.000.000,- sebanyak 19 atau (19,0%) responden. sedangkan untuk responden yang berpendapatan Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.000.000,- sebanyak 9 atau (9,0%) responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh fungsional atau pengaruh kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Adapun ringkasan analisis regresi linear berganda yang dilakukan dengan alat bantu *SPSS 20.0*:

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.171	5.030		4.407	.000		
	KemurahanBiaya Jasa Simpan	-.607	.302	-.192	-2.014	.037	.923	1.084
	Keandalan	1.485	.317	.446	4.681	.000	.923	1.084

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.6 diatas, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 22{,}171 - 0{,}607X_1 + 1{,}485X_2$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah:

1) a = 22,171 menyatakan bahwa jika kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan tetap (tidak mengalami perubahan) maka nilai keputusan sebesar 22,171. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa jika tidak dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan, maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya tidak akan mengalami perubahan.
2) b_1 = -0,607 nilai tersebut menunjukkan nilai yang negatif artinya jika biaya jasa simpan bertambah sebesar 1%, maka akan menurunkan nilai variabel Y yaitu keputusan sebesar 0,607. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa jika biaya jasa simpan tersebut meningkat dan variabel bebas yang lain adalah tetap, maka akan berbanding terbalik dengan variabel Y yaitu keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya akan mengalami penurunan.
3) b_2 = 1,485 menyatakan bahwa jika penambahan keandalan sebesar 1 poin, maka keputusan akan mengalami peningkatan sebesar 1,485. Dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai kemurahan biaya jasa simpan. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa jika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keandalan pada kualitas pelayanan tersebut ditingkatkan tidak hanya pada keandalan melainkan pada kualitas pelayanan yang lain seperti daya tanggap, jaminan, dan lain sebagainya sedangkan variabel lain tetap, maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya akan mengalami peningkatan.

4) Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut, faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah keandalan, terbukti dengan nilai koefisiennya yang paling besar yaitu sebesar 1,485.

2. **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pernyataan yang diajukan digunakan nilai rata-rata. Adapun hasil perhitungan dan analisis terhadap nilai rata-rata pada masing-masing variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kemurahan Biaya Jasa Simpan (X_1)

Biaya jasa simpan (*Ujrah*) dapat dartikan sebagai imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan. Kemurahan disini karena adanya diskon *ujrah* yang diterapkan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Biaya jasa simpan yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya mempunyai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbedaan tersendiri yang mungkin tidak dimiliki oleh produk pesaing. PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya memberikan diskon *ujrah* kepada nasabah yang mengambil pinjaman dibawah pinjaman maksimal.

Dari pernyataan dalam kuesioner mengenai kemurahan biaya jasa simpan, dapat digambarkan bahwa kemurahan biaya jasa simpan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Berikut tanggapan responden terhadap kemurahan biaya jasa simpan:

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Variabel Kemurahan Biaya Jasa Simpan (X_1)

No.	Opsi Jawaban	$X_{1,1}$		$X_{1,2}$		$X_{1,3}$	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
3	Ragu-ragu	1	1,0%	1	1,0%	4	4,0%
4	Setuju	45	45,0%	39	39,0%	53	53,0%
5	Sangat Setuju	54	54,0%	60	60,0%	43	43,0%

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel diatas pada pernyataan ($X_{1,1}$) menurut peneliti, PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya memberikan biaya jasa simpan yang sangat terjangkau oleh pendapatan nasabah. Diketahui bahwa rata-rata responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju dengan frekuensi 54 atau (54,0%).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada pernyataan ($X_{1,2}$) menurut peneliti, pemberian diskon *Ujrah* (biaya jasa simpan) pada nasabah yang mengambil pinjaman dibawah pinjaman maksimal sangat meringankan nasabah dalam membayar biaya jasa simpannya. Meskipun jumlah pinjaman ditentukan berdasarkan nilai taksiran, jumlah biaya jasa simpan yang diberikan tetap berbeda dikarenakan PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya menerapkan pemberian diskon *Ujrah* (biaya jasa simpan) kepada nasabah yang mengambil pinjaman dibawah pinjaman maksimal. Hal tersebut menurut peneliti merupakan penerapan yang adil jadi semakin menarik konsumen untuk memutuskan melakukan transaksi gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memilih sangat setuju untuk pernyataan tersebut dengan frekuensi 60 atau (60,0%).

Pada pernyataan ($X_{1,3}$) menurut peneliti, proses pembayaran biaya jasa simpan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya dilakukan dengan sangat mudah dan cepat yaitu dengan hanya membawa kartu SBR (Surat Bukti *Rahn*), dan uang sejumlah biaya jasa simpan. Hal tersebut yang mungkin dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah gadai dikarenakan proses pembayaran biaya jasa simpan yang mudah dan cepat tersebut. Diketahui sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dengan frekuensi 53 atau (53,0%).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Keandalan (X_2)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.[5] Keandalan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan yang andal atau dapat menunjukkan kualitas terbaiknya untuk konsumen, menjadikan konsumen merasa puas dan tidak merasa salah telah menggunakan produk dari perusahaan.

PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya merupakan perusahaan yang harus mengutamakan kualitas pelayanannya karena merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Apabila PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya tidak mampu melayani nasabah dengan baik, maka kemngkinan yang akan timbul adalah konsumen yang telah menjadi nasabah akan memutuskan untuk tidak melakukan transaksi gadai di tempat tersebut, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan memberikan informasi hal buruk mengenai PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya kepada orang lain.

Untuk itu, kualitas pelayanan khususnya keandalan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk memutuskan melakukan transaksi gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Pentingnya dimensi keandalan yang peneliti bahas kali ini adalah kepuasan konsumen akan menurun apabila jasa yang diberikan

[5]Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perseptions of Service Quality", *Journal of Retailing,* No. 1, Vol. 64 (1998)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi, komponen atau unsur dimensi keandalan ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya yang secara tepat pula. Berikut adalah tanggapan responden teehadap keandalan:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X_2)

No.	Opsi Jawaban	$X_{2,1}$		$X_{2,2}$		$X_{2,3}$	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	1	1,0%
3	Ragu-ragu	-	-	2	2,0%	2	2,0%
4	Setuju	51	51,0%	45	45,0%	49	49,0%
5	Sangat Setuju	49	49,0%	53	53,0%	48	48,0%

S
Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas pada pernyataan ($X_{2,1}$) menurut peneliti, informasi yang diberikan oleh karyawan PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya kepada nasabah tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Karyawan bertanggung jawab dan akan memberikan perbaikan apabila terjadi kesalahan. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 51 atau (51,0%)

Pada pernyataan ($X_{2,2}$) menurut peneliti, karyawan telah memiliki kemampuan yang luas mengenai produk di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya khususnya pada produk gadai (rahn) sehingga kegiatan transaksi menjadi lancar. Diketahui

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 53 atau (53,0%).

Pada pernyataan ($X_{2,3}$) menurut peneliti, PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya memiliki sarana yang lengkap dalam mendukung transaksi gadai sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat. Diketahui sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 49 atau (49,0%)

c. Keputusan (Y)

Keputusan merupakan sesuatu yang diputuskan oleh konsumen untuk mmutuskan pilihan pembelian barang atau jasa. Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya dalam penelitian ini dapat diukur kedalam beberapa indikator yaitu kebudayaan, pribadi, sosial, dan psikologi. Berikut tanggapan responden terhadap keputusan dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya:

1) Kebudayaan ($Y_{1,1}$)

Dalam sebuah tatanan kehidupan bermasyarakat terdapat sebuah budaya yang beraneka ragam. Budaya tersebut terbentuk dari berbagai unsur yakni agama dan politik, adat istiadat, bahasa, gaya berpakaian, dan lain-lain. Indikator kebudayaan dalam penelitian ini diukur melalui pernyataan responden dengan unsur mengenai agama dan kebiasaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.9

Distribusi Frekuensi Indikator Kebudayaan ($Y_{1,1}$)

No.	Opsi Jawaban	$Y_{1,1,1}$		$Y_{1,1,2}$	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-
2	Tidak Setuju	-	-	-	-
3	Ragu-ragu	-	-	-	-
4	Setuju	50	50,0%	55	55,0%
5	Sangat Setuju	50	50,0%	45	45,0%

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ($Y_{1,1,1}$) menurut peneliti, nasabah melakukan transaksi gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya dikarenakan menggunakan produk yang halal yang terhindar dari riba, *gharar*, dan *maisyir*. Diketahui sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju dan setuju dengan nilai yang sama atas pernyataan tersebut dengan frekuensi 50 atau (50,0%).

Pada pernyataan ($Y_{1,1,2}$) menurut peneliti, nasabah yang telah merasa puas menggunakan jasa di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya dalam bentuk apapun, mereka akan datang kembali untuk melakukan gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya apabila membutuhkan dana. Diketahui bahwa responden memilih jawaban setuju dengan frekuensi yang sama yaitu 55 atau (55,0%).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pribadi ($Y_{1,2}$)

Indikator pribadi meliputi usia, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, dan pendapatan, dan lain-lain. Seseorang akan memutuskan memilih atau tidaknya akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Indikator dalam penelitian ini diukur melalui pernyataan responden dengan unsur mengenai situasi ekonomi dan harapan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Indikator Pribadi ($Y_{1,2}$)

No.	Opsi Jawaban	$Y_{1,2,1}$		$Y_{1,2,2}$	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat Tidak Setuju				
2	Tidak Setuju				
3	Ragu-ragu			1	1,0%
4	Setuju	49	49,0%	54	54,0%
5	Sangat Setuju	51	51,0%	45	45,0%

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ($Y_{1,2,1}$) menurut peneliti, nasabah melakukan transaksi gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya hanya pada saat membutuhkan dana karena ada kebutuhan yang mendesak. Diketahui sebagian besar responden memilih jawaban sangat sangat setuju atas pernyataan tersebut dengan frekuensi 51 atau (51,0%).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada pernyataan ($Y_{1,2,2}$) menurut peneliti, harapan nasabah mengenai syarat melakukan transaksi gadai di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya itu mudah, cepat, dan aman dalam mendapatkan dana secara tunai dapat terwujud dengan adanya PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Diketahui sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju atas pernyataan tersebut dengan frekuensi 54 atau (54,0%).

3) Sosial ($Y_{1,3}$)

Indikator sosial disini adalah faktor lingkungan sekitar yang terdiri dari sekelompok orang, keluarga, rekan kerja, teman, maupun tetangga. Pengaruh sosial akan mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih atau menggunakan jasa. Pengaruh sosial dalam penelitian ini diukur melalui pernyataan responden dengan unsur mengenai dorongan dari pihak luar seperti ajakan teman atau rekan kerja, dan pihak dalam yaitu keluarga. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.11

Distribusi Frekuensi Indikator Sosial ($Y_{1,3}$)

No.	Opsi Jawaban	Y1,3,1		Y1,3,2	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,0%	1	1,0%
2	Tidak Setuju	30	30,0%	26	26,0%
3	Ragu-ragu	2	2,0%	4	4,0%
4	Setuju	39	39,0%	44	44,0%
5	Sangat Setuju	25	25,0%	25	25,0%

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ($Y_{1,3,1}$) menurut peneliti, meskipun terdapat nasabah yang memilih tidak setuju atas pernyataan ini tetapi jumlah responden yang memiliki jawaban setuju lebih besar maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah memilih menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya karena ajakan teman atau rekan kerjanya. Diketahui sebagian besar responden memilih jawaban setuju atas pernyataan tersebut dengan frekuensi 39 atau (39,0%).

Pada pernyataan ($Y_{1,3,2}$) menurut peneliti, nasabah memilih menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya karena sebagian besar keluarga menggunakan jasa gadai disana. Diketahui sebagian besar responden memilih jawaban setuju atas pernyataan tersebut dengan frekuensi 44 atau (44,0%).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Psikologi ($Y_{1,4}$)

Kondisi psikologi akan dapat berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Seseorang yang sedang membutuhkan sesuatu maka ia akan cenderung berusaha untuk memenuhinya. Indikator psikologi dalam penelitian ini diukur melalui pernyataan responden dengan unsur mengenai kenyamanan dan kepercayaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Indikator Psikologi ($Y_{1,4}$)

No.	Opsi Jawaban	$Y_{1,4,1}$		$Y_{1,4,2}$	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,0%		
2	Tidak Setuju	1	1,0%	1	1,0%
3	Ragu-ragu				
4	Setuju	55	55,0%	52	52,0%
5	Sangat Setuju	43	43,0%	47	47,0%

Sumber:*hasil olahan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel di atas pada pernyataan ($Y_{1,4,1}$) menurut peneliti, nasabah memilih menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya karena rasa aman yang dirasakan nasabah karena dikelola dengan prinsip syariah. Diketahui sebagian besar responden memilih jawaban setuju atas pernyataan tersebut dengan frekuensi 55 atau (55,0%).

Pada pernyataan ($Y_{1,4,2}$) menurut peneliti, nasabah memilih menggunakan jasa gadai disana karena kepercayaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Kepercayaan adalah suatu tingkatan rasa sugesti tertentu yang berkembang dalam diri seseorang sehingga merasa yakin dalam berbuat sesuatu. Seseorang meyakini dan percaya untuk memilih sesuatu yang berprinsip syariah karena dapat memberikan ketenangan dan mengurangi kegelisahan. Diketahui sebagian besar responden memilih jawaban setuju atas pernyataan tersebut dengan frekuensi 52 atau (52,0%).

Dari ke-4 indikator keputusan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling mampu atau yang paling domisnan dalam mempengaruhi nasabah memutuskan menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya adalah indikator kebudayaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan hasil pada tabel disribusi frekuensi indikator kebudayaan yaitu sebesar 55,0% nasabah yang memilih jawaban setuju di pernyataan 2 pada indikator kebudayaan.

3. **Uji Hipotesis**

1) **Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

t_{hitung} dan t_{tabel}, dengan taraf kesalahan (α) = 0,05. Untuk menentukan df pada t_{tabel}, menggunakan rumus: t_{tabel} = (α/2 ; n-k-1). Dari rumus tersebut didapat (0,025 ; 96). Dimana α = 0,05 dan k adalah jumlah variabel (bebas dan terikat) sedangkan n adalah jumlah sampel, maka dapat dihasilkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.171	5.030		4.407	.000		
	Kemurahan Biaya Jasa Simpan	-.607	.302	-.192	-2.014	.037	.923	1.084
	Keandalan	1.485	.317	.446	4.681	.000	.923	1.084

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel 4.13 variabel biaya jasa simpan, dapat diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,014 sedangkan nilai t_{tabel} 1,984, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 2,014 > 1,984 maka Ho ditolak. Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel kemurahan biaya jasa simpan berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tabel 4.13 variabel keandalan, dapat diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,681 sedangkan nilai t_{tabel} 1,984, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 4,681 > 1,984 maka Ho ditolak. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.

2) **Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (simultan) koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} dari tabel Anova output *SPSS 20.0* dengan taraf kesalahan (α) = 0,05. Untuk menentukan df_1 dan df_2 pada F_{tabel}, menggunakan rumus: df_1 = k -1 dan df_2 = n – k. Dimana k adalah jumlah variabel (bebas dan terikat) dan n adalah jumlah sampel.

Selain itu dapat pula membandingkan hasil dari *probabilitas value.* Jika *probabilitas value* > 0,05 maka Ho ditolak dan jika *probabilitas value* < 0,05 maka Ha diterima. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.616	2	138.308	11.232	.000[a]
	Residual	1194.384	97	12.313		
	Total	1471.000	99			

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Biaya Jasa Simpan

b. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Pada tabel 4.14 hasil uji F diatas, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} > F_{tabel} dengan nilai 11,232 > 3,09 dan nilai *probabilitas value* atau taraf signifikan adalah 0,000 < 0,05. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel biaya jasa simpan (X_1) dan keandalan (X_2) jika diuji secara bersama-sama akan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

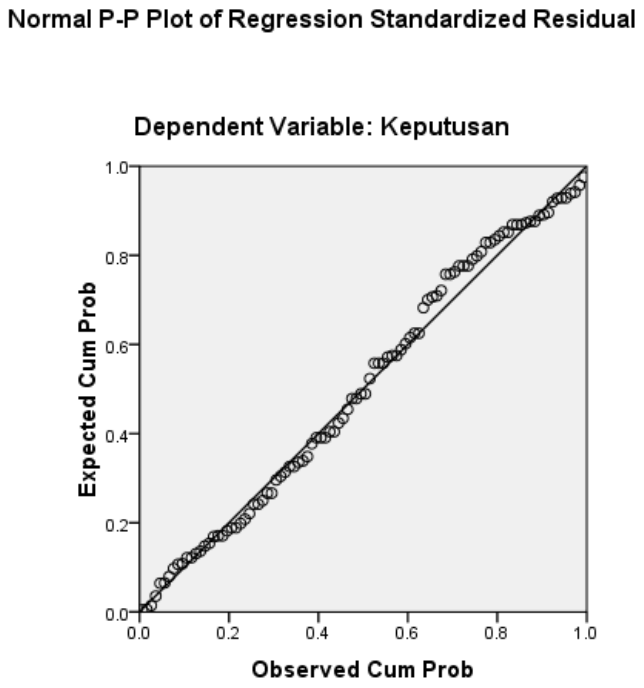
4. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduannya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogrov Smirnov* dengan tingkat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

signifikan (2-tailed) > 0,05, maka data tersebut normal. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas (P-Plot)

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas (*One Sample Kolmogrov Smirnov)*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.47339625
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.037
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.797
Asymp. Sig. (2-tailed)		.550

a. Test distribution is Normal.

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Berdasarkan gambar 4.1 grafik P-Plot diatas memperlihatkan terdapat titik-titik yang menyebar disekitar atau mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal. Hasil uji *One Sample Kolmogrov Smirnov* pada tabel 4.15 diatas, telah menunjukkan distribusi yang normal. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai *asymp.Sig.* (2-tailed) pada variabel kemurahan biaya jasa simpan, keandalan, dan keputusan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,550 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) **Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi.[6] Adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.171	5.030		4.407	.000		
	Biaya Jasa Simpan	-.607	.302	-.192	-2.014	.037	.923	1.084
	Keandalan	1.485	.317	.446	4.681	.000	.923	1.084

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat dilihat bahwa tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan tidak ada pula yang memiliki *tolerance value* lebih kecil dari 0,1. Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dari adanya

[6]Syahri Alhusin, *Aplikasi Statistik Praktis dengan menggunakan SPSS 10 for Windows* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), 221.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

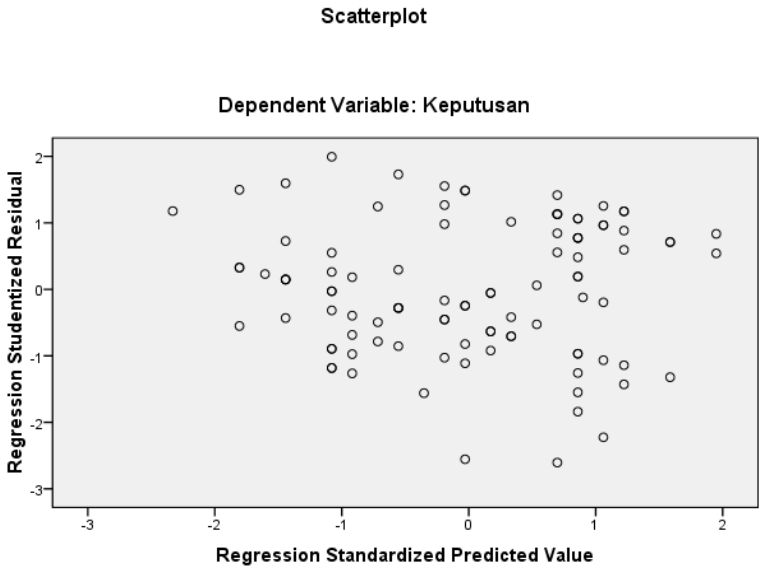
multikolinearitas. Dari hasil analisis, didapat nilai VIF variabel biaya jasa simpan dan keandalan adalah 1,084 < 10 dan nilai *tolerance value*sebesar 0,923 > 0,1. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3) **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji grafik dengan melihat grafik *scatterplot* yaitu dengan cara melihat titik-titik penyebaran pada grafik. Jika tidak ada pola yang jelas atau titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atauhomoskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas juga dapat diuji degan menggunakan uji glejser yaitu dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas (*scatterplot*)

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Tabel 4.17
Hasil Uji Heteroskedastisitas (uji glejser)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.504	2.691		-.931	.354		
	Kemurahan Biaya Jasa Simpan	.041	.161	.026	.255	.799	.923	1.084
	Keandalan	.360	.170	.218	2.120	.067	.923	1.084

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Berdasarkan gambar 4.2 grafik *scatterplot* diatas, dapat terlihat titik-titik menyebar secara acak tidak membentk sebuah pola tertentu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y. Dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap dependen. Pengujian heteroskedastisitas dengan melihat grafik *scatterplot* lazim dipergunakan meskipun menimbulkan bias. Oleh sebab itu, untuk mempertegas atau memperjelas apakah terjadi masalah heteroskedastisitas atau tidak maka diperlukan uji heteroskedastisitas dengan uji glejser.

Dari tabel 4.17 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansiuji glejser untuk variabel biaya jasa simpan adalah 0,799 > 0,05 dan nilai signifikansi untuk variabel keandalan adalah 0,67 > 0,05. Dari hasil uji heteroskedastisitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas krena variabel independennya memiliki signifikansi lebih besar dari 0,05.

4) **Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi atau linearity kurang dari 0,05. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.18
Hasil uji Linearitas (untuk variabel X_1)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Kemurahan Biaya Jasa Simpan	Between Groups	(Combined)	31.814	5	6.363	.416	.837
		Linearity	6.761	1	6.761	.442	.508
		Deviation from Linearity	25.052	4	6.263	.409	.802
	Within Groups		1439.186	94	15.310		
	Total		1471.000	99			

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Tabel 4.19
Hasil uji Linearitas (untuk variabel X_2)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Keandalan	Between Groups	(Combined)	241.747	4	60.437	4.671	.002
		Linearity	226.685	1	226.685	17.519	.000
		Deviation from Linearity	15.061	3	5.020	.388	.762
	Within Groups		1229.253	95	12.940		
	Total		1471.000	99			

Sumber: *hasil SPSS 20.0*

Dari output uji linearitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel X_1 diperoleh nilai *deviation from linearity* 0,802 > 0,05, dan untuk variabel X_2 diperoleh nilai *deviation from linearity* 0,762 > 0,05. Dalam penelitian ini terbukti bahwa *deviation from*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

linearity antara variabel bebas dengan variabel terikatnya adalah lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa biaya jasa simpan dan keandalan dengan keputusan nasabah bersifat linear.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kemurahan Biaya Jasa Simpan dan Keandalan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya Secara Parsial

Pengaruh secara parsial yaitu pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang secara individu mempengaruhi variabel terikat dengan tingkat pengaruh yang berbeda-beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan secara parsial berpengaruh terhadap keputsan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kemurahan biaya jasa simpan memiliki koefisien yang negatif dengan nilai signifikansi 0,037 < 0,05. Sedangkan variabel keandalan memiliki koefisien positif dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Jadi, hal ini dapat dapat dikatakan bahwa variabel kemurahan biaya jasa simpan dan kendalan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y atau variabel keputusan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. **Pengaruh Kemurahan Biaya Jasa Simpan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya Secara Parsial**

Biaya jasa simpan atau *ujrah* mempunyai pengertian umum yaitu upah atas pemanfaatan sesuatu benda atau imbalan sesuatu kegiatan atau upah karena melakukan sesuatu aktifitas. Biaya jasa simpan dalam pegadaian syariah dihitung per-10 hari selama 4 bulan masa perpanjangan dan tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman, tetapi berdasarkan nilai taksiran barang yang akan digadaikan.

Penetapan biaya jasa simpan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya tergolong sedikit berbeda dari lembaga-lembaga yang lainnya baik bank maupun non bank. PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya menerapkan adanya potongan *ujrah* yang diberikan kepada nasabah yang mengambil uang pinjaman dibawah pinjaman maksimal. Dengan adanya potongan *ujrah* tersebut, nasabah yang menggadaikan satu jenis barang yang sama, harga taksiran yang sama, dan kondisi barang yang sama dengan uang pinjaman yang berbeda akan dibebankan biaya jasa simpan yang berbeda. Nasabah yang meminjam atau mengambil uang pinjaman dibawah pinjaman maksimal akan mendapatkan potongan *ujrah* dari PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Meskipun pada kenyataannya, terdapat beberapa nasabah yang kurang faham dan kurang mengetahui adanya penetapan diskon *ujrah* pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya tersebut dikarenakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pegadaian syariah dalam menentukan diskon *ujrah*nya berlandas pada ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 23 tahun 2002 yang mana fatwa disebutkan bahwa lembaga keuangan syariah boleh memberikan potongan dari total kewajiban pembayaran nasabah dengan syarat tidak diperjanjikan dalam akad, dan hanya disampaikan kepada nasabah sebatas pemberian informasi ketika terjadinya akad. Dalam hal ini, kemurahan biaya jasa simpan tersebut tetap menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memutuskan menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hal ini terbukti dengan hasil uji t secara parsial biaya jasa simpan mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,037 < 0,05.

Dari output hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,014 sedangkan nilait_{tabel} 1,984, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 2,014 > 1,984 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel kemurahan biaya jasa simpan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil penelitian sama dengan penelitian terdahulu oleh M. Mas'adatin mengenai "Pengaruh biaya penitipan (*ujrah)* dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep" menyimpulkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk. Hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi variabel biaya penitipan sebesar 0,005 < 0,05 dengan perolehan t_{hitung} sebesar 2,938 sedangkan nilait_{tabel} 1,996, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 2,014 > 1,996, sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial untuk variabel biaya penitipan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian lain yang serupa dilakukan oleh Mohammad Samsul Arifin dengan judul "Pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di solusi tunai cabang Krian Sidoarjo" menunjukkan bahwa hasil uji t memiliki nilai signifikansi sebesar 0,008 < 0,05 dan output perolehan t_{hitung} sebesar 2,729 sedangkan nilait_{tabel} 1,998, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 2,729 > 1,998, sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial untuk variabel biaya-biaya terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di solusi tunai cabang Krian Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pengaruh Keandalan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya Secara Parsial

Keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pembeli. Pengertian dari kualitas itu sendiri adalah kunci untuk mencapai suatu kebanggan, produktivitas, dan kemampuan. Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasa mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut pnelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suryani, faktor keandalan merupakan faktor yang paling dominan dan mampu menjelaskan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Keandalan sistem pelayanan dapat menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih suatu produk jasa.

Variabel keandalan ini mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hal ini terbukti dengan hasil uji t secara parsial keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.

Dari output hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,681 sedangkan nilait_{tabel} 1,984, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 4,681 > 1,984

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil penelitian yang serupa dilakukan oleh Buyung dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Alfamart Todopuli di Kota Makasar" menyimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi variabel biaya penitipan sebesar 0,029 < 0,05 dengan perolehan t_{hitung} sebesar 2,218 sedangkan nilait_{tabel} 1,985, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 2,218 > 1,985, sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial untuk variabel keandalan terhadap kepuasan konsumen.

B. Pengaruh Kemurahan Biaya Jasa Simpan dan Keandalan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya Secara Simultan

Pengaruh secara simultan yaitu pengaruh dari beberapa variabel bebas yang secara bersama-sama saling mempengaruhi variabel terikat. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya, diperoleh hasil F_{hitung}> F_{tabel} dengan nilai 11,232 > 3,09 dan nilai *probabilitas value* atau taraf signifikan adalah 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak yang berarti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terdapat pengaruh secara simultan antara kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

Hal ini sejalan dengan teori dari keputusan, keputusan nasabah adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Dalam pengambilan keputusan pembelian, tentu nasabah akan melalui beberapa proses yaitu seperti pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan.

Sejalan dengan itu, sebuah perusahaan atau suatu usaha bisnis harus menyusun strategi pemasaran yang dapat mengimbangi perilaku nasabah yang dapat selalu bergerak sepanjang waktu. Sebuah perusahaan atau suatu usaha bisnis khususnya pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya ini harus berupaya agar menarik para nasabah atau konsumen misalkan dengan cara berinovasi dengan produk baru berbeda dengan yang lain, memberikan pelayanan prima kepada nasabah, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya telah mampu menarik nasabah yang hampir mencapai ribuan nasabah per bulan.

Hasil penelitian ini didukung dengan pernyataan responden yang menyatakan bahwa biaya yang terjangkau dan pelayanan yang memuaskan dapat menjadi alternatif pilihan dalam memutuskan menggunakan suatu jasa khususnya di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Samsul Arifin dengan judul “Pengaruh nilai taksiran,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di solusi tunai cabang Krian Sidoarjo menyimpulkan bahwa secara simultan variabel nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara bersama-sama saling mempengaruhi variabel keputusan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji F 0,05 yakni 0,001 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan hasil penelitian terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemurahan Biaya Jasa Simpan dan Keandalan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya Secara Parsial

   a. Kemurahan Biaya jasa simpan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi variabel biaya jasa simpan sebesar 0,037 < 0,05. Sedangkan hasil dari uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,014 sedangkan nilait_{tabel} 1,984, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 2,014 > 1,984 maka Ho ditolak. Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Y. Artinya apabila biaya jasa simpan di PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya meningkat, maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya akan mengalami penurunan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi variabel keandalan sebesar 0,000 < 0,05. Sedangkan hasil dari uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,681 sedangkan nilait_{tabel} 1,984, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} 4,681 > 1,984 maka Ho ditolak. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Artinya apabila keandalan pada kualitas pelayanan tersebut ditingkatkan tidak hanya pada keandalan melainkan pada kualitas pelayanan yang lain seperti daya tanggap, jaminan, dan lain sebagainya sedangkan variabel lain tetap, maka keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya akan mengalami peningkatan.

2. Pengaruh Kemurahan Biaya Jasa Simpan dan Keandalan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya Secara Simultan

a. Kemurahan Biaya jasa simpan dan keandalan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari perolehan hasil F_{hitung} > F_{tabel} dengan nilai 11,232 > 3,09 dan nilai *probabilitas value* atau taraf signifikan adalah 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan antara kemurahan biaya jasa simpan dan keandalan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, yaitu:

1. **Bagi PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.**
   a. Sebaiknya diskon *ujrah* atau potongan tersebut diinformasikan bukan hanya kepada nasabah yang akan mendapatkan potongan saja yaitu nasabah yang hanya meminjam uang dibawah pinjaman maksimal, melainkan kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi gadai agar semua nasabah bahkan masyarakat luas pun dapat mengetahui bahwa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya menerapkan diskon *ujrah* pada transaksi gadai yang meminjam uang pinjaman dibawah pinjaman maksimal. Dengan adanya informasi yang demikian, maka nasabah tidak akan lagi merasa bingung atau kurang faham mengenai diskon *ujrah* tersebut.
   b. Pegadaian syariah diharapkan agar lebih dapat mensosialisasikan produk-produk secara umum hingga penetapan diskon yang telah diterapkan disana kepada masyarakat luas, sehingga PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya bisa lebih tersosialisasi keberadaannya dan dapat dijadikan sebagai lembaga gadai alternatif bagi masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya telah dapat memberikan pelayanan dalam dimensi keandalan dengan baik seperti: kemampuan karyawan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk dengan jelas, kerapian penampilan karyawan, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanannya, dan kecepatan dalam mengatasi masalah yang mungkin akan dikeluhkan nasabah. Maka dari itu, PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya harus mempertahankan segi pelayanan tersebut.

2. **Bagi Akademisi**

a. Mengingat koefisien determinasi (R^2) yang diproleh dari penelitian ini seesar 0,289 atau 28,9%. Hal ini berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel biaya jasa simpan dan keandalan yaitu sebesar 28,9% dan masih tergolong rendah, sehingga penelitian selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor-faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya misalkan pada dimensi kualitas pelayanan selain dari dimensi keandalan.

b. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel manajemen resiko dalam penentuan biaya jasa simpan yang diterapkan PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Agung Nugraha, Ari, "Gambaran Umum Kegiatan Usaha Pegadaian syariah",. http://ugls.tripod.com/aboutme.html, diakses pada 10 Oktober 2016.

Al aziz S, Moh. Saifullah. *Fiqih Islam Lengkap.* Surabaya: Terang Surabaya, 2005.

al-Fauzan, Saleh, *Al-Mulakhkhasul Fiqih,* Terj.Abdul Hayyie al-Kattani, *Fiqih Sehari-hari* Jakarta: Gema Insani, 2005.

Alhusin, Syahri. *Aplikasi Statistik Praktis dengan menggunakan SPSS 10 for Windows.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.

Antonio, Muhammad Syafi'i. *Syariah Marketing.* Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006.

Anwar, Samsul. *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Akad Dalam Fiqih Muamalat.* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian.* Jakarta:Rineka Cipta, 2002.

Asnawawi dan Maskhuri. *Metodologi Riset Pemasaran.* Malang: UIN Maliki Press, 2011.

Brosur PT. Pegadaian Cabang Syariah Blauran Surabaya

Bungin, Burhan.*Metodologi Penelitian kuantitatif.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

Buyung."Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Alfamart Todopuli di Kota Makasar." Universitas Hasanuddin Makasar, 2013.

Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis. *Hukum Perjanjian dalam Islam.* Jakarta: Sinar Grafika, 1994.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Consultant, Duwi "Uji Normalitas Regresi", dalam http://duwiconsultant.Blogspot .co.id/2011/11/uji-normalitas-regresi.html, diakses pada 13 Oktober 2016.

Sufyan Mulazid, Ade. *Kedudukan Sistem Penggadaian Syariah dalam Sistem Hukum di Indonesia.* Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012.

Fatwa Dewan Syariah Nasional NO: 25/DSN-MUI/III/2002.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Hermann. "The Social Influence of Brand Community: Evidence from European Car Clubs". *Journal of Marketing,* No. 3, Vol. 69, July 2007.

Hirsanuddin. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia.* Yogyakarta: Genta Press, 2008.

Imam,Sentot.*Manajemen Pemasaran Bank.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Isnaini, Arif. *Model dan Strategi Pemasaran.* Makasar: Ntp Press, 2005.

J. Setiadi, Nugroho. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Kencana Prenada, 2010.

Karim, Helmi. *Fiqh Muamalah.* Jakarta:Grafindo Persada II, 1997.

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Konsultant, Duwi "Uji Heteroskedastisitas" dalam http://duwiconsultant.blogspot.co.id/2011/uji-heteroskedastisitas.html diakses pada 16 Oktober 2016.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran1.* Jakarta: Indeks, 2005.

Mawardi, MI. "Analisis Fatwa DSN-MUI No. 25/III/2002 terhadap Penetapan Ujrah dalam Akad Rahn di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo." Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2014.

Murjana, I Made. "Analisis Pengelolaan Dana dalam Kaitan Pencapaian Laba pada Perum Pegadaian Cabang Ampenan Tahun 2004-2006". Ganec Swara Edisi Khusus, Volume 3 No.3, Desember, 2009.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mas'adatin, M. "Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk- Guluk Kabupaten Sumenep." Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016.

Noor, Juliansyah.*Metodologi Penelitian.* Jakarta: Kencana Prenada Group, 2012.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L Berry. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perseptions of Service Quality", *Journal of Retailing,* No. 1, Vol. 64, 1998.

Priyatno, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS.* Jakarta: PT Buku Kita, 2008.

--------. *Mandiri Belajar SPSS.* Yogyakarta:MediaKom, 2008.

Qal'ahji, Muhammad Rawwas. Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khatab. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999.

Rahmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi.* Bandung:PT.Remaja Rosdakarya, 2005.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Resito, Herman. *Pengantar Metodologi Penelitian.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.

Riduwan. *Dasar-dasar Statistika.* Bandung: Alfabeta, 2013.

Robbins, Stephen P.; Jdge, Timothy A. *Perilaku Organisasi Buku 2.*Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Rohmawati, Putri. "Analisis besaran *ujrah* di pegadaian syariah Karangpilang Surabaya dalam prespektif fatwa DSN MUI No. 25 Tahun 2002" Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016.

Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Sabiq, Muhammad Sayid. *Fiqih Sunnah Jilid 5.* Jakarta: PT.Tinta abadi Gemilang, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Samsul Arifin, Mohammad. "Pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di solusi tunai cabang Krian Sidoarjo." Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015.

Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan,* Edisi III. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001.

Soegijono, " Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data", *Media Litbangkes,* No. 01, Vol. III, Januari 1993.

Soraya, Laili. "Penerapan Penentuan Biaya *Ijarah* Dalam Sistem Gadai Syariah Di Perum Pegadaian Syariah Pekalongan." IAIN Walisongo Semarang, 2010.

Sufyan Mulazid, Ade. *Kedudukan Sistem Penggadaian Syariah dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. Ke-11.* Bandung: Alfabeta, 2010.

--------. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012

--------. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta, 2006.

Sumarwan, *Perilaku Konsumen Edisi II.* Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Sumitro, Warkum. *Asas-asas Perbankan Islam & Lembaga-lembaga Terkait*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.

Supriyono. *Akuntansi Biaya Edisi II*. Yogyakarta: BPFE, 2000.

Suryani. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah". Al-Iqtishad, Volume VI No. 2, Juli, 2014.

Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.

Syafei, Rachmat. *Fiqih Muamalah.* Bandung: CV Pustaka Setia, 2001.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ulinuha, Ahmad, "Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian syariah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian syariah Cabang Majapahit Semarang." Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010.

Umar, Husein. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Widjaja Tunggal, Amin. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993.

Wijaya, Toni. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Yogyakarta: Graha Ilmu,2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id