



**Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat
Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* Emas
di PT. Pegadaian (Persero)
Syariah UPS Sibuhuan**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh
SELVINA YEYEN
NIM. 12 220 0041**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2016**



**Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat
Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* Emas
di PT. Pegadaian (Persero)
Syariah UPS Sibuhuan**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh
SELVINA YEYEN
NIM. 12 220 0041**



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2016**



**Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat
Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* Emas
di PT. Pegadaian (Persero)
Syariah UPS Sibuhuan**

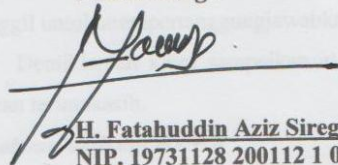
SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah*

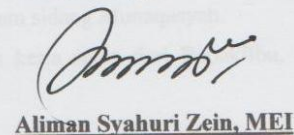
Oleh

SELVINA YEYEN
NIM. 12 220 0041

Pembimbing I


H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Pembimbing II


Aliman Syahuri Zein, MEI

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Skripsi a.n
Selvina Yeyen
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 18 Agustus 2016

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
di _
Padangsidimpuan

Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Selvina Yeyen** yang berjudul: "**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK RAHN EMAS DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UPS SIBUHUAN**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Ilmu Ekonomi Syariah IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu`alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200101 1 001

Pembimbing II

Aliman Syahuri Zein, MEI

PERNYATAAN MEMBUAT SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvina Yeyen
NIM : 12 220 0041
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali berupa kutipan-kutipan dari buku-buku bahan bacaan dan hasil wawancara.

Seiring dengan hal tersebut, bila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau sepenuhnya dituliskan pada pihak lain, maka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan dapat menarik gelar kesarjanaan dan ijazah yang telah saya terima.

Padangsidempuan, 21 Juni 2016

Yang Membuat Pernyataan,

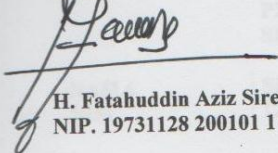


Selvina Yeyen
NIM. 12 220 0041

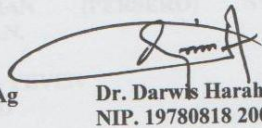
**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

NAMA : SELVINA YEYEN
NIM : 12 220 0041
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK RAHN EMAS DI PT.
PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UPS
SIBUHUAN.

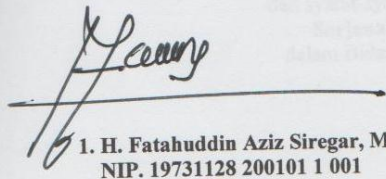
Ketua

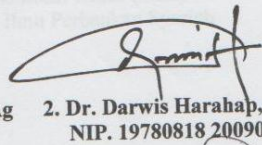

H. Fatahuiddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200101 1 001

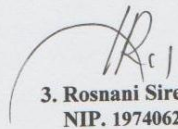
Sekretaris

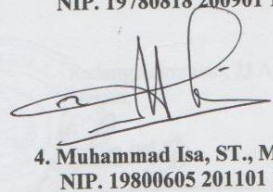

Dr. Darwis Harahap, S.HL., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Anggota


1. H. Fatahuiddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200101 1 001


2. Dr. Darwis Harahap, S.HL., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015


3. Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001


4. Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Tanggal : 21 Juli 2016
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 78,125
Predikat : Cum Laude
IPK : 3,54



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 SihitangPadangsidimpuan22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

PENGESAHAN

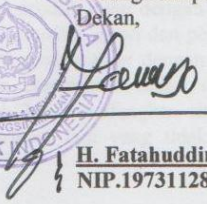
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI MINAT NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK RAHN EMAS DI PT.
PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UPS
SIBUHAN.

NAMA : SELVINA YEYEN
NIM : 12 220 0041

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah



Padangsidimpuan, 23 Agustus 2016
Dekan,


H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP.19731128 2001121 001

ABSTRAK

Nama : Selvina Yeyen
NIM : 12 220 0041
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
Kata Kunci : *Ujroh*, Pelayanan dan Minat Nasabah.

Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan setiap tahunnya mengalami fluktuasi. Pada tahun 2011 nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan berjumlah 300 nasabah, ditahun 2012 mengalami kenaikan 100% menjadi 620 nasabah, ditahun 2013 menurun 0,2% menjadi 600 nasabah dan ditahun 2014 bertambah 10% menjadi 700 nasabah dan pada tahun 2015 menjadi sebesar 800 nasabah dengan kenaikan 10%. Adapun yang menjadi faktor yang mempengaruhi adalah *ujroh* dan pelayanan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *ujroh* dan pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *ujroh* dan pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori minat, *ujroh* dan pelayanan. Teori tersebut menjelaskan bahwa apabila *ujroh* menurun maka minat nasabah akan meningkat, begitu sebaliknya. Teori pelayanan menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan meningkat juga minat nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dan instrumen pengumpulan data menggunakan angket dengan sampel 50 nasabah. Pengolahan data dilakukan pada SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara *parsial* terdapat pengaruh *ujroh* terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,003 > t_{tabel} 2,008$. Dan variabel pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* dengan nilai t_{hitung} sebesar $-2,359 < t_{tabel} 2,008$. Sementara secara *simultan* *ujroh* dan pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* dengan nilai sebesar $7,656 > F_{tabel} 3,20$. Berdasarkan uji koefisien determinasi faktor *ujroh* dan pelayanan mampu mempengaruhi minat nasabah 24,6% sedangkan sisanya sebesar 75,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Kemudian shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW di mana kelahirannya menjadi anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Adapun judul skripsi yang penulis paparkan **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan”**.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi.

Melalui kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidempuan, Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, SE., M.Si., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan serta Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI M.Si.,

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A sebagai Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag sebagai pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein MEI, sebagai Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, MA., Kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku selama proses perkuliahan dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, Rahmad Simanjuntak dan Seri Aminah Tanjung yang telah banyak melimpahkan pengorbanan, kasih sayang dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Terima kasih juga kepada Abanghanda (Rudi Arsita Simanjuntak dan Andi Simanjuntak) serta Adinda (Gunawan Simanjuntak, Rio Ferdinand Simanjuntak dan Mutia Hidayah Simanjuntak) yang menjadi motivator terkuat dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta (Dewita Siregar dan Putri Mar Anjelina), dan tidak lupa Rekan-rekan Mahasiswa Perbankan Syariah-1 angkatan 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang selalu memberikan doa, dan motivasi kepada peneliti dalam menulis skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Sungguh telah sangat berarti pelajaran dan pengalaman yang peneliti temukan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap akhir.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat peneliti butuhkan demi kesempurnaan tulisan ini.

Padangsidempuan, Juni 2016
Peneliti

Selvina Yeyen
NIM. 12 220 0041

DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian <i>Munaqasyah</i>	
Halaman Pengesahan Ketua	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	11
1. Gadai (<i>Rahn</i>).....	11
a. Pengertian <i>rahn</i>	11
b. Dasar hukum Gadai	12
1) Alquran.....	12
2) Hadits Nabi Muhammad SAW	13
3) Ijma Ulama	14
4) Fatwa Dewan Syariah Nasional	15
c. Ketentuan Gadai	16
d. Keistimewaan Gadai Syariah	16
2. Minat nasabah	17
a. Pengertian minat	17
b. Unsur-unsur minat	18
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk <i>rahn</i> emas	18
d. Pengertian nasabah	22
3. <i>Ujroh</i>	23
a. Pengertian <i>ujroh</i>	23
b. Penggolongan <i>ujroh</i>	24
4. Pelayanan.....	25
a. Pengertian pelayanan	25

b. Konsep pelayanan prima.....	26
c. Etika pelayanan nasabah	28
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pikir	32
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
B. Jenis Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Instrumen Pengumpulan Data	37
E. Analisis data	39
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Normalitas.....	41
4. Uji Linieritas	41
5. Uji AsumsiKlasik.....	42
a) Multikolinearitas	42
b) Heterokedastisitas.....	42
6. Uji Determinasi (R^2).....	43
7. Uji Model Regresi Berganda	43
8. Uji Hipotesis	44
a) Uji t.....	44
b) Uji F.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	45
1. Perkembangan PT. Pegadaian (Persero)	
Syariah UPS Sibuhuan	45
2. Visi dan Misi Perusahaan	48
3. Struktur Organisasi Perusahaan	49
B. Hasil Analisis.....	50
1. Uji Validitas.....	50
a. Uji Validitas <i>Ujroh</i>	50
b. Uji Validitas Pelayanan	51
c. Uji Validitas Minat Nasabah.....	51
2. Uji Reliabilitas	52
3. Uji Normalitas.....	52
4. Uji Linieritas	53
1) Uji Linieritas Minat dengan <i>Ujroh</i>	53
2) Uji Linearitas Minat dengan Pelayanan	54
5. Uji Asumsi Klasik	54
1) Multikolinearitas	54
2) Heteroskedastisitas.....	55
6. Uji Determinasi (R^2).....	56
7. Uji Model RegresiBerganda	56
8. Uji Hipotesis	57
1) Uji t	57

2) Uji F	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
D. Keterbatasan Penelitian	61
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran-Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero)	
Syariah UPS Sibuhuan	5
Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel	8
Tabel 2.1Penggolongan <i>Ujroh</i>	24
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Kisi-kisi Angket <i>Ujroh</i>	39
Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket Pelayanan	39
Tabel 3.4 Kisi-kisi Angket minat nasabah.....	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Ujroh</i>	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.5 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Test.....	53
Tabel 4.6 Uji Linieritas Minat dengan <i>Ujroh</i>	53
Tabel4.7 Uji Linieritas Minat dengan Pelayanan.....	54
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.9 Uji Determinasi R^2	56
Tabel 4.10 Uji Model Regresi Berganda	56
Tabel 4.11 Uji Hipotesis (Uji t).....	58
Tabel 4.12 Uji Hipotesis (Uji F).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	49
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	55

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai kebutuhan. Sesuai yang diinginkan uang yang dimiliki tidak dapat memenuhi kebutuhan yang ingin dibeli. Jika sudah demikian, kita harus meminimalkan pengeluaran, tetapi untuk kebutuhan yang sangat penting terkadang harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada.

Jika kebutuhan dana jumlahnya besar dan harus dipenuhi dalam jangka pendek tentunya sulit, terlebih jika pemenuhan dana tersebut melalui jasa perbankan. Tetapi, jika dana yang dibutuhkan relatif kecil kemungkinan akan mudah memenuhinya karena banyak tersedia sumber dana yang cepat dan murah seperti pinjaman kepada tetangga. Namun, bagi mereka yang memiliki barang-barang berharga jika menghadapi kesulitan dana dapat segera dipenuhi dengan cara menjual barang tersebut. Risikonya adalah barang yang telah dijual tersebut akan sulit untuk dimiliki kembali dan terkadang jumlah uang yang diperoleh dari hasil penjualan akan berlebih dan menyebabkan pemborosan.

Untuk mengatasi kesulitan tersebut dimana kebutuhan sejumlah dana terpenuhi tanpa menanggung risiko kehilangan barang-barang berharga, masyarakat dapat menjaminkan barang berharga kepada lembaga tertentu. Barang yang dijamin tersebut akan dapat ditebus kembali setelah dilakukan

pelunasan pinjaman. Kegiatan menjaminkan barang berharga untuk memperoleh sejumlah dana dan dapat ditebus kembali dinamakan dengan usaha gadai.

Melalui usaha gadai masyarakat yang mengalami kesulitan dana tidak perlu khawatir tentang barang yang digadaikan dan jumlah dana yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang jaminannya. Perusahaan yang menjalankan usaha gadai disebut perusahaan pegadaian dan secara resmi satu-satunya usaha gadai di Indonesia hanya dilakukan oleh PT. Pegadaian. Sejak didirikannya, hingga saat ini pegadaian tetap memberikan pelayanan terbaik terutama kepada masyarakat ekonomi lemah.

Tujuan utama usaha pegadaian adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para rentenir yang bunganya relatif tinggi. Perusahaan pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Meminjam uang pegadaian bukan saja karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi karena biaya yang dibebankan lebih ringan jika dibandingkan dengan para rentenir. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari perusahaan pegadaian dalam pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan motto *“menyelesaikan masalah tanpa masalah”*.

Berdirinya Pegadaian Syariah unit Sibuhuan dilatarbelakangi oleh rencana pusat untuk mengembangkan pegadaian syariah di kawasan Sumatera utara. Sementara itu, Kabupaten Padang Lawas memiliki potensi sebagai daerah berkembang dan ekonomi masyarakat yang semakin meningkat maka

peluang untuk mengembangkan pegadaian syariah semakin besar. Pegadaian syariah Sibuhuan merupakan unit dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak. Produk-produk yang terdapat pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan antara lain gadai biasa (*rahn*), *Ar-Rum*, Amanah, Mulia, MPO, *remintancedan* tabungan emas.

Perkembangan dari PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan cukup pesat. Terbukti dengan perubahan kesadaran masyarakat Padang Lawas yang mulai menerima ataupun mengunjungi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan. Beberapa faktor yang menjadi penyebab minat dari nasabah menggunakan produk di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan. Hal pertama yang menjadi alasan masyarakat memilih menggadaikan barang berharganya di pegadaian syariah adalah biaya yang dibebankan lebih ringan dibandingkan dengan lembaga pembiayaan lainnya.¹ Faktanya adalah ketika peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah pegadaian syariah dengan menanyakan alasan mereka memilih pegadaian syariah sebagai alternatif untuk kesulitan dananya. Jawaban pertama yang diberikan oleh para nasabah tersebut adalah karena biaya/beban sewa (*ujroh*) yang ditetapkan oleh pegadaian syariah membantu dan cukup ringan. Selain itu biaya-biaya yang lain seperti biaya administrasi yang dibebankan hanya pada di awal akad. *Ujroh* yang ditetapkan oleh pegadaian hanya dibawah 1% dengan jangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang dengan hanya membayar *ujroh* selama masa penggadaian. Apabila pihak nasabah sudah tidak mampu untuk menebus

¹ Veithzal Rivai dkk, *Financial Institution Management (Manajemen kelembagaan Keuangan)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 491.

barangnya dapat dilelang oleh pegadaian, setelah itu sisa dari pelelangan barang tersebut akan dikembalikan kepada nasabah.

Prosedur memperoleh pinjaman dari pegadaian bagi masyarakat yang membutuhkan dana sangat sederhana, mudah dan cepat. Hal ini yang membedakan pegadaian dengan perbankan dalam hal pelayanan.² Selama melakukan magang, peneliti melihat secara langsung bahwa pelayanan pegadaian syariah jauh dari kata “berbelit-belit”. Calon nasabah cukup membawa tanda pengenal (KTP) dan barang berharganya, mengisi surat bukti *rahn* (SBR) kemudian penaksir akan menaksir jumlah pinjaman berdasarkan *marhun bih* dan dalam waktu 15 menit dana yang diinginkan akan segera diperoleh oleh nasabah tersebut.

Pegadaian syariah merupakan tempat dimana masyarakat tidak hanya dapat melakukan transaksi gadai, melainkan masih banyak produk-produk pendukung yang lain. Seperti pembiayaan *Ar-rum*, pembiayaan amanah, investasi logam mulia dan *multi payment online*. Nasabah yang melakukan transaksi *rahn* dapat melakukan transaksi sehari-hari seperti pembelian pulsa *handphone* dan listrik dengan bantuan produk MPO. Hal ini dapat menjadi faktor pendorong bagi si nasabah mengunjungi pegadaian syariah.

Apabila lokasi suatu usaha strategis pastinya akan mendorong minat masyarakat tersebut untuk mengunjunginya. Lokasi strategis adalah lokasi yang mudah dilalui oleh kendaraan dan yang dekat dengan pemukiman masyarakat. Lokasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan berada

²*Ibid.*, hlm. 503.

dekat dengan pemukiman masyarakat dan berada di pinggir jalan juga sehingga mudah dilalui oleh kendaraan. Selain itu PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan berada di tengah-tengah antara kabupaten Padang lawas dan Sosa.

Hal tersebut diatas dapat meningkatkan jumlah nasabah seperti terlihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan perkembangan jumlah nasabah pada tahun 2011-2015.

Tabel 1.1
Peningkatan Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah
UPS Sibuhuan periode 2011-2015

No	Tahun	Jumlah
1	2011	300 orang
2	2012	620 orang
3	2013	600 orang
4	2014	700 orang
5	2015	800 orang

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan (2016)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah nasabah pada tahun 2011 sebanyak 300 orang, kemudian di tahun 2012 mengalami kenaikan menjadi 620 orang dengan persentasi 100%, hal ini menunjukkan bertambahnya minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah, ini disebabkan karena nasabah banyak yang menggunakan jasa ke pegadaian syariah tersebut sehingga pada tahun 2012 jumlah nasabah mengalami kenaikan. Sementara pada tahun 2013 jumlah pengguna jasa pegadaian kembali menurun sebesar 600 orang dengan persentase -0,2%. Hal ini menunjukkan minat nasabah semakin berkurang dalam menggunakan jasa pegadaian syariah. Hal ini berarti bahwa semakin berkurangnya nasabah yang

menggadaikan perhiasannya ke pegadaian syariah. Pada tahun 2014 juga terjadi peningkatan jumlah pengguna jasa pegadaian syariah sebesar 700 orang dengan persentase 10%. Hal ini berarti bahwa terjadi peningkatan jumlah pengguna jasa pegadaian syariah dan menggadaikan perhiasannya ke pegadaian syariah. Kemudian tahun 2015 juga terjadi peningkatan menjadi 800 orang dengan persentase 10%, hal ini menunjukkan meningkatnya minat nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kenaikan jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami fluktuatif. Meskipun demikian minat nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian syariah tersebut sangat besar. Hal ini terlihat di lokasi penelitian, peneliti melihat banyak nasabah yang datang menggadaikan barang perhiasannya ke pegadaian syariah bahkan setiap hari nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan mengalami penambahan nasabah baru yang bermaksud untuk menggadaikan perhiasannya. Maka hal ini menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk *rahn* di pegadaian syariah tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah, antara lain:

1. *Ujroh* yang di bebaskan kepada nasabah,
2. Pelayanan dari PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan,

3. Produk yang beragam dari PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan, dan
4. Lokasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian merupakan upaya untuk memfokuskan persoalan yang akan diteliti. Berdasarkan beberapa identifikasi masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini dibatasi pada dua variabel bebas (*ujroh* dan pelayanan) serta variabel terikat (minat nasabah).

D. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala pengukuran
Ujroh (X_1)	Beban sewa atau jasa yang diberikan oleh pihak nasabah kepada pihak Pegadaian.	1. Biaya sewa penyimpanan barang yang relatif murah, 2. Biaya perawatan barang yang terjangkau. ³ 3. Pelunasan yang dapat dicicil dan diperpanjang.	Ordinal
Pelayanan (X_2)	Perilaku atau tindakan dari seseorang/organisasi dalam menghadapi nasabah.	1. Sarana dan prasaranayang memadai, 2. <i>Service excelent</i> , 3. Mudah 4. Cepat.	Ordinal
Minat (Y)	Perhatian, kesukaan dan kecenderungan hati.	1. Perhatian, 2. Rasa senang, 3. Hasrat menggunakan produk.	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah *ujroh* berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan ?

³Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 50.

2. Apakah pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan ?
3. Apakah *ujroh* dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan ?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dari *ujroh* terhadap peningkatan *rahn* di PT. Pegadaian(Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan terhadap peningkatan *rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari *ujroh* dan pelayanan terhadap peningkatan *rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi perusahaan, khususnya bagi Pegadaian Syariah unit Sibuhuan supaya dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk melakukan *rahn* yang sesuai dengan *Syar'i*.
2. Bagi peneliti, agar menjadi sarjana aktif dalam meneliti dan untuk melengkapi tugas serta untuk memenuhi syarat menjadi S.E.I.

3. Bagi masyarakat luas, untuk menambah pengetahuan akan keberadaan dan peranan dari Pegadaian Syariah.
4. Bagi pihak kampus, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kampus sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta sebagai referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah peneliti menyusun proposal skripsi, peneliti menyajikan sistematika sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi operasional variabel.

Bab II Landasan Teori yang terdiri atas kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian yang terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Analisa Data penelitian disini menguraikan hasil yang di dapatkan dari pengolahan data yang di temukan. Ini pastinya berkaitan dengan hasil yang di perkirakan.

Bab V yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari keseluruhan uraian yang telah di kemukakan di atas.

BAB II

Landasan Teori

A. Kerangka Teori

1. Gadai (*Rahn*)

a. Pengertian gadai

Secara bahasa, *al-rahn* berarti tetap dan lestari, sedangkan menurut *syara'* yang dimaksud dengan *rahn* ialah menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan *syara'* sebagai tanggungan utang. Dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu, maka seluruh atau sebagian utang dapat diterima.¹

Ada beberapa definisi yang dikemukakan para ulama fikih mengenai *rahn*. Ulama mazhab Maliki mendefinisikan *rahn* sebagai “harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat”.²

Ulama mazhab Hanafi mendefinisikan *rahn* dengan, “menjadikan sesuatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak (piutang) tersebut baik seluruhnya maupun sebagiannya”.³ Sementara itu, ulama mazhab syafi'i dan Hambali mendefinisikan *rahn* dalam akad, yaitu “menjadikan materi (barang) sebagai jaminan utang, yang dapat

¹Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, *Fikih Muamalah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 157.

²Sutan Remi Sjahdeni, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 364.

³*Ibid.*,

dijadikan pembayar utang apabila orang yang berutang tidak dapat membayar utangnya itu”.⁴

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *rahn* adalah menjadikan suatu barang berharga menjadi jaminan atas utang yang bersifat mengikat.

b. Dasar Hukum Gadai

Dasar hukum yang menjadi landasan gadai syariah adalah ayat-ayat alquran, hadis Nabi Muhammad dan ijma ulama. Hal dimaksudkan diungkapkan sebagai berikut :

1) Alquran

Allah SWT berfirman dalam Q.S *Al-Baqarah*: 283 yang berbunyi :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً
فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ
اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ عِندَ اللَّهِ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ (٢٨٣)

Artinya : Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah

⁴*Ibid.*,

orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁵

Berdasarkan pengertian ayat di atas kaitannya dengan *rahn* adalah apabila melakukan perjanjian utang piutang hendaknya menjadikan barang berharga sebagai jaminannya disertai dengan pembukuan sebagai bukti. Jaminan tersebut diberikan kepada pemberi utang untuk dipelihara sementara sampai barang tersebut ditebus oleh pemilik barang. Sesuai dengan sistem *rahn* yang diterapkan oleh pegadaian syariah.

2) Hadits Nabi Muhammad SAW

Nabi bersabda :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الظَّهْرُ يُرَكَّبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا، وَلَبَنُ الدَّرِّ يُشْرَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرْهُونًا، وَعَلَى الَّذِي يَرْكَبُ وَيَشْرَبُ النِّفَقَةَ

Artinya : Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dinaiki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang menggunakan kendaraan dan pemerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan. (Hadits Riwayat Muslim).⁶

Hubungan hadits di atas dengan *rahn* adalah gadai diperbolehkan dalam Islam dengan ketentuan apabila barang

⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2008), hlm. 49.

⁶Abu Bakar Muhammad, *Subullussalam*, Diterjemahkan dari “*Subullussalam III*”, oleh As Shan' Ani (Surabaya: Al-Ikhlas, 1995), hlm. 178.

gadai tersebut diambil manfaatnya maka wajib untuk membayar biaya perawatan dan perawatan dari barang gadai tersebut. Seperti yang diterapkan oleh pegadaian syariah, apabila nasabah menggadai maka wajib menyediakan biaya *ujroh* sebagai biaya pemeliharaan dan perawatan atas barang gadai.

3) Ijma Ulama

Menurut buku “Tarjamaah Sunan An Nasaiy menjelaskan bahwa :⁷

Dari ‘Amr ibnu Syu’aib dari ayahnya dari kakeknya, bahwasanya Rasulullah Saw telah melarang (kita) meminjam uang dengan cara menjual barang, dan beliau melarang adanya dua harga dalam penjualan (harga kontan dan harga kredit), dan tidak boleh menjual barang yang telah dibeli selagi barang itu belum jatuh ditangan.

Dalam buku Sutan Remi Sjahdeny jga dijelaskan bahwa:

Jumhur ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai. Hal dimaksud, berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad saw yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh Nabi Muhammad SAW tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabatnya yang kaya kepada seorang Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih baik dari sikap Nabi Muhammad Saw, yang tidak mau memberatkan para sahabatnya yang biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi Muhammad saw kepada mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas mengatakan bahwa gadai diperbolehkan dalam islam dengan catatan tidak ada harga kontan atau kredit. Maksudnya adalah apabila seseorang melakukan

⁷ Bey Arifin dkk, *Tarjamaah Sunan An Nasaiy jilid IV* (Semarang: CV. Asy Syifa, 1993), hlm. 477.

transaksi gadai penetapan harga dan biaya dilakukan diawal transaksi. Begitu juga dengan keamanan barang gadai, pihak pegadaian tidak diperbolehkan menjual atau menukar barang gadai tanpa persetujuan dari sipemilik barang.

4) Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menjadi salah satu rujukan bertemakan gadai syariah di antaranya dikemukakan sebagai berikut :

- a) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2012, tentang *Rahn*.
- b) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 26/DSN-MUI/III/2012, tentang *Rahn Emas*.
- c) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 09/DSN-MUI/IV/2000, tentang Pembiayaan *Ijarah*.
- d) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 10/DSN-MUI/IV/2000, tentang *Wakalah*.
- e) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 43/DSN-MUI/VIII/2004, tentang Ganti Rugi.⁸

Berdasarkan hal di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara gadai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional di atas adalah untuk memperjelas akan akad gadai tersebut di dalam sistem pegadaian syariah.

⁸Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hlm. 8.

c. Ketentuan Gadai

Ketentuan ataupun persyaratan yang menyertai akad tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Akad yang tidak mengandung syarat fasik/batil seperti *murtahhin* mensyaratkan barang jaminan dapat dimanfaatkan tanpa batas.
- 2) *Marhun Bih* (pinjaman) yang merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin* dan bisa dilunasi dengan barang yang dirahankan serta pinjaman itu jelas dan tertentu.
- 3) *Marhun* (barang yang digadaikan).
- 4) Jumlah Maksimum dana Rahn dan nilai likuidasi barang yang digadaikan serta jangka waktu yang telah ditetapkan.
- 5) *Rahin* dibebani jasa manajemen atas barang berupa biaya asuransi, biaya penyimpanan, biaya keamanan dan biaya pengelolaan serta biaya administrasi.⁹

d. Keistimewaan Gadai Syariah

Adapun yang merupakan keistimewaan gadai syariah antara lain adalah :

- 1) Proses cepat, yaitu nasabah dapat memperoleh pinjaman yang diperlukan dalam waktu yang relatif cepat, proses administrasi dan penaksiran hanya 15 menit.
- 2) Caranya mudah, yaitu cukup dengan membawa barang gadai yang akan digadaikan dengan bukti kepemilikan, serta melampirkan bukti identitas. Tidak perlu membuka rekening atau cara lain yang merepotkan.
- 3) Jaminan keamanan atas barang, yaitu Pegadaian Syariah akan memberikan jaminan keamanan atas barang yang diserahkan dengan standar keamanan yang telah teruji dan diasuransikan.
- 4) Pinjaman yang optimum, yaitu memberikan *marhun bih* hingga 90% dari nilai taksiran barang. Dengan demikian, *rahin* tidak dirugikan oleh rasio antara taksiran *marhun* dan *marhun bih*. Ini berarti setiap barang memiliki nilai ekonomis yang wajar.
- 5) Jangka waktu pinjaman, yaitu *rahin* atau nasabah boleh memanfaatkan pinjaman sampai jangka waktu 4 bulan.
- 6) Sumber pendanaan Pegadaian Syariah berasal dari 100% Bank Syariah sehingga terjamin kemurnian syariahnya.¹⁰

⁹ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung : CV. Pustaka Setia, 2013), hlm. 361.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 363.

2. Minat Nasabah

a. Pengertian minat

Menurut Slameto dalam bukunya Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya menyatakan bahwa :¹¹

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

Ada beberapa ciri- ciri seseorang menunjukkan minat terhadap suatu produk atau jasa, dapat dilihat :¹²

- 1) Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.
- 2) Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain. Konsumen memiliki minat besar terhadap suatu produk atau jasa akan menceritakan hal yang positif.
- 3) Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferansi utama pada produk tersebut.
- 4) Minat eksploratif, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencai informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

¹¹Slameto, *Belajar & Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 180.

¹²Abu Ahmadi, *Psikologi Umum* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm.155

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa minat dapat diartikan sebagai kecenderungan terhadap sesuatu yang muncul dari dalam individu .

b. Unsur-unsur minat

Menurut Purwanto sebagaimana yang dikutip oleh Nuraini dalam skripsinya menyatakan bahwa minat akan timbul bila ada unsur-unsur sebagai berikut :¹³

- a) Terjadinya sesuatu hal yang menarik.
- b) Terdapat kontraks, yaitu hal yang menonjol satu dengan yang lain, sehingga apa yang menonjol itu menimbulkan perhatian.
- c) Adanya harapan mendapatkan keuntungan atau mungkin gangguan dari hal yang dimaksud.
- d) Perasaan senang, seseorang dapat diketahui dari pernyataan suka terhadap suatu hal atau aktivitasnya tanpa ada yang menyuruh.
- e) Perhatian, perhatian bersifat lebih sementara dan ada hubungannya dengan minat. Perbedaan minat sifatnya menetap sedangkan perhatian sifatnya sementara adakalanya timbul dan adakalanya menghilang.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk *Rahn Emas*

Konsumen membuat banyak keputusan pembelian setiap hari. Kebanyakan perusahaan besar meneliti keputusan pembelian konsumen secara sangat rinci untuk menjawab pertanyaan tentang apa yang dibeli konsumen, di mana mereka membeli, bagaimana, dan berapa banyak mereka membeli, kapan mereka membeli dan mengapa

¹³Nuraini, “Efektifitas Brosur PT PLN Dan Minat Menggunakan Listrik Prabayar Pada Masyarakat (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Efektifitas Brosur PT PLN Terhadap Minat Menggunakan Listrik sssPrabayar Pada Masyarakat Kelurahan Siumbut Baru Kisaran), (Skripsi, USU, Medan, 2013), hlm. 16.

mereka membeli. Pemasar dapat mempelajari pembelian konsumen yang sebenarnya untuk menemukan apa yang mereka beli, dimana, dan berapa banyak.¹⁴

Setiap konsumen (nasabah) sudah tentu akan melakukan berbagai macam keputusan untuk mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Proses pengambilan keputusan menjadi suatu masalah yang kompleks dan pelik, karena menyangkut berbagai macam hal yang sangat kompleks yang mendasari pengambilan keputusan tersebut, untuk itu perlu adanya suatu analisa perilaku pelanggan.

Dengan adanya suatu analisa perilaku pelanggan, manajer akan mengetahui dan akan mempunyai pandangan yang lebih luas tentang alasan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, kemudian perusahaan dapat membuat, mengembangkan dan memperbaiki produk dan jasa yang ditawarkan kepadapelanggan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk atau jasa secara lebih baik.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam bukunya yang berjudul "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*", pertanyaan inti untuk pemasar adalah bagaimana konsumen merespon berbagai usaha pemasar yang mungkin digunakan perusahaan. Rangsangan-rangsangan terdiri dari

¹⁴Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 158.

4P. *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi). Rangsangan lain meliputi kekuatan dan faktor utama dalam lingkungan pembeli: ekonomi, teknologi, politik, dan budaya. Semua masukan ini memasuki kotak hitam pembeli, di mana masukan ini diubah menjadi sekumpulan respon pembeli yang dapat diubah menjadi observasi, pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, dan jumlah pembelian.

1. Faktor–faktor utama yang mempengaruhi perilaku pembeli

Keputusan nasabah dalam menggunakan produk *rahn* emas dipengaruhi oleh beberapa faktor, sejauh mana faktor–faktor utama dapat mempengaruhi perilaku nasabah, sehingga akan menjadi menarik untuk meneliti faktor–faktor tersebut, khususnya menjadi nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan. Beberapa faktor yang mempengaruhi pembeli menurut Kotler adalah :¹⁵

a) Faktor kebudayaan

Faktor kebudayaan mempunyai pengaruh yang paling luas terhadap perilaku konsumen, dimana pemasar harus memahami peran yang dimainkan oleh kultur, sub kultur dan kelas sosial pembeli. Artinya orang (nasabah) menggunakan suatu produk karena mendapat informasi dari orang lain.

¹⁵Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank (Revisi I)* (Padangsidempuan: Diktat IAIN Padangsidempuan, 2014), hlm. 44.

b) Faktor Sosial

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok kecil, keluarga, peran dan status sosial dari konsumen. Artinya seperti dalam hal status sosial menjelaskan bahwa nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan mayoritas adalah pengusaha yang memerlukan pinjaman jangka pendek yang digunakan sebagai tambahan modal. Penggunaan modal jangka pendek dan dengan biaya sewa (*ujroh*) yang relatif rendah. Hal ini dimanfaatkan oleh para nasabah pengusaha untuk memilih pegadaian syariah sebagai tempat mendapatkan tambahan modal.

c) Faktor Individu

Seseorang mengambil keputusan menggunakan produk dipengaruhi beberapa faktor yang bersifat individu yaitu : nilai, motivasi, persepsi, kepercayaan, sikap, kepribadian dan citra diri. Artinya orang akan membeli/menggunakan produk tersebut bila dipandang bahwa produk tersebut akan mempunyai nilai lebih tinggi dibandingkan harganya. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan tingkah laku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan. Kepuasan berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah. Apabila seorang nasabah mendapatkan

kepuasan maka akan menimbulkan loyalitas dari nasabah itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor biaya *ujroh* dan pelayanan dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk *rahn* emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

d. Pengertian Nasabah

Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang Perbankan, “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.¹⁶Sementara menurut Dwi Suwiknyo dalam bukunya Kamus Lengkap Ekonomi Islam:¹⁷

Nasabah merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit/pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan suatu lembaga keuangan (dalam hal keuangan).¹⁸Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk *rahn* diantaranya adalah *ujroh* dan pelayanan.

¹⁶Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang Perbankan.

¹⁷Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Total Media, 2009), hlm. 184.

¹⁸W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 795.

3. *Ujroh*

a. Pengertian *ujroh*

Tujuan utama pegadaian adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan dana jangka pendek tidak jatuh ke tangan para rentenir yang bunganya relatif tinggi. Pegadaian memberikan pinjaman dana dengan sistem gadai syariah dan menetapkan biaya yang relatif rendah dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Akibat dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya yang lebih dikenal dengan nama *ujroh*.

Pegadaian syariah menetapkan *ujroh* ataupun biaya-biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan pegadaian konvensional. Pegadaian konvensional menetapkan biaya-biaya yang dikenakan berlipat ganda, sedangkan pada pegadaian syariah hanya biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan barang saja yang dikenakan kepada nasabah pada saat melakukan transaksi. Hal itu tentu tidak memberatkan nasabah ketika sedang melakukan transaksi gadai karena biaya-biaya yang dikenakan tidak banyak.¹⁹

¹⁹Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hlm. 50

b. Penggolongan *ujroh*

Praktek *ujroh* diakui oleh pegadaian syariah sebagai pendapatan. Disamping biaya yang dibebankan oleh pihak pegadaian, pihak nasabah juga menanggung biaya administrasi yang disesuaikan dengan berdasarkan persentase tertentu dari harga barang. Besarnya jumlah pinjaman yang disalurkan sangat dipengaruhi golongan *marhun* yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan Direksi Perum Pegadaian. Ada 4 golongan dan persentase *ujroh* yaitu golongan A dengan persentase 0,45 % dari barang jaminan. Golongan B dan C dengan persentase 0,71 % dari barang jaminan. Sedangkan golongan D mempunyai persentase sebesar 0,64% dari barang jaminan. Semua golongan mempunyai penghitungan *ujroh* per 10 hari dengan jangka waktu 4 bulan.²⁰ Adapun penjelasan diatas diterangkan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 2.1
Penggolongan *ujroh*

Golongan	Pinjaman	Admin	<i>ujroh</i>
A	50.000 – 500.000	2.000	0,45
B1	510.000-1.000.000	8.000	0,71
B2	1.050.000-2.000.000	15.000	0,71
B3	2.050.000-5.000.000	25.000	0,71
C1	5.100.000-10.000.000	40.000	0,71
C2	10.100.000-15.000.000	60.000	0,71
C3	15.100.000-20.000.000	80.000	0,71
D	20.000.000-100.000.000	100.000	0,64

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan

²⁰Veithzal Rivai dkk, *Op.Cit.*, hlm. 504.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa *ujroh* yang ditetapkan oleh pihak pegadaian tidak melebihi 1%. Hal itu menunjukkan kelebihan dari pihak pegadaian syariah yang memberikan bantuan dana jangka pendek kepada masyarakat yang mempunyai ekonomi menengah hingga kebawah.

4. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata pelayanan adalah:²¹

- 1) Perihal atau cara melayani.
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan,
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Nur Rianto Al Arif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain.”²² Sementara pelayanan prima atau *excellent service* berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.²³

²¹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 647.

²² Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Alfabeta: Bandung, 2012), hlm.211.

²³*Ibid.*, hlm. 211.

Menurut Philip Kotler pelayanan atau *service* adalah :

Setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.²⁴

Menurut Malayu S.P Hasibuan pelayanan adalah “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak pada pihak lainnya”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁵

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan pelayanan adalah pemberian jasa yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk mendapat simpati, maupun untuk menarik minat nasabah. Dimana pemberian jasa tersebut diberi dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b. Konsep Pelayanan Prima

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka menjadi kunci keberhasilannya orang (*human*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai

²⁴ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm 152.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 152.

perusahaan dengan masyarakat diluar perusahaan yang disebut nasabah. oleh karena itu, ada enam konsep pelayanan prima yaitu:²⁶

1) *Ability* (Kemampuan)

Suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.

2) *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi nasabah. seorang pegawai bank terutama yang berada dipetugas pelayanan terdepan.

3) *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seorang karyawan bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

4) *Attention* (Perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

²⁶ Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit*, hlm. 215

5) *Action* (Tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

6) *Accountability* (Pertanggung jawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

c. Etika Pelayanan Nasabah

Secara umum etika pelayanan nasabah yang dapat diberikan pegawai dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika sudah atau agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *assalamualaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan nasabah duduk selalu ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
- 5) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir.

- 6) Ucapkan kata terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul yang diangkat oleh peneliti.

Tabel 2.2
Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ahmad Fiqh Damarjati (2014)	analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah studi kasus pada BPD DIY syariah cabang CIK di Tiro. (skripsi Universitas Islam Negeri Kalijaga Yogyakarta)	faktor yang kuat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah studi kasus pada BPD DIY syariah cabang CIK di Tiro, diantaranya adalah faktor nilai taksiran, faktor biaya-biaya, faktor promosi dan faktor pelayanan. Pada penelitian ini diperoleh faktor dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah adalah secara simultan faktor nilai taksiran, faktor biaya-biaya, faktor promosi dan faktor pelayanan berpengaruh sebesar 48,7 %.
2	Siti Hadijah	Faktor-faktor yang	Hasil penelitian

		mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar. (skripsi Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia).	menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, yaitu faktor tampilan fisik sebesar 67,138%, empati sebesar 20,960%, keandalan sebesar 6,889%, ketanggapan sebesar 2,919%, dan jaminan sebesar 2,094%. Faktor tampilan fisik menjadi faktor paling dominan karena memiliki <i>variance explained</i> tertinggi sebesar 61,798%, artinya faktor tampilan fisik mampu menjelaskan keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar sebesar 67,138%.
3	Fitri ana siregar (2016)	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah memilih tabungan muamalat prima pada PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Padangsidimpuan. (skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan)	secara <i>parsial</i> bagi hasil berpengaruh terhadap minat nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,334 > 2,04) kemudian promosi berpengaruh terhadap minat nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,735 > 2,04) sedangkan pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,770 < 2,04). Secara <i>simultan</i> bagi hasil, promosi dan pelayanan berpengaruh dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (9,962 > 2,96). Dari uji

			koefisien determinasi faktor bagi hasil, promosi dan pelayanan mampu mempengaruhi minat nasabah sebesar 47,3% sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi faktor lain.
--	--	--	--

Perbedaannya penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu Ahmad Fiqh Damarjati terletak pada tempat penelitian dan juga pada faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk gadai emas. Selain itu faktor yang mempengaruhinya juga berbeda, pada penelitian Ahmad Fiqh Damarjati meliputi faktor nilai taksiran, faktor biaya-biaya dan faktor promosi. Sedangkan penelitian ini menggunakan faktor *ujroh* dan pelayanan.

Sedangkan penelitian Siti Hadijah perbedaannya adalah pada variabel independen, semua variabel *independen* merupakan bagian dari pelayanan. Variabel dependen juga berbeda, pada penelitian terdahulu Y adalah keputusan nasabah sedangkan pada penelitian ini menggunakan minat nasabah.

Perbedaan dengan penelitian Fitri Ana Siregar adalah pada variabel independen. Penelitian ini menyajikan 2 variabel *independen* sedangkan penelitian Fitri Ana dengan 3 variabel independen, begitu juga dengan tempat penelitian yang berbeda. Selain itu variabel dependen yang digunakan juga berbeda.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis yang disebut *logical constuct*.²⁷ Di dalam kerangka berfikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah didefinisikan dalam kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menangkap, menerangkan dan menunjuk perspektif terhadap/dengan masalah penelitian.

Sejalan dengan dikembangkan fasilitas pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, aman dan cepat sehingga menimbulkan minat nasabah pegadaian untuk melakukan transaksi di pegadaian syariah.²⁸ Selain prosedurnya yang mudah dan cepat alasan para nasabah yang menggadaikan barang berharganya juga disebabkan karena biaya yang dibebankan lebih ringan jika dibandingkan dengan meminjam dana kepada para rentenir.²⁹

Kerangka pikir ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk *rahn* yaitu faktor *ujroh* dan pelayanan. *Ujroh* menjadi variabel dependen/bebas 1 (X_1) dan pelayanan sebagai variabel dependen/bebas 2 (X_2), dimana keduanya berpengaruh/tidak berpengaruh minat menggadai sebagai variabel

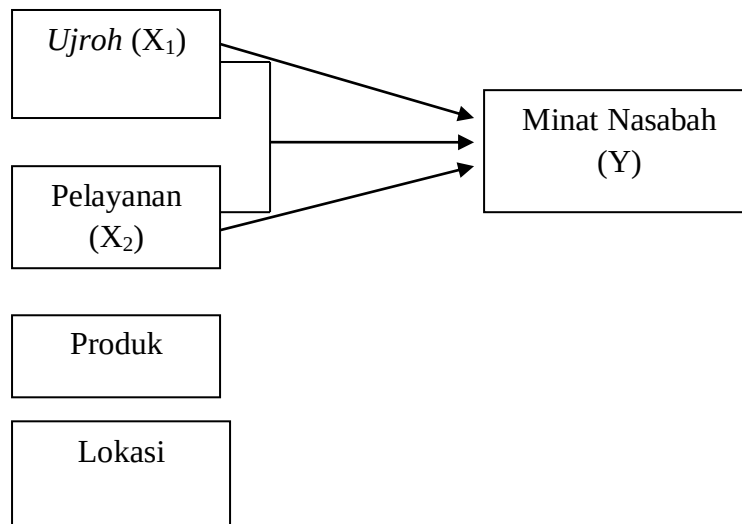
75. ²⁷Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*(Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm.

²⁸Veithzal Rivai dkk, *Op.Cit.*, hlm. 488.

²⁹*Ibid.*, hlm. 491.

independen/terikat (Y). Berikut bagan dari kerangka pikir pada penelitian ini.

Gambar 2.1 Kerangka pikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi.³⁰ Dalam arti lain hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam penelitian, yaitu hasil akhir dari proses berfikir deduktif (logika deduktif).

Berdasarkan pengamatan dan penelitian peneliti atas permasalahan yang terjadi di atas maka peneliti mengemukakan dugaan sementara (hipotesis) yaitu:

³⁰Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 59.

- H₀₁: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *ujroh* terhadap *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
- H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *ujroh* terhadap *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
- H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
- H_{a2}: Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
- H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *ujroh* dan pelayanan terhadap *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
- H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *ujroh* dan pelayanan terhadap *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

BAB III

Metodologi Penelitian

A. Lokasi dan waktu penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di kantor PT.Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan yang beralamat di jalan Ki Hajar Dewantara Ling. VI Pasar Sibuhuan Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2016 sampai Juni 2016. Alasan peneliti memilih PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan adalah karena Kabupaten Padang Lawas merupakan daerah berkembang dan perputaran uang di kota tersebut sangat cepat.

B. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan). Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, objektif, terukur, rasional dan sistematis.

Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang menguji atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir suatu objek yang diteliti.

C. Populasi dan sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan dari elemen-elemen yang akan dibuat kesimpulan.¹ Sedangkan elemen (unsur) adalah subjek dimana pengukuran akan dilakukan. Besarnya populasi yang akan digunakan dalam suatu penelitian tergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat atau dihasilkan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan produk *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan pada tahun 2015 sebanyak 500 orang.

Sedangkan sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi. Agar informasi yang diperoleh dari sampel benar-benar mewakili sampel tersebut harus mewakili karakteristik populasi yang diwakilinya. Untuk memperoleh sampel yang dapat mewakili karakteristik populasi diperlukan metode pemilihan sampel yang tepat. Informasi dari sampel yang baik akan dapat mencerminkan informasi dari populasi secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya adalah dengan menggunakan teknik *random smpling*. Teknik *random sampling* adalah pengambilan sampel dilakukan melalui sistem acak sederhana kepada nasabah yang menggunakan produk pegadaian syariah Sibuhuan.

Pengambilan jumlah sampel berpedoman kepada Suharsimi Arikunto yang mengatakan “ Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil

¹*Ibid.*, hlm. 36.

semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih.²

Dengan demikian, karena jumlah populasi lebih dari 100, maka sampel diambil dalam penelitian ini 10 % dari 500 nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan. Dengan perhitungan sebagai berikut :

$500 \times 10 \% = 50$ nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan. Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

D. Instrumen pengumpulan data

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis. Sedangkan dalam pengumpulan data maka perlu dilakukan beberapa teknik pengumpulan data, ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu :³

- a. Observasi yaitu teknik pengamatan menurut adanya pengamatan dari seorang peneliti, baik secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrumen berupa pedoman penelitian dalam bentuk lembaran pengamatan atau lainnya.
- b. Kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2006), hlm.131.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hlm. 135.

Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Dimana skala likert ini merupakan cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor. Cara pengukurannya adalah dengan memberikan jawaban, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Angket ini menggunakan skala likert yaitu skala yang menggunakan skala sebagai berikut

Tabel 3.1
skala likert

Kategori	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dengan menggunakan skala likert 5 poin, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Dalam menyusun angket, agar tidak lari dalam permasalahan yang diteliti. Maka penulis menyusun kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel3.2
Kisi-kisi Angket tentang faktor *Ujroh*

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	<i>Ujroh</i>	a. Biaya sewa yang ringan b. Proses pelunasan yang dapat dicicil c. Waktu jatuh tempo yang diperpanjang	1 dan 2 3 4
Jumlah			4

Tabel 3.3
Kisi-kisi Angket tentang faktor pelayanan

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
2	Pelayanan	a. Sarana dan prasarana yang memadai b. Pelayanan prima dari karyawan	5 6 dan 10
Jumlah			6

Tabel 3.4
Kisi-kisi tentang minat nasabah menggunakan produk *rahn*

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
3	Minat nasabah menggunakan produk <i>rahn</i>	a. Informasi mengenai <i>ujroh</i> b. Informasi mengenai pelayanan c. Kepuasan menggunakan produk	11 dan 12 13 dan 14 15
Jumlah			5

E. Analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil tinjauan kepustakaan, wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat

kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Namun dalam penelitian kuantitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.⁴ Adapun analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas data dengan menggunakan *SPSS (Statistical Product and Services Solution)* versi 22.

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁵

Hasil perhitungan r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} *Product Moment* dengan taraf signifikansi 5 % $r_{hitung} > r_{tabel}$ item yang diuji valid.⁶ Pengujian validitas data menggunakan SPSS versi 22.

⁴*Ibid.*, hlm. 244.

⁵Mudrajat Kuncoro., *Op.Cit*, hlm.172.

⁶Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung:Alfabeta, 2015), hlm. 383.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apakah alat ukur yang digunakan dapat di andalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian reliabilitas data dengan menggunakan SPSS versi 22 dengan menggunakan teknik *croanbach alpha*. Jika nilai *croanbach alpha* $> 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”, jika nilai *croanbach alpha* $< 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut “tidak reliabel”.⁷

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.⁸ Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.⁹

Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian pada SPSS dengan metode *One Sample Komogorov-Smirnov*. Persyaratan apabila nilai *Asymp.Sig.* $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.¹⁰

4. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk melihat linieritas hubungan antar variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X_1 , X_2). Kaidah yang

⁷Getut Pramesti, *KupasTuntas Data Penelitian dengan SPSS 22* (Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo, 2014), hlm. 26.

⁸Dwi Priyatno, *Op.Cit.*, hlm. 28.

⁹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*(Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005), hlm. 76.

¹⁰Syafrizal Helmi Situmorang, dkk, *Analisis Data Penelitian* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 62.

digunakan adalah jika nilai $p > 0,05$ maka dinyatakan linier, dan sebaliknya jika $p < 0,05$. Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier atau tidak.¹¹

5. Uji Asumsi Klasik

a) Multikolinearitas

Istilah multikolineritas mula-mula dikembangkan oleh Gagnar Frisch. Pada mulanya multikolineritas ini berarti adanya hubungan linier yang “sempurna” atau “pasti”, diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi, atau singkatnya dapat diartikan sebagai hubungan linier antara variabel eksplanatoris dari suatu model regresi adalah sempurna. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:¹²

$VIF > 10$ artinya mempunyai persoalan multikolinearitas

$VIF < 10$ artinya tidak terdapat multikolinearitas

$Tolerance < 0,01$ artinya mempunyai persoalan multokolinearitas

$Tolerance > 0,01$ artinya tidak terdapat multikolinearitas.

b) Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi

¹¹Sugiyono dan Agus Susanto., *Op.Cit.*hlm. 324.

¹²*Ibid.*, hlm. 332.

memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random (acak). Suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitas-nya apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu.¹³

6. Uji Determinasi R^2

Uji R^2 dilakukan untuk menilai seberapa besar kemampuan faktor-faktor yang menjelaskan tingkat gadai. Dalam hubungan tiga variabel yaitu regresi Y terhadap X_1 dan X_2 , ingin diketahui berapa besarnya persentase sumbangan X_1 dan X_2 terhadap variasi (naik turunnya) secara bersama-sama.

Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X_1 dan X_2 terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100 %. Jadi, seluruh variasi disebabkan oleh X_1 dan X_2 tidak ada variabel lain yang mempengaruhi Y. Bila $R^2 = 0$ artinya variasi dari gadai tidak dapat diterangkan oleh X_1 dan X_2 sama sekali.

7. Uji Model Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen *Ujroh* (X_1) dan pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap minat nasabah (Y) menggunakan produk *rahn* di PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹³ Triton Prawira Budi, *SPSS 13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006), hlm.154.

$$MN = \alpha + \beta_1 UJ + \beta_2 PLY + e$$

Dimana :

MN	: Minat Nasabah
α	: Konstanta
$\beta_1 \beta_2$	: Koefisien Regresi Bebas
UJ	: <i>Ujroh</i>
PLY	: Pelayanan
e	: Standar Error

8. Uji hipotesis

a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. maka digunakan tingkat sigifikansi 0,05. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:¹⁴

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

b) Uji F

uji F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel *ujroh* dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn*. kriteria pengujian hipotesis dari uji F adalah :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

¹⁴Syafrizal Helmi Situmorang, dkk, *Op.,Cit.* hlm. 115.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Perkembangan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan

Terbitnya PP/10 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) sampai sekarang. Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Berkat rahmat Allah Swt dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. Layanan gadai syariah ini merupakan hasil kerjasama PT. Pegadaian (Persero) dengan Lembaga Keuangan Syariah untuk mengimplementasikan prinsip “*rahn*” yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedang bagi lembaga keuangan syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *rahn*.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika dibulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta ditahun yang sama hingga September 2003. Masih pada tahun yang sama, 4 kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.¹

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keislaman. Layanan gadai syariah ini merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan Lembaga Keuangan Syariah untuk mengimplementasikan prinsip "Rahn" yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedang bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *Rahn*.

Berdirinya pegadaian syariah unit Sibuhuan dilatarbelakangi oleh pimpinan pusat untuk mengembangkan dan mengenalkan Pegadaian Syariah kepada masyarakat di kawasan sumatera utara. Melihat potensi kabupaten Padang Lawas sebagai daerah berkembang dan ekonomi masyarakat yang semakin meningkat maka peluang untuk mengembangkan pegadaian syariah semakin besar. Seiring waktu ide dan gagasan untuk mewujudkan cita-cita tersebut semakin disetujui. Dengan izin Allah SWT dan berkat doa serta dukungan dari semua pihak maka

¹Muhammad Habiburrahman, dkk., *Loc.Cit.*

berdirilah pegadaian syariah unit sibuhuan yang merupakan unit dari Pegadaian Syariah Cabang Alaman Bolak.

Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Sibuhuan didirikan pada tanggal 1 April 2010 yang diresmikan oleh Badan Usaha Milik Negara dan dipimpin oleh Bapak Heri Syurianto, SE. Alasan daerah ini berpotensi untuk perkembangan pegadaian karena didaerah ini perputaran uang sangat cepat dan rata-rata masyarakatnya membutuhkan pencairan uang yang cepat. Karenanya pihak pegadaian mengambil inisiatif untuk membuka unit Pegadaian baru di Padang Lawas.²

Pada awal pendirian Pegadaian Unit Sibuhuan ini tidak langsung berkembang pesat melainkan mendapatkan kendala dikarenakan pengetahuan masyarakat yang sangat sedikit mengenai Pegadaian ini. Kendalanya antara lain adalah ada masyarakat yang mengira unit Sibuhuan ini adalah tempat fotocopy, ada sebagian yang mengetahui tentang pegadaian ini tetapi ia menggadaikan Akte Kelahiran, Buku Nikah bahkan Sertifikat yang kesemuanya itu tidak bisa untuk digadaikan.

Menyadari ketidaktahuan masyarakat tentang pegadaian ini pihak Pegadaian berinisiatif untuk melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Daerah yang pertama kali disosialisasi oleh Pegadaian adalah Sosa dan Siraisan. Sosialisasi ini dilakukan dengan pembagian brosur serta penjelasan kepada masyarakat apa, bagaimana dan seperti apa pegadaian syariah itu.

²Wawancara dengan Heri Syurianto/karyawan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan. 25 November 2015.

Pada awal sosialisasi, masyarakat belum bisa menerima penjelasan dari pihak pegadaian tersebut. Mereka berpikir bahwa menjual merupakan solusi termudah dibandingkan dengan menggadaikan. Tetapi, seiring berjalannya waktu pola pikir masyarakat mulai berubah, dari yang menganggap menjual lebih mudah menjadikan pegadaian sebagai solusi yang paling efektif untuk menyelesaikan masalahnya. Karena dengan menggadaikan, barang yang digadaikan tersebut tetap menjadi milik penggadaian sekalipun barang yang digadaikan akan didapatkan diakhir pelunasan.

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan

Visi : “Pegadaian akan menjadi perusahaan yang modern, dinamis dan inovatif dengan usaha utama gadai syariah”.

Misi : ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan.³

Untuk melaksanakan misi tersebut pegadaian mencanangkan budaya perusahaan “Mengatasi masalah tanpa masalah” yang diimplementasikan dalam etos dan budaya kerja “si intan”, yakni Inovatif, Nilai Moral Tinggi, Terampil, Adi Layanan dan Nuansa Citra sebagai berikut :⁴

³Veithzal rivai dkk., *Loc.Cit.*

⁴*Ibid.*, hlm. 488.

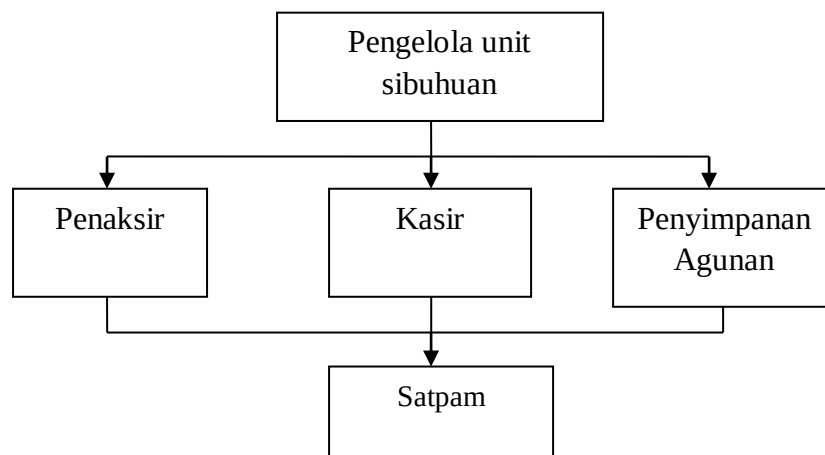
1. Inovatif : karyawan dituntut memiliki gagasan kreatif dan menyukai tantangan keras.
2. Nilai moral tinggi : takwa, loyal, berbudi luhur dan jujur.
3. Terampil : karyawan dituntut menguasai bidang pekerjaannya, tanggap, akurat dan cepat.
4. Adi layanan : melayani nasabah dengan sopan, ramah dan simpatik.
5. Nuansa citra : mempunyai orientasi bisnis mengutamakan kepuasan pelanggan dan selalu berusaha mengembangkan diri.

3. Struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS

Sibuhuan

Struktur organisasi pada Pegadaian Syariah unit Sibuhuan adalah struktur lini, struktur organisasi ini menetapkan aliran wewenang langsung dari top manajemen kepada manajemen dibawahnya. Secara prinsip model ini memberikan informasi tentang siapa yang memberi perintah dan kepada siapa hasil pekerjaan dapat disampaikan. (Sebagaimana terlampir struktur organisasi).

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan



Adapun nama-nama karyawan dan jabatannya antara lain:

1. Pengelola Unit Sibuhuan : Sayuti Nur Nasution
2. Penaksir Sibuhuan : Sayuti Nur Nasution
3. Kasir Sibuhuan : Herisman Pasaribu
4. Penyimpan agunan : Sayuti Nur Nasution
5. Satpam sibuhuan : 1. Mhd Sofyan Nasution
2. Saddam Husein Hasibuan
3. Sayub Sugito

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas *Ujroh*

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas *Ujroh*

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Uj1	0,315	Instrumen Valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 50$. Pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,297$	Valid
Uj2	0,887		Valid
Uj3	0,816		Valid
Uj4	0,816		Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa item pernyataan untuk Uj 1 sampai Uj 4 dinyatakan Valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 50$ adalah 0,297.

b. Uji Validitas Pelayanan

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Pelayanan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
PLY1	0,861	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 50$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh tabel = 0,297.	Valid
PLY2	0,541		Valid
PLY3	0,899		Valid
PLY4	0,760		Valid
PLY5	0,480		Valid
PLY6	0,867		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan pelayanan dinyatakan valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} untuk $n = 50$ adalah 0,297. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item- Total Correlation* (pada lampiran).

c. Uji Validitas Minat Nasabah

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Minat Nasabah

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Mn1	0,491	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 50$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh tabel = 0,297.	Valid
Mn2	0.429		Valid
Mn3	0.287		Tidak valid
Mn4	0.430		Valid
Mn5	0.587		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan mn3 adalah tidak valid. Sedangkan untuk item pernyataan mn1, mn2, mn4 dan mn5 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel}

untuk $n = 50$ adalah 0,297. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item- Total Correlation*.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel *reliability statistic* dapat disimpulkan bahwa variabel *ujroh* (X_1), variabel pelayanan (X_2) dan variabel minat nasabah (Y) dinyatakan reliabel (dimasukkan di lampiran).

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Tingkat Kepercayaan	Keterangan
<i>Ujroh</i> (X_1)	0,839	0,60	Reliabel
Pelayanan (X_2)	0,900	0,60	Reliabel
Minat nasabah (Y)	0,687	0,60	Reliabel

3. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti dugaan normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 22 dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov (KS) pada taraf signifikansi 0,05.

$\text{Sig} > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal.

$\text{Sig} < 0,05$ maka distribusi data tidak normal

Tabel 4.5
Uji Normalitas Kolmogrov- Smirnov

	Unstandardized Residual
N	50
Normal Mean	.0000000
Paramete Std. Deviation	1.69107509
rs ^{a,b}	
Most Absolute	.118
Extreme Positive	.118
Differenc Negative	-.073
es	
Test Statistic	.118
Asymp. Sig. (2-tailed)	.078 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal. Asymp.Sigh.2 > 0,05 dengan menggunakan uji kolmogrov smirnov dinyatakan berdistribusi normal.

4. Uji Linearitas

1. Uji Linearitas Minat dengan *Ujroh*

Tabel 4.6
Uji Linieritas Minat dengan *Ujroh*

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MN * Between (Combined)	41.428	6	6.905	2.057	.079
UJ Groups Linearity	29.067	1	29.067	8.659	.005
Deviation from Linearity	12.361	5	2.472	.736	.600
Within Groups	144.352	43	3.357		
Total	185.780	49			

Berdasarkan hasil *output* diatas nilai p (dapat dilihat dari *Deviation from linearity*) sebesar 0,600. Sehingga dapat disimpulkan $p > \text{signifikan}$ ($0,600 > 0,05$) bahwa hubungan antar variabel minat dan *ujroh* adalah linier.

2. Uji linieritas minat dengan pelayanan

Tabel 4.7
Uji linieritas minat dengan pelayanan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MN * PLY	Between Groups	(Combined)	51.447	8	6.431	1.963	.076
		Linearity	18.767	1	18.767	5.728	.021
		Deviation from Linearity	32.679	7	4.668	1.425	.222
	Within Groups		134.333	41	3.276		
Total			185.780	49			

Berdasarkan hasil *output* diatas nilai p (dapat dilihat dari *Deviation from linearity*) sebesar 0,222. Sehingga dapat disimpulkan $p > \text{signifikan}$ ($0,222 > 0,05$) bahwa hubungan antar variabel minat dan pelayanan adalah linier.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Multikolinearitas

Tabel 4.8
Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.976	3.142		5.403	.000		
UJ	.426	.142	.381	3.003	.004	.998	1.002
PLY	-.169	.072	-.299	-2.359	.023	.998	1.002

a. Dependent Variable: MN

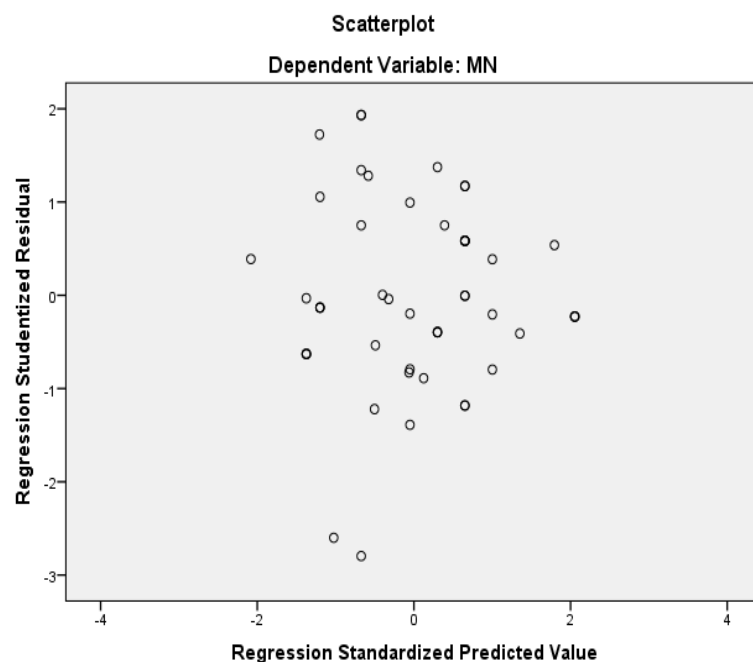
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai VIF dari variabel *ujroh* adalah $1,002 < 10$, variabel pelayanan adalah $1,002 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel diatas lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$).

Sementara itu nilai *Tolerance* dari variabel *ujroh* adalah $0,998 > 0,1$, variabel pelayanan adalah $0,998 > 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel diatas lebih besar dari 0,1 ($tolerance > 0,1$).

Berdasarkan penilaian dari tabel diatas maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

b. Heteroskedastisitas

Gambar 4.2
Uji heteroskedastisitas



Suatu regresi dikatakan terdeteksi heterokedastisitas apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu. Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa diagram pencar

residual tidak membentuk suatu pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi terbebas dari kasus heteroskedastisitas.

6. Uji Determinasi R^2

Tabel 4.9
Uji Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.246	.214	1.72668

a. Predictors: (Constant), PLY, UJ

b. Dependent Variable: MN

Berdasarkan output diatas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0,246 atau 24,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 24,6% sedangkan sisanya sebesar 75,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

7. Uji Model Regresi Berganda

Tabel 4.10
Uji Model Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.976	3.142		5.403	.000
	UJ	.426	.142	.381	3.003	.004
	PLY	-.169	.072	-.299	-2.359	.023

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$MN = a + b_1Ujr + b_2Ply + e$$

$$MN = 16,976 + 0,426 Ujr - 0,169 Ply + e$$

Keterangan :

MN = Minat Nasabah
 a = Konstanta
 b_1, b_2 = Koefisien regresi
 U_{jr} = *Ujroh*
 P_{ly} = Pelayanan

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar 16,978 artinya apabila variabel *Ujroh* dan Pelayanan dianggap konstan atau 0 maka minat nasabah menggunakan produk *Rhan* adalah sebesar 16,978.
- b) Koefisien regresi variabel *Ujroh* sebesar 0,426, artinya apabila *ujroh* meningkat 1% maka minat nasabah menggunakan produk *Rhan* juga meningkat sebesar 42,6%.
- c) Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar -0,169, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka minat nasabah menggunakan produk *Rhan* akan berkurang sebesar -16,9 satuan.

8. Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (*ujroh* dan pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (minat nasabah). Adapun hasil analisis regresi *output* sebagai berikut:

Tabel 4.11
Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.976	3.142		5.403	.000
UJ	.426	.142	.381	3.003	.004
PLY	-.169	.072	-.299	-2.359	.023

Berdasarkan hasil *output* diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel *Ujroh* sebesar 3,003 sedangkan t_{tabel} diperoleh 2,008 ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,003 > 2,008$) maka H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh antara *Ujroh* dengan minat nasabah.

Sedangkan t_{hitung} untuk variabel pelayanan pada perhitungan diatas sebesar -2,359 dan untuk t_{tabel} adalah 2,008, ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,359 < 2,008$) maka H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara pelayanan dengan minat nasabah.

2. Uji F

Tabel 4.12
Uji Hipotesis (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	45.653	2	22.826	7.656	.001 ^b
Residual	140.127	47	2.981		
Total	185.780	49			

a. Dependent Variable: MN

b. Predictors: (Constant), PLY, UJ

Berdasarkan Tabel di atas nilai F_{hitung} sebesar $7,656 > 3,20 F_{tabel}$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel *Ujroh* dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Minat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa:

1. Secara parsial variabel *ujroh* berpengaruh terhadap minat nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,003 > 2,008$). Koefisien variabel *ujroh* menurun 1 %, maka minat nasabah akan bertambah sebesar 59,2%. Artinya adalah apabila nilai dari *ujroh* meningkat maka minat nasabah akan meningkat. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori, karena pada teorinya apabila nilai *ujroh* menurun maka minat nasabah akan bertambah. Peneliti melihat fenomena ini sesuai dengan yang terjadi di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan, karena selama peneliti melakukan observasi terlihat bahwa para nasabah yang menggunakan produk *rahn* adalah mayoritas para pengusaha. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Ahmad Fiqh Damarjati yang menyatakan bahwa “faktor biaya-biaya berpengaruh terhadap minat nasabah”.
2. Secara parsial variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,359 < 2,008$). Koefisien regresi

variabel pelayanan sebesar -0,169 artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat 1% maka minat nasabah akan berkurang -16,9 satuan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggadai. Selama melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa nasabah tidak membutuhkan pelayanan formal dari karyawan. Nasabah yang mendatangi pegadaian karena butuh dana cepat, karena nasabah mayoritas adalah pengusaha. Sehingga terkadang mendesak karyawan untuk segera memenuhi dana gadai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Fitri Ana Siregar yang menyatakan bahwa:

Secara parsial (uji-t) pada pelayanan dengan taraf signifikansi 5% diperoleh t_{hitung} sebesar 1,770 > t_{tabel} 2,04. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah.

3. Hasil uji F menyatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen dengan variabel dependen. *Ujroh* dan pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah.

Berdasarkan uji koefisien determinasi faktor *ujroh* dan pelayanan mampu mempengaruhi minat nasabah 24,6% sedangkan sisanya sebesar 75,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Model regresi ini juga dinyatakan lulus dari uji asumsi klasik. Nilai VIF yang diketahui antar variabel independen tidak terdapat multikolinearitas. Untuk uji Heteroskedastisitas, grafik *scatter plot* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dibatas dan dibawah sumbu Y

sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan dari grafik *normal plot* distribusi normal. Berdasarkan uji asumsi klasik ini, model regresi ini cukup baik.

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan :

1. Berdasarkan uji parsial (uji-t) pada *ujroh* dengan taraf signifikansi 5 % diperoleh t_{hitung} sebesar $3,003 > t_{tabel} 2,008$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh *ujroh* terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
2. Berdasarkan uji parsial (uji-t) pada pelayanan dengan taraf signifikansi 5% diperoleh t_{hitung} sebesar $-2,359 < t_{tabel} 2,008$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
3. Berdasarkan uji simultan (uji-F) dengan taraf signifikansi 5% maka yang diperoleh adalah F_{hitung} sebesar $7,656 > F_{tabel} 3,20$ maka variabel *ujroh* dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk *rahn* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap judul faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah agar lebih menggali lagi faktor-faktor selain dari faktor-faktor yang sudah dimuat dalam penelitian ini.
2. Untuk pihak pegadaian syariah agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pengguna produk *rahn. Ujroh* yang diberikan agar lebih disesuaikan dengan kemampuan masyarakat supaya lebih banyak lagi nasabah yang menggunakan produk *rahn*.

Daftar Pustaka

- Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Abu Bakar Muhammad, *Subullussalam*, Diterjemahkan dari “*Subullussalam III*”, oleh As Shan’ Ani , Surabaya: Al-Ikhlas, 1995.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2008.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Total Media, 2009.
- Bey Arifin dkk, *Terjamaah Sunan An Nasaiy jilid IV* , Semarang: CV. Asy Syifa, 1993.
- Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*, Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo, 2014.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005.
- HasibuanMalayu S.P, *Dasar - dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nuraini, “*Efektifitas Brosur PT PLN Dan Minat Menggunakan Listrik Prabayar Pada Masyarakat (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Efektifitas Brosur PT PLN Terhadap Minat Menggunakan Listrik Prabayar Pada Masyarakat Kelurahan Siumbut Baru Kisaran)*, (Skripsi, USU, Medan, 2013.
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta: Bandung, 2012.
- Slameto, *Belajar & Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* , Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, *Fikih Muamalah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 2005.

Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sutan Remi Sjahdeni, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.

Situmorang Syafrizal Helmi, dkk, *Analisis Data Penelitian*, Medan: USU Pers, 2008.

Triton Prawira Budi, *SPSS 13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik* Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006.

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 16 tentang Perbankan.

Veithzal Rivai dkk, *Financial Institution Management (Manajemen kelembagaan Keuangan)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Jakarta: Kencana, 2011.

Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Lampiran 1

Isilah jawaban berikut sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda check list (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut :

No	Pernyataan	Skor
1.	SangatSetuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	KurangSetuju (KS)	3
4.	TidakSetuju (TS)	2
5.	SangatTidakSetuju (STS)	1

DAFTAR PERNYATAAN

A. Variabel *ujroh*

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya mengetahui besar biaya sewa penyimpanan (<i>ujroh</i>) yang di tetapkan saat ini.					
2.	Saya memilih menggadai di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan karena <i>ujroh</i> yang ringan.					
3.	Saya memilih menggadai di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan karena proses pelunasan yang dapat di cicil.					
4.	Saya menggadai di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan karena <i>ujroh</i> dan waktu jatuh tempo dapat di perpanjang.					

B. Variabel pelayanan

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Fasilitas penunjang yang di miliki oleh PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan cukup lengkap.					

2.	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada setiap nasabah.					
3.	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan berpenampilan rapi dan bersih.					
4.	Proses yang cepat dan persyaratan yang mudah, memudahkan saya dalam melakukan transaksi menggadai.					
5.	Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan bersedia membantu ketika saya mengalami kendala.					
6.	Dalam memproses transaksi yang saya lakukan, karyawan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan selalu berkomunikasi dengan baik.					

C. Variabel Minat Nasabah dalam menggunakan produk *rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya tertarik memilih menggadai di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan karena <i>ujroh</i> yang di tawarkan.					
2.	Saya tertarik menggadai karena proses pelunasan yang dapat di cicil.					
3.	Saya senang menggadai di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan karena kepuasan yang saya dapatkan dari pelayanan karyawan.					
4.	Perhatian dari karyawan PT. Pegadaian					

	(Persero) Syariah UPS Sibuhuan kepada saya dalam pelayanannya menambah minat saya dalam menggadai.					
5.	Hasrat saya melakukan transaksi menggadai di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan di karenakan pelayanan dan <i>ujroh</i> yang di tetapkan memuaskan.					

4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

Hasil responden terhadap X₂ (Pelayanan)

faktor pelayanan (X2)						
ply1	ply2	ply3	ply4	ply5	ply6	hasil
5	5	5	5	5	5	30
2	3	3	2	3	3	16
4	4	3	4	4	3	22
4	4	5	4	4	5	26
4	4	5	4	4	5	26
4	4	5	4	4	5	26
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	4	5	28
5	4	5	5	4	5	28
5	4	5	5	4	5	28
3	3	3	3	3	3	18
5	4	5	5	4	5	28
3	3	3	3	3	3	18
5	4	5	4	5	4	27
5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

3	4	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	4	2	2	4	2	16
3	4	3	3	4	3	20
4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	5	4	4	26
4	3	4	4	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22
5	5	5	4	4	5	28 28 27 27
5	5	5	4	4	5	
5	4	5	4	4	5	
5	4	5	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	4	2	2	4	2	16
3	4	3	3	4	3	20
4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	5	28 28 27 27
5	5	5	4	4	5	
5	4	5	4	4	5	
5	4	5	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	24

Hasil responden terhadap Y (Minat Nasabah)

faktor minat nasabah (Y)					
mn1	mn2	mn3	mn4	mn5	hasil
4	5	3	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	5	3	4	4	20
4	5	3	4	4	20
4	5	3	4	4	20
4	5	4	3	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	3	18
4	4	4	3	3	18
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	4	3	3	18
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	3	19
4	5	4	3	3	19
4	5	3	3	4	19
4	5	4	4	4	21
4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	4	22
4	5	4	4	5	22
5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	4	5	4	4	22
4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	5	23
4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	4	21
5	4	4	3	4	20
3	5	4	3	4	19
5	4	4	4	5	22
5	4	5	3	4	21
3	4	4	5	3	19
5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	4	5	4	4	22
4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	5	23

4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	4	21
5	4	4	3	4	20
3	5	4	3	4	19
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	3	19
4	5	4	3	3	19
4	5	3	3	4	19
4	5	4	4	4	21

Lampiran 3

Hasil *output* SPSS 22.

Reliabilitas *Ujroh* (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.839	4

Reliabilitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.900	6

Reliabilitas Minat Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	5

Validitas *Ujroh* (X_1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
UJ1	13.8200	2.069	.315	.971
UJ2	13.0800	1.667	.887	.705
UJ3	13.1000	1.724	.816	.736
UJ4	13.1000	1.724	.816	.736

Validitas Pelayanan (X₂)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PLY1	20.34	7.249	.861	.862
PLY2	20.40	9.918	.541	.908
PLY3	20.22	7.236	.899	.854
PLY4	20.54	8.253	.760	.878
PLY5	20.44	10.251	.480	.914
PLY6	20.26	7.421	.867	.860

Validitas Minat Nasabah (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Mn1	16.1600	2.464	.491	.373	.614
Mn2	15.7800	2.665	.429	.337	.642
Mn3	16.3400	2.841	.287	.171	.703
Mn4	16.7200	2.777	.430	.204	.642
Mn5	16.5200	2.336	.587	.494	.568



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpun 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Surat : B - 158/In. 14/G.6a/PP.00.9/06/2016 Padangsidimpun, 18 Agustus 2016

Hal: Permohonan Kesediaan Menjadi Bapak/ Ibu Pembimbing
Kepada Yth Bapak/Ibu :
H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
Aliman Syahuri Zein MEI

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : SELVINA YEYEN
NPM : 12 220 0041
Agama : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.
Perbaikan : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk *Rahn* Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.

Berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, judul tersebut dapat diterima sebagai judul skripsi, untuk diharapkan kepada Bapak/Ibu membimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian di sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Segetahui:

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia/Tidak Bersedia
Sebagai Pembimbing I

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Bersedia/Tidak Bersedia
Sebagai Pembimbing II

Aliman Syahuri Zein, MEI

Sibuhuan, 13 Mei 2016

Nomor : 20/Inst.L.60071/2016
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan
di -
Padangsidimpuan

Hal : Balasan Izin Riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sayuti Nur Nasution, S.Sos
NIK : P86253
Jabatan : Pengelola UPS Sibuhuan

Menerangkan bahwa :

Nama : Selvina Yeyen
NIM : 10.220.0041
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian (Persero) - UPS Sibuhuan sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

"Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Rahn di PT Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan".

Demikian surat ini disampaikan, semoga dapat dipergunakan seperlunya. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sibuhuan, 13 Mei 2016
Pengelola UPS Sibuhuan


Pegadaian
Sayuti Nur Nasution, S.Sos
NIK.P86253 Syariah

SURAT KETERANGAN
No. 22/Inst.L60071/2016

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sayuti Nur Nasution, S.Sos
NIK : P86253
Jabatan : Pengelola UPS Sibuhuan

Menerangkan bahwa :

Nama : Selvina Yeyen
NIM : 10.220.0041
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Benar telah melaksanakan riset/penelitian mulai tanggal 13 Mei 2016 s.d 14 Mei 2016 di PT Pegadaian (Persero) - UPS Sibuhuan sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul : **"Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Rahn di PT Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan"**.

Demikian surat ini disampaikan, semoga dapat dipergunakan seperlunya. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sibuhuan, 14 Mei 2016
Pengelola UPS Sibuhuan

Pegadaian
Syariah
Sayuti Nur Nasution, S.Sos
NIK.P86253

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvina Yeyen
NIM : 12 220 0041
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Rahn Emas di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Sibuhuan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 18 Agustus 2016

Yang menyatakan,



SELVINA YEYEN
NIM. 12 220 0041

CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Selvina Yeyen, S.EI
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 13 Oktober 1993
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Jln. Alboin Hutabarat Gang Damai 1, Kelurahan Wek VI,
Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, Kota Padangsidimpuan.
Telepon/No. HP : 0821 6768 1832
E-mail : Selvinayeyen@yahoo.co.id

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2000-2006 : SD Negeri 200 206/18
Tahun 2006-2009 : SMP Negeri 2 Padangsidimpuan
Tahun 2009-2012 : SMK Negeri 1 Padangsidimpuan
Tahun 2012-2016 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidimpuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,54