



**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN  
DENDA KETERLAMBATAN PELUNASAN PRODUK  
GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
GADAI EMAS (STUDI KASUS PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) UNIT PEGADAIAN SYARIAH  
SIBUHUAN)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**NUR LAILAH HARAHAHAP  
NIM. 1740200223**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**



**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN  
DENDA KETERLAMBATAN PELUNASAN PRODUK  
GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
GADAI EMAS (STUDI KASUS PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) UNIT PEGADAIAN SYARIAH  
SIBUHUAN)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**NUR LAILAH HARAHAH  
NIM: 1740200223**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**





**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN  
DENDA KETERLAMBATAN PELUNASAN PRODUK  
GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
GADAI EMAS (STUDI KASUS PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) UNIT PEGADAIAN SYARIAH  
SIBUHUAN)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**NUR LAILAH HARAHAHAP**  
**NIM: 1740200223**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.**  
**NIP. 19790720 201101 1 005**

**PEMBIMBING II**

**Hamni Fadillah Nasution, M.Pd.**  
**NIP. 19830317 201801 2 001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. NUR LAILAH HARAHAHAP

Padangsidempuan, 5 Januari 2022  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. NUR LAILAH HARAHAHAP yang berjudul **“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan)”**.Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr.Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.**  
NIP. 197907202011011005

**PEMBIMBING II**



**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.**  
NIP. 198303172018012001

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

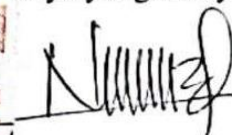
Nama : NUR LAILAH HARAHAHAP  
NIM : 17 401 00223  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan)”**.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 3 Januari 2022  
Saya yang menyatakan,





**NUR LAILAH HARAHAHAP**  
**NIM. 17 401 00223**



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NUR LAILAH HARAHAP

NIM : 17 401 00223

Program Studi : 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 non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan)**. Dengan hak bebas royalti non eksklusif 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 peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan  
Pada tanggal: 3 Januari 2022  
Yang menyatakan,



**NUR LAILAH HARAHAP**  
**NIM. 17 401 00223**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : NUR LAILAH HARAHAP  
**NIM** : 17 401 00223  
**FAKULTAS/ JURUSAN** : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPS** : Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan)

Ketua,

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.  
NIP. 197307251999031002

Sekretaris,

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIP. 19845122014032002

Anggota

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.  
NIP. 197307251999031002

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIP. 19845122014032002

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.  
NIP. 197907202011011005

Sarmiana Batubara, M.A.  
NIP. 198603242019032012

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis, 24 Februari 2022  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 12.00  
**Hasil/Nilai** : lulus / 69 (C)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,49  
**Predikat** : SANGAT MEMUASKAN



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

Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN  
DENDA KETERLAMBATAN PELUNASAN  
PRODUK GADAI EMAS TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH GADAI EMAS (STUDI KASUS PT.  
PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PEGADAIAN  
SYARIAH SIBUHUAN)**

**NAMA : NUR LAILAH HARAHAP  
NIM : 17 401 00223**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas  
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 30 Maret 2021  
Dekan,



*[Signature]*  
Nur Lailah Harahap, S.H., M.Si.  
1708018 200901 1 015



## ABSTRAK

**Nama : NUR LAILAH HARAHAHAP**

**NIM : 17 401 00223**

**Judul Skripsi: Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan).**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kondisi jumlah yang menggunakan produk gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan pada periode 2017-2020 mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dimana setiap harinya banyak nasabah yang datang menggadaikan dan bahkan setiap hari selalu ada nasabah baru yang melakukan transaksi gadai. Hal ini karena sudah tentu ada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sehingga jumlah nasabah mengalami peningkatan tiap tahunnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui suatu Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang lembaga keuangan non bank, biaya penitipan (*ujrah*), denda keterlambatan pelunasan dan kepuasan nasabah. Sehubungan dengan hal itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan biaya penitipan (*ujrah*), denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan program *SPPS versi 25* diperoleh bahwa terdapat pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, dan terdapat pengaruh denda keterlambatan pelunasan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Peresero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

**Kata Kunci: Biaya Penitipan (*Ujrah*), Denda Keterlamatan, Kepuasan Nasabah**

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah serta inayahNya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan).”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang

Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadlilah M.Pd sebagai Sekretaris Program Studi, serta bapak/ibu dosen juga staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M, selaku Pembimbing I dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd., selaku validator peneliti yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti.



6. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
8. Teristimewa kepadakeluarga tercinta (Ayahanda Tercinta Sahat Harahap dan Ibunda Gor gor Hasibuan pahlawanku yang tak pernah lelah bekerja keras, berdo'a di setiap waktu, mendidik serta menyemangati untuk keberhasilan dan mencapai cita-cita peneliti. Kepada adindaku tersayang Siti Jamilah Harahap, Ali Akbar Harahap, Siti Namirah Harahap, Ummi Marwiah Harahap, dan Muhammad Rajab Harahap yang paling berjasa dalam hidup peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terkhusus, kepada Bapak Ahmad Kali Nasution, S.T. selaku pimpinan cabang PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan serta seluruh pegawainya yang telah banyak membantu peneliti untuk merampungkan penelitian.

10. Terkhusus sahabat peneliti Basir Daulay, Robiatul Adawiyah Pardosi, Nopi Andriani, Nicut, Selvia (Key), Cito, Eka, Fida, Dhila yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini, serta rekan-rekan Perbankan Syariah (PS-5), dan seluruh mahasiswa/i angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin YarabbaA‘alamiin. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

*Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Padangsidempuan, 2021  
Peneliti

**NUR LAILAH HARAHAHAP**  
**NIM. 17 401 00223**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka



ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—/	fathah	A	A
—/	Kasrah	I	I
—و	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ئ	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah

و...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas
------	----------------	---	---------------------

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf

/l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang



ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAM HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Penelitian .....	11
G. Kegunaan Penelitian .....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	13

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	14
1. Kepuasan Nasabah .....	14
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	14
b. Konsep Kepuasan Nasabah.....	16
c. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	17
d. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	18
e. Indikator Kepuasan Nasabah.....	20
2. Biaya Penitipan (ujrah) .....	20

a. Pengertian Biaya Penitip[an (ujrah).....	20
b. Indikator Biaya Penitipan (Ujrah).....	22
c. Dasar Hukum Gadai Syariah.....	23
d. Jenis-jenis Harta Benda Gadai.....	24
e. Rukun dan Syarat Gadai Syariah.....	24
f. Syarat-syarat Gadai Syariah.....	25
g. Mekanisme Produk Gadai Syariah.....	26
h. Tarif Biaya Simpanan.....	27
3. Denda Keterlambatan.....	28
a. Pengertian Denda Keterlambatan.....	28
b. Syarat Denda Keterlambatan Pelunasan Gadai Syariah.....	28
c. Ketentuan Umum Denda Keterlambatan Pelunasan.....	29
d. Indicator Denda Keterlambatan.....	29
4. Pengaruh Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah	30
5. Pengaruh Denda Keterlambatan pelunasan produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Berfikir.....	37
D. Hipotesis.....	38

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	43
1. Kuesioner (Angket).....	43
2. Wawancara.....	44
3. Dokumentasi.....	45
E. Uji Validitas dan Uji Reliabiulitas Instrumen.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	46
F. Analisis Data.....	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Uji Normalitas.....	47
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji <i>Multikolinearitas</i> .....	47
b. Uji <i>Heterokedasitas</i> .....	48
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
5. Uji Hipotesis.....	50
a. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	50
b. Uji Signifikan Simultas (Uji F).....	50
6. Uji Koefisien Determinan $R^2$ .....	51



## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	52
1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. ....	52
2. Logo, Visi, Misi dan Slogan PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. ....	53
a. Logo Pegadaian Syariah. ....	53
b. Visi Pegadaian Syariah. ....	54
c. Misi Pegadaian Syariah. ....	54
d. Slogan Pegadaian Syariah. ....	55
3. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariaiah Sibuhuan. ....	55
a. Tujuan. ....	55
b. Budaya. ....	56
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
1. Uji Validitas .....	57
2. Uji Reliabilitas .....	59
C. Hasil Analisis Data. ....	60
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif. ....	60
2. Hasil Uji Normalitas. ....	61
3. Uji Asumsi Klasik. ....	62
a. Uji Multikolinearitas .....	62
b. Uji Heteroskedastisitas. ....	63
4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
5. Hasil Uji Hipotesis. ....	65
a. Uji Signifikan Parsial (t). ....	65
b. Uji Signifikan Simultan (F). ....	67
6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). ....	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian. ....	68
E. Keterbatasan Penelitian. ....	75

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Tahun 2017-2020 .....</b>	<b>2</b>
<b>Tabel I. 2 Definisi Operasional Variabel. ....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel II. 1 Tarif Biaya Simpanan.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu. ....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel III.1 Populasi Penelitian. ....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel III.2 Skala Likert.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel III.3 Skala Likert Kisi-kisi Kuesioner. ....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel III.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r. ....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel IV.1 Uji Validitas Biaya Penitipan (Ujrah) (X1). ....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel IV.2 Uji Validitas Denda Keterlambatan (X2). ....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel IV.3 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y). ....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel IV.4 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel IV.5 Uji Statistik Deskriptif.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel IV.6 Uji Normalitas. ....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel IV.7 Uji Multikolinearitas. ....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel IV.8 Uji Heteroskedastisitas. ....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel IV.9 Uji Analisa Regresi Linier Berganda. ....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel IV.10 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel IV.11 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel IV.12 Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>). ....</b>	<b>69</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar II.1 Konsep Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar II.2 Manfaat Kepuasan Nasabah. ....</b>	<b>17</b>
<b>Gambar II.3 Kerangka Pikir. ....</b>	<b>39</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup**
- Lampiran 2 : Surat Pernyataan Pembimbing Skripsi**
- Lampiran 3 : Permohonan Surat Riset**
- Lampiran 4 : Balasan Surat Riset**
- Lampiran 5 : Lembar Validasi Kuesioner**
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 7 : Dokumentasi Penyebaran Angket**
- Lampiran 8 : Data Angket**
- Lampiran 9 : Hasil Olahan Data Penelitian**
- Lampiran10 :Tabel r, Titik Persentase Distribusi t, Titik Persentase Distribusi F**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Masyarakat sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan rasa nyaman dalam melakukan transaksi gadai emas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, karena apabila konsumen tidak merasa nyaman dalam pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat kepuasan yang diterima. Hal ini disebabkan karena berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir membuat konsumen menyadari bahwa mereka mempunyai hak untuk lebih puas dalam layanan yang diterimanya. Sehingga kebutuhan dan keinginan yang diharapkan konsumen sesuai dengan yang mereka terima.

Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dan dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah berkaitan dengan apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan yang diterimanya. Kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi.

Kepuasan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh nasabah yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh nasabah.<sup>1</sup> Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian berulang-ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

---

<sup>1</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan*, (Malang : Literasi Nusantara, 2021), hlm. 45.

Secara ringkas perkembangan jumlah nasabah produk gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sebagai berikut :

**Tabel I. 1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Gadai Emas di PT.**  
**Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**  
**Tahun 2017-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2017	5121
2018	5405
2019	5681
2020	5994
Total	22.201

*Sumber data : PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan*

Hasil dari tabel 1, menunjukkan bahwa perkembangan jumlah nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan mengalami kenaikan dari tahun 2017-2020.<sup>2</sup> Meskipun mengalami kenaikan, berdasarkan wawancara peneliti ada sebagian nasabah yang belum merasa puas. Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori aplikasi pemasaran. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan penting bagi suatu bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba dimasa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah merupakan hal penting bagi perusahaan jasa, mengingat semakin banyaknya alternatif produk jasa yang bisa dipilih oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

---

<sup>2</sup>Ahmad Kali Ansori Nasution PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan, Wawancara, Pada 6 April 2021



Adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya, apabila nasabah puas, kemungkinan besar akan menggunakan produk atau jasa yang sama.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah terdapat sebagian nasabah yang masih merasa tidak puas dengan biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan yang terlalu tinggi yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan oleh Pegadaian tersebut juga tidak memadai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya kepuasan nasabah tidak tergantung terhadap banyaknya nasabah yang datang ke Pegadaian Syariah tetapi nasabah yang loyal datang berkali-kali ke Pegadaian Syariah tersebut.

Dilihat dari teori faktor kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, emosional, biaya, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen.<sup>4</sup> Dari faktor tersebut kepuasan nasabah sudah bisa kita lihat dari beberapa faktor misalnya harga dalam pegadaian yaitu suatu produk yang mempunyai kualitas yang sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai tinggi kepada konsumen dan nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan merasa kagum terhadapnya, karena dia sudah

---

<sup>3</sup> Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 87.

<sup>4</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 90-91.

menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Biaya penitipan (*ujrah*) yaitu mempunyai arti upah atau gaji, atau dapat juga diartikan biaya administrasi atau imbalan suatu manfaat jasa.<sup>5</sup> Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan bagian dari harga jual produk gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Biaya penitipan (*ujrah*) yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi dan memberikan dampak tersendiri kepada nasabah.

Selain biaya penitipan (*ujrah*) ada juga denda keterlambatan pelunasan merupakan nasabah yang sengaja menunda-nunda pembayaran adalah riba, namun agar timbul dan disiplin dan tidak zhalim kepada berbagai pihak maka denda keterlambatan ini diperbolehkan, denda keterlambatan dikenakan denda sebesar 1/1000/hari dari nilai kontrak meskipun tidak terjadi pemutusan kontrak.<sup>6</sup>

Denda keterlambatan dikenakan sebesar 0,67 persen per 10 hari dari nilai pinjaman untuk setiap 10 hari keterlambatan dan tidak melebihi dari jaminan pelaksanaan.<sup>7</sup> Namun, jika nasabah sengaja tidak membayar padahal nasabah tersebut mampu membayar dan sengaja menunda-nunda pembayaran maka PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan akan menetapkan dendanya agar nasabah dapat disiplin dalam melakukan tanggung jawabnya dalam membayar hutang sehingga nasabah

---

<sup>5</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 378.

<sup>6</sup> Samsul Ramli, *Pengadaan Barang/jasa Pemerintah*, (Jakarta: Visimedia, 2014), hlm. 388.

<sup>7</sup> Perpres No. 54 tahun 2010 sebagaimana telah diubah dalam perpres No. 70 tahun 2012.

yang lain merasa puas dengan yang mereka terima dan tidak ada pilih kasih terhadap nasabah yang lain.

Biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan merupakan bagian dari harga jual produk gadai emas terhadap masyarakat. Harga yang terlalu tinggi akan memberikan nilai lebih rendah kepada pelanggan (nasabah) dan dampak tersendiri bagi nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu unsur yang terpenting bagi pelanggan dalam menggunakan atau memilih suatu jasa dan produk. Kepuasan nasabah merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu menciptakan dan mempertahankan nasabah.

Beberapa bukti empiris terkait kepuasan nasabah menunjukkan hasil penelitian yang berbeda-beda. Menurut Budi Gautama, Hamni Fadlilah dan Siti Aisyah dalam penelitiannya diperoleh hasil kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Muhammad Isa, Aswadi Lubis dan Marlina Caniago dalam penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.<sup>9</sup> Sedangkan menurut Nursaman dalam penelitiannya bahwa tarif *ijarah* tidak ada pengaruh terhadap (*masalah*) kepuasan nasabah.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Budi Gautama, dkk, Pengaruh Kualitas Produk, Harga Promosi dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, dalam *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 6, No. 1, Januari-Juni 2018, hlm. 79.

<sup>9</sup> Muhammad Isa, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, dalam *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Vol. 2, No. 2, Juni 2019, hlm. 180.

<sup>10</sup> Nursaman, Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Masalah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Serang, dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 6, No. 3, Juni 2020, hlm. 12.

Pada penelitian Rahmad Pardomuan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>11</sup> Pada penelitian Yulia Dwi Anggraini dalam penelitiannya menunjukkan bahwa biaya penitipan (ujrah) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>12</sup>

Pada penelitian Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi dalam penelitiannya menyatakan bahwa hubungan antara penerapan tarif jasa simpan gadai dengan kepuasan nasabah berpengaruh baik sehingga nasabah di Pegadaian Langsa tidak jenuh dalam menunggu hasil yang akan diterima.<sup>13</sup> Pada penelitian Mas 'Adatin dalam penelitiannya menyatakan bahwa denda keterlambatan pelunasan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.<sup>14</sup> Pada penelitian Alfidnita Rahmawati dalam penelitiannya menyatakan bahwa denda keterlambatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>15</sup>

Pada penelitian Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto dalam penelitiannya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja kualitas

---

<sup>11</sup> Rahmad Pardomuan, Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Alaman Bolak, (Skripsi IAIN Padanfsidimpuan 2016), hlm. 70.

<sup>12</sup> Yulia Dwi Anggraini, Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung, ( Skripsi UIN Raden Itan Lampung 2018), hlm.101.

<sup>13</sup> Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi, Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa, *jurnal Investasi Islam*, Vol. 4, No.1, Januari 2019, hlm. 98.

<sup>14</sup> Mas'Adatin, Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep, (Skripsi Sunan Ampel 2016), hlm.90.

<sup>15</sup> Alfidnita Rahmawati, Analisis Biaya Penitipan (ujrah) dan Denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Sidoarjo, (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya 2018), hlm. 97.

jasa secara individu terhadap kepuasan nasabah.<sup>16</sup> Pada penelitian Ade Syarif Maulana dalam penelitiannya bahwa kenaikan harga satuan cenderung berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>17</sup> Pada penelitian Wahibur Rokhman dalam penelitiannya bahwa biaya, angsuran, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.<sup>18</sup>

Berdasarkan fenomena pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas dimana kepuasan nasabah, biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan tidak sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu yang tidak konsisten, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul. **“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) UPS Sibuhuan).**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Meskipun jumlah nasabah mengalami peningkatan namun masih ada nasabah yang belum merasa kurang puas.

---

<sup>16</sup> Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Surakarta, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02, Juli 2015, hlm. 104.

<sup>17</sup> Ade Syarif Maulana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, November 2016, hlm. 124.

<sup>18</sup> Wahibur Rokhman, Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus, *Jurnal Iqtishadia*, Vol. 9, No. 2, Juni 2016, hlm. 345.

2. Sebagian nasabah merasa biaya penitipan (*ujrah*) itu terlalu tinggi sehingga lebih memilih ke pegadaian konvensional.
3. Sebagian nasabah merasa denda keterlambatan yang dikenakan pegadaian syariah terlalu tinggi sehingga lebih memilih ke konvensional.
4. Kurangnya kualitas pelayanan yang tidak memadai sehingga tidak berpengaruh kepada kepuasan nasabah.
5. Kurangnya kualitas produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah.
6. Kurangnya emosional nasabah dalam pembelian produk di Pegadaian Syariah.
7. Kurangnya pemasaran dalam mempromosikan suatu produk dalam Pegadaian Syariah.

### **C. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang berhubungan dengan pembahasan, adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah tentang pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan tahun 2017-2020.

### **D. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah pengertian atau definisi yang diberikan secara operasional terhadap variabel penelitian yang telah ditentukan berdasarkan karakteristik yang telah ditetapkan ditetapkan oleh peneliti dengan



tujuan memungkinkan peneliti mengadakan pengukuran atau observasi secara tepat terhadap suatu objek atau fenomena.<sup>19</sup>

**Tabel I. 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
1.	Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. <sup>20</sup> Jadi yang akan diteliti dalam penelitian ini kepuasan nasabah dalam kualitas, pelayanan, harga, strategi pemasaran dan informasi yang dilakukan kepada nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.	1. kesesuaian harapan 2. minat berkunjung kembali. 3. kesediaan merekomendasikan. <sup>21</sup>	Interval
2.	Biaya penitipan (ujrah) (X <sub>1</sub> )	Biaya penitipan (ujrah) yaitu mempunyai arti upah atau gaji, atau dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan	1. Biaya administrasi. 2. Asuransi barang gadai. 3. Penjagaan barang dan	Interval

<sup>19</sup> Ketut Swarjana, *Metode Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), hlm. 49.

<sup>20</sup> Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 87.

<sup>21</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021), hlm. 61.

		atau suatu manfaat benda atau jasa. <sup>22</sup> Biaya penitipan terkait dengan biaya administrasi, penjagaan barang dan risiko kerusakan barang.	4. Resiko kerusakan barang. <sup>23</sup>	
3.	Denda keterlambatan pelunasan ( $X_2$ )	Denda keterlambatan pelunasan merupakan hukuman yang melibatkan uang yang harus dibayarkan dalam jumlah tertentu karena telah melanggar aturan dalam tindakan seseorang yang tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam suatu ikatan. <sup>24</sup> Denda keterlambatan merupakan hukuman yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan kepada nasabah yang tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan kesempatan.	1. Jatuh tempo pembayaran 2. Sanksi keterlambatan 3. Pemberian kesempatan. <sup>25</sup>	Interval

<sup>22</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 378.

<sup>23</sup> Pudjihardjo, Nur Faizin Muhith, *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*, (Malang: UB Press, 2019), hlm.96

<sup>24</sup> Samsul Ramli, *Pengadaan Barang/jasa Pemerintah*, (Jakarta: Visimedia, 2014), hlm. 388.

<sup>25</sup> Syahril Muhammad, dkk, *Pembayaran Heptagon Akses Rumah Tangga Miskin*, (Malang: UB Press, 2014), hlm. 90-93.

### **E. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian, yaitu:

1. Apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan?
2. Apakah denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan?
3. Apakah pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

### **F. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
2. Untuk mengetahui denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
3. Untuk mengetahui Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

## **G. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan pemaparan latar belakang diatas, maka manfaat peneliti sebagai berikut:

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan referensi untuk penelitian dan menambah wawasan, khususnya dalam bidang akuntansi serta pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang perbankan syariah.

### **2. Bagi IAIN Padangsidimpuan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya, dan juga dapat dijadikan sebagai informasi dan pustaka baik dari kalangan mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan.

### **3. Bagi PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan yang lebih teliti dan dan digunakan sebagai bahan evaluasi serta menjadi bahan dalam mengetahui promosi, kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap keputusan menjadi nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit pegadaian Syariah sibuhuan.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami materi terutama yang berkaitan

dengan kualitas jasa, kepercayaan dan jaminan rasa aman terhadap minat menabung nasabah.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Bab I Pendahuluan Pada bagian pendahuluan didalamnya berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

Bab II Landasan Teori Pada bagian landasan teori didalamnya memuat kerangka teori mengenai kepuasan nasabah, biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan, penelitian terdahulu, kerangka piker dan hipotesis yang dikemukakan peneliti.

Bab III Metodologi Penelitian Pada bagian metodologi penelitian, didalamnya memuat lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, sampel dan populasi, sumber data, tehnik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta analisis data yang dikemukakan.

Bab IV Hasil Penelitian yang menjelaskan tentang analisis penelitian berisikan hasil data yang diolah berkaitan dengan teknik pengelolaan dan analisis data.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah waban masalah yang dirumuskan dalam pendahuluan skripsi. Pada bagian saran dimuat hal-hal yang perlu direkomendasikan dan ditindaklanjutan dari hasil penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kepuasan Nasabah

###### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Swan dan Combs kepuasan adalah perilaku setelah melakukan pembelian (*past purchase attitude*). Sedangkan menurut Westbrook kepuasan konsumen meliputi aspek kognitif dan aspek efektif sebelum pembelian dan setelah pembelian barang atau jasa yang diterima.<sup>26</sup> Kepuasan adalah tentang harapan dari sebuah produk, sedangkan ketidakpuasan nasabah adalah tidak mengharapkan dari sebuah produk.<sup>27</sup>

Kepuasan adalah cara pandang seseorang baik bersifat positif atau yang bersifat negative tentang sesuatu. Secara sederhana tingkat kepuasan nasabah dapat diartikan setelah seseorang membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>28</sup> Tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya, semakin banyak aspek-aspek harapan yang tercapai maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang akan dirasakan nasabah.

---

<sup>26</sup> Andala Rama Putra Barusman, *Model Kepuasan Nasabah*, (Indramayu: Penerbit Adab, 2021), hlm. 49.

<sup>27</sup> Andala Rama Putra Barusman, *Ibid*, hlm. 50.

<sup>28</sup> Afi Purnawi, *Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2020), hlm. 21.



Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah:<sup>29</sup>

- a. Produk yang dihasilkan adalah terkait dengan produk yang dihasilkan maupun yang ditawarkan kepada pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, mereka akan menuntut anda untuk menyediakan produk tersebut.
- b. Pelayanan yang baik adalah kunci mendapatkan pelanggan yang loyal khususnya bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan yang baik tidak hanya mempertahankan pelanggan saja, tetapi juga mencerminkan citra perusahaan atau jasa yang ada didepan mata pelanggan.
- c. Faktor emosional inilah yang membuat pelanggan semakin loyal terhadap produk dan jasa.
- d. Iklan yang menarik berpengaruh kuat dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.
- e. Memberikan kemudahan adalah mulai dari kemudahan dalam mendapatkan produk hingga proses pembayaran.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang nasabah merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan nasabah dalam waktu yang lama.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Velariza Alvioletta, dkk, *Penerapan Metode Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi*, (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), hlm. 18-19.

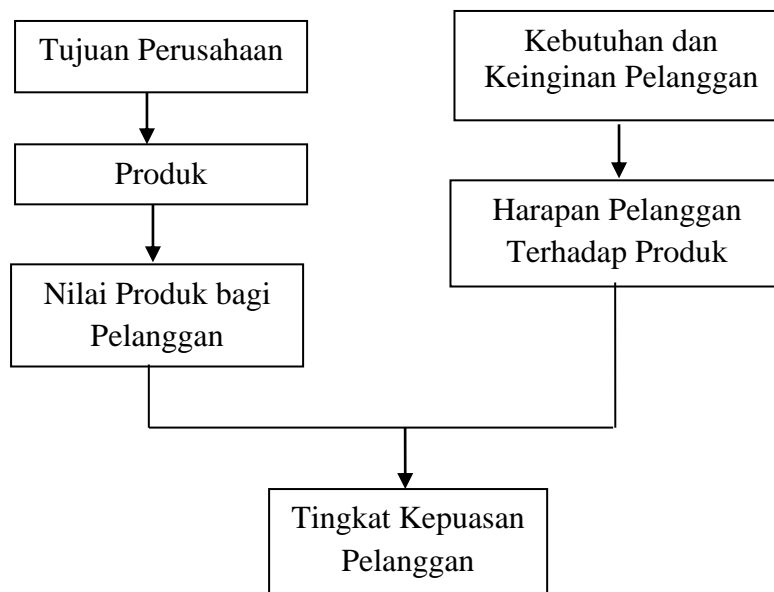
<sup>30</sup>Velariza Alvioletta, dkk,*Ibid*, hlm. 20.

## b. Konsep Kepuasan Nasabah

Konsep kepuasan nasabah dapat dilihat dari gambar:

**Gambar II. 1**

### **Konsep Kepuasan Nasabah**



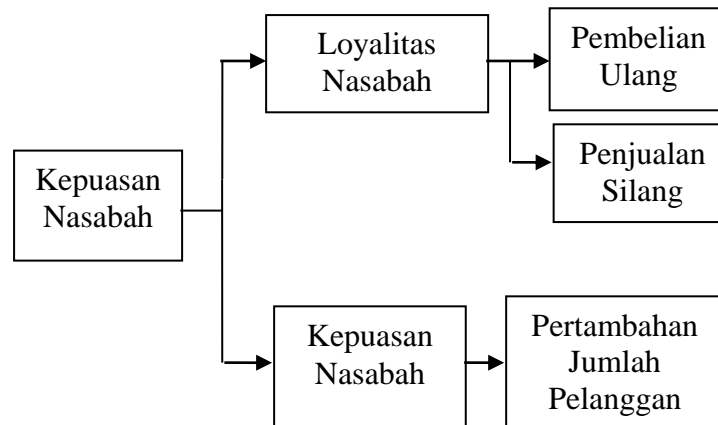
Gambar diatas menunjukkan bahwa jika jasa atau barang yang dibeli oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan terdapat kepuasan dan begitu pula sebaliknya akan timbul rasa kecewa atau tidak puas. Bila kenikmatan nasabah melebihi harapannya, maka nasabah akan betul-betul puas, mereka akan mengucapkan jempol, dan mereka akan mengadakan pembelian ulang serta member rekomendasi kepada rekan-rekannya.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen pada Kualitas Layanan SIM Keliling*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), hlm. 26.

### c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono secara garis besar, kepuasan nasabah memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas dan penyebarang (*adversiting*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut istilah gethok tular positif. Dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

**Gambar II. 2**  
**Manfaat Kepuasan Nasabah**



Manfaat kepuasan nasabah mencakup dampak positif pada loyalitas nasabah, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama dalam pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*), menekan biaya transaksi dimasa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan kepada nasabah), menekat volitasi dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan nasabah tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok), rekomendari gethok tular positif yaitu

pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *produk-line extension*, *brand extension*, dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan, serta meningkatnya *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi, singkat kata, tidak perlu diragukan lagi bahwa kepuasan nasabah sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi, baik bisnis maupun nirlaba.<sup>32</sup>

#### **d. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Dalam mempertahankan kelangsungan bisnis, perusahaan harus berusaha keras dan sering mengeluarkan biaya tinggi dalam usahanya merebut nasabah. Kepuasan nasabah bersifat dinamis, oleh karena itu tantangan pasar setiap organisasi adalah mencari terobosan agar dapat mewujudkan kepuasan nasabah secara konsisten kepada para nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, dana, dan sumber daya manusia. Agar dapat bertahan hidup, perusahaan harus mampu menciptakan pertukaran yang berkeimbangan.<sup>33</sup>

Adapun strategi meningkatkan kepuasan nasabah sebagai berikut:

##### **1) Strategi Superior Kualitas Produk**

---

<sup>32</sup> Sayyidatul Khoiridah, dkk, *Pesembahan Onitomi Untuk Negeri*, (Surabaya: Onitomi Press, 2021), hlm. 65.

<sup>33</sup> Hermanu Irawan, *Manajemen Merek dan Kepuasan Pelanggan*, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021), hlm. 65-68.

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan nasabah harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima.

2) Strategi Pada Nasabah Terbaik

Perusahaan yang berfokus dapat memperoleh 20% dari nasabah yang rutin mengonsumsi dari 80% dari penjualan produk. Pelanggan terbaik adalah mereka yang senang menggunakan produk, mereka yang berbelanja banyak.

3) Strategi *Customer Retention*

Beri kepuasan yang tinggi, untuk menciptakan rintangan beralih ke pemasok lain, dengan cara biaya modal dan biaya pencairan yang mahal, potong harga lebih dari pemasok lain, dan pelayanan yang memuaskan.

4) Strategi *Relationship Marketing*

Merupakan strategi transaksi antara pembeli dan penjual secara berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

### e. Indikator Kepuasan nasabah

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Triptono indikator/atribut pembentuk kepuasan nasabah sebagai berikut:<sup>34</sup>

1) Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan merupakan kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan pelanggan dengan yang dirasakan oleh nasabah.

2) Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan nasabah untuk kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

## 2. Biaya Penitipan (*Ujrah*)

### a. Pengertian Biaya Penitipan (*Ujrah*)

*Ujrah* adalah peninjauan kembali terhadap besarnya pembayaran sewa dalam akad LKS dengan nasabah setelah periode tertentu.<sup>35</sup> Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan jasa menyimpan dan menitipkan barang

---

<sup>34</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021), hlm. 61.

<sup>35</sup> Ahmad Ifham, *Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 179.

berharga dengan membayar uang sewa ataupun upah.<sup>36</sup> Gadai emas merupakan layanan yang diberikan kepada seorang yang ingin memperoleh logam mulia (emas) dalam bentuk tunai maupun dengan cara mecicil.

Biaya penitipan (*ujrah*) pada suatu lembaga sangat berpengaruh terhadap kinerja atau instansi termasuk Pegadaian Syariah, karena dengan adanya biaya penitipan (*ujrah*) segala operasional akan berjalan sesuai dengan target yang akan dicapai. Untuk itu Pegadaian Syariah harus lihai dalam mengelola suatu barang yang digadaikan.

Ketentuan-ketentuan biaya penitipan (*ujrah*) sebagai pembentuk laba Pegadaian Syariah sebagai berikut:

- 1) Biaya jasa penitipan/penyimpanan dihitung dari nilai taksiran emas.
- 2) Jangka waktu gadai ditetapkan 120 hari kalender. Perhitungan tarif jasa simpan dengan kelipatan sepuluh hari dihitung sejak pinjaman rahn sampai dengan tanggal melunasi pinjaman. Satu hari dihitung sepuluh hari atau dapat dihitung menurut satuan terkecil.
- 3) Biaya penitipan dihitung berdasarkan volume atau nilai barang.
- 4) Rahin dapat melunasi sebelum jatuh tempo.
- 5) Biaya jasa penitipan/penyimpanan dibayar pada saat melunasi pinjaman.

---

<sup>36</sup> Agus Prawoto, *Penilaian Bank, Asuransi, dan AsetTidak Berwujud*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), hlm. 8.



## **b. Indikator Biaya Penitipan (Ujrah)**

Para ahli fikih mengemukakan tentang indikator/atribut biaya penitipan (ujrah) adalah sebagai berikut:<sup>37</sup>

### 1) Biaya administrasi

Biaya administrasi dikenakan atas jasa-jasa yang memerlukan administrasi khusus, biaya administrasi dikenakan untuk pengelolaan suatu fasilitas.

### 2) Asuransi barang gadai

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

### 3) Penjagaan barang

Penjagaan barang merupakan hak untuk menahan barang gadai juga harus merawat dan menjaga barang itu sebagaimana dia menjaga dan merawat barangnya sendiri.

### 4) Resiko kerusakan barang

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

---

<sup>37</sup> Pudjihardjo, Nur Faizin Muhith, *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*, (Malang: UB Press, 2019), hlm.96.

### c. Dasar Hukum Gadai syariah

Maka landasan konsep Pegadaian Syariah juga mengacu pada islam yang bersumberdari Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Adapun landasan yang dipakai yaitu Q.S. Al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi :

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ  
فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ  
اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رِءُوسٌ  
فِي قَلْبِهِ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝۲۸۳﴾

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah 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 SWT fan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>38</sup>

Tafsir ayat di atas menjelaskan bahwa bolehnya memberi barang tanggungan sebagai jaminan pinjaman atau dengan kata lain menggadai, walau dalam ayat ini dikaitkan dengan perjalanan, itu bukan berarti bahwa menggadaikan hanya dibenarkan dalam perjalanan. Bahkan menyimpan barang sebagai barang jaminan atau menggadainya pun tidak harus dilakukan, karena itu jika

<sup>38</sup> Departemen agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Q,S. Al-Baqarah Ayat : 283).

sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya, utang atau apapun yang diterima.<sup>39</sup>

#### **d. Jenis-Jenis Harta Benda Gadai**

Adapun jenis-jenis harta benda yang dapat digadaikan:<sup>40</sup>

- 1) Perhiasan: emas, perak, mutiara, intan, maupun semacamnya.
- 2) Kendaraan: sepeda motor, mobil, sepeda, maupun semacamnya.
- 3) Barang-barang rumah tangga.
- 4) Barang-barang lain yang dianggap baik dalam bentuk saham, obligasi.

#### **e. Rukun dan Syarat Gadai Syariah**

- 1) Rukun Gadai Syariah<sup>41</sup>

a) *Aqid* (orang yang berakal). *Aqid* adalah orang yang berakal yang meliputi 2 arah yaitu:

- (1) *Rahin* (orang yang menggadaikan barang).
- (2) *Murtahin* (orang yang berpiutang dan menerima barang gadai) atau penerima gadai.

b) *Ma'qud 'alaih* (barang yang diakadkan). *Ma'qud 'alaih* meliputi 2 arah yaitu:

- (1) *Marhun* (barang yang digadaikan).
- (2) *Marhun Bih* ( utang yang karenanya diadakan akad *rahn*).

---

<sup>39</sup>Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Cetakan Ke V*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 739-740.

<sup>40</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 368.

<sup>41</sup>Idri, *Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 205.

(3) *Ijab* dan *Qabul* merupakan pernyataan menyerahkan barang sebagai agunan bagi pemilik barang, sedangkan *qabul* merupakan pernyataan dan memberi utang, dan menerima barang agunan tersebut.

**f. Syarat-Syarat Gadai Syariah sebagai berikut:**<sup>42</sup>

- 1) Agunan (jaminan) harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan pembiayaan.
- 2) Agunan harus bernilai dan bermanfaat menurut ketentuan syariah.\
- 3) Agunan itu harus milik sendiri dan tidak terkait dengan pihak lain.
- 4) Agunan merupakan harta yang utuh dan tidak bertebaran di beberapa tempat.
- 5) Agunan harus dapat diserahkan baik fisik ataupun manfaatnya.

**g. Mekanisme Produk Gadai Emas**

- 1) Produk gadai (*Ar-Rahn*)

Untuk mengajukan permohonan permintaan gadai, calon nasabah harus terlebih dahulu memenuhi ketentuan berikut:<sup>43</sup>

- a) Membawa fotocopy KTP atau identitas lain.
- b) Mengisi formulir permintaan *rahn*.
- c) Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) bergerak, seperti: Perhiasan emas, berlian, Kendaraan bermotor, barang-barang elektronik.

---

106. <sup>42</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, (Depok: Gema Insani, 2021), hlm.

<sup>43</sup> Khaerul Umam, *Ibid*, hlm. 368.

Selanjutnya, prosedur pemberian pinjaman (*marhun bih*) dilakukan melalui tahapan berikut:

- a) Nasabah mengisi formulir permintaan rahn.
- b) Nasabah menyerahkan formulir permintaan rahn yang dilampiri dengan fotocopy identitas serta barang jaminan ke loket penaksiran barang gadai.
- c) Petugas pegadaian menaksir (*marhun*) agunan/boroh yang diserahkan oleh nasabah.
- d) Besarnya pinjaman/*marhun bih* adalah sebesar 90% dari taksiran *marhun*.
- e) Apabila disepakati besarnya pinjaman, nasabah menandatangani akad dan menerima uang jaminan.<sup>44</sup>

#### **h. Tarif Biaya Simpanan**

Adapun penerapan biaya tarif simpanan (*ijarah*) yang dilaksanakan oleh gadai syariah seperti penetapan waktu per 10 hari, sehingga apabila nasabah mampu dalam waktu kurang 10 hari (misalnya 2 hari), tetap dihitung 10 hari (2 hari = 10 hari), dengan tariff Rp 90/Rp 10.000 dari nilai taksiran barang jaminan (*mahrhun*).<sup>45</sup>

Adapun dalam teori gadai syariah, dalam penentuan tarif simpanan (*ijarah*) sebenarnya belum ditemukan besarnya tarif yang layak atau tepat.

---

<sup>44</sup> Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hlm. 369.

<sup>45</sup> Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hlm. 374.

Akan tetapi menurut Muhammad Yusuf, penentuan tarif tersebut harus bebas dari hal yang merusak dan menyalahi norma dan etika bisnis Islam.

**Tabel II. 1**  
**Tarif Biaya Tarif Simpanan**

<b>Jenis <i>Mahrūn Bih</i></b>	<b>Perhitungan Biaya Tarif Simpanan</b>
Emas	Taksiran Rp. 10.000 x Rp. 85 x jangka waktu/10 hari

*Sumber: Pegadaian Syariah*

Contoh, nasabah memiliki barang jaminan berupa emas dengan nilai taksiran Rp. 10.000.000 maka *mahrūn bih* maksimum yang dapat diperoleh nasabah tersebut sebesar Rp. 90.000.000 (90% x taksiran). Maka besar simpanan yang menjadi kewajiban nasabah per 10 hari adalah Rp. 10.000.000,-/Rp. 10.000,- x Rp. 85 x 10/10 = Rp. 85.000,-. Jika nasabah menggunakan *mahrūn bih* selama 25 hari, berhubung simpanan yang ditetapkan dengan kelipatan 10 hari, maka besar simpanan adalah Rp. 255.000 (85.000 x 3).

### 3. Denda Keterlambatan

#### a. Pengertian Denda Keterlambatan

Denda adalah sanksi finansial yang dikenakan oleh penyedia sesuai ketentuan yang berlaku karena terjadinya cedera janji atau wanprestasi yang tercantum dalam kontrak.<sup>46</sup> Denda keterlambatan apabila terjadi keterlambatan penyelesaian pembayaran. Besarnya denda adalah sebesar

---

<sup>46</sup> Tim aksara *lustitia*, *Peraturan Presiden RI Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, (Jakarta: Agromedi Group Distributor, 2018), hlm. 113.

0,67 persen per 10 hari dari nilai pinjaman untuk setiap 10 hari keterlambatan dan tidak melebihi dari jaminan pelaksanaan.

Denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas harus dapat melunasi pinjaman sesuai dengan tempo yang telah ditetapkan agar dapat menghindari adanya denda dalam pelunasan gadai emas.

**b. Syarat Denda Keterlambatan Pelunasan Gadai Emas**

- 1) Sanggup membayar simpanan dan iuran setiap bulannya.
- 2) Bersedia menaati segala peraturan yang dibuat oleh Pegadaian Syariah.
- 3) Mempunyai kemampuan penuh dalam melakukan tindakan hukum.
- 4) Mempunyai usaha yang layak dan berkembang.
- 5) Telah menyetujui anggaran dasar dan ketentuan yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah.<sup>47</sup>

**c. Ketentuan Umum Denda Keterlambatan Pelunasan**

- 1) Penjaminan syariah adalah penjaminan antara para pihak berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
- 2) Imbal jasa *kafalah* adalah *fee* atau penggunaan untuk penjaminan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
- 3) *Ta'widh* adalah ganti rugi terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pihak penerima jaminan akibat keterlambatan pihak terjamin dalam membayar kewajibannya yang telah jatuh tempo. Denda keterlambatan adalah denda akibat keterlambatan pembayaran kewajiban yang akan diakui seluruhnya sebagai dana sosial.

---

<sup>47</sup> Sahri Muhammad, dkk, *Pembayaran Heptagon Akses Rumah Tangga Miskin*, (Malang: UB Press, 2014), hlm. 104-105.

#### **d. Indikator Denda Keterlambatan**

Indikator denda keterlambatan telah diatur oleh perpres 54/2020 yaitu sebagai berikut:<sup>48</sup>

1) Jatuh tempo pembayaran

Jatuh tempo pembayaran merupakan *due date* yaitu tanggal yang ditetapkan sebagai batas akhir pembayaran atau transaksi.

2) Sanksi keterlambatan

Sanksi keterlambatan merupakan sanksi yang dikenakan kepada penyedia barang atau jasa oleh pembuat komitmen.

3) Pemberian kesempatan

Pemberian kesempatan merupakan perpanjangan waktu dan memberikan kepada peminjam dalam melunasi tunggakan tersebut.

#### **4. Pengaruh Biaya Penitipan (*ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut Yuli Dwi Anggraini, biaya penitipan (*ujrah*) ialah imbalan, gaji atau upah yang diberikan atas suatu manfaat barang atau jasa. Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan bagian dari harga jual produk gadai emas. Kepuasan nasabah Pegadaian Syariah dapat timbul diantaranya karena tingkat kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi dan keamanan khususnya dalam penyimpanan barang berharga milik nasabah, karena kepuasan nasabah

---

<sup>48</sup> Samsul Ramli, *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2013), hlm. 328.



merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh Pegadaian Syariah agar mampu menciptakan dan mempertahankan nasabah.<sup>49</sup>

Menurut Alfidnita Rahmawati, biaya penitipan (*ujrah*) merupakan suatu layanan kepada masyarakat yang peduli akan harga dan nilai harta benda miliknya. Dengan biaya yang relatif ringan, masyarakat dapat mengetahui dengan pasti tentang nilai atau kualitas suatu barang miliknya. Harga yang relatif murah akan memberikan nilai tinggi kepada nasabah dan memberikan kepuasan terhadap nasabah gadai emas.<sup>50</sup>

Menurut Rahmad Pardomuan, biaya penitipan (*ujrah*) merupakan suatu lembaga yang sangat berpengaruh kinerja suatu instansi termasuk pegadaian syariah karena biaya yang berkenaan dengan persediaan barang dengan biaya penitipan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kepada semua operasional akan berjalan sesuai dengan target yang akan dicapai.<sup>51</sup>

Menurut Mas Adatin dalam penelitiannya biaya penitipan (*ujrah*) merupakan salah satu iklan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang akan menarik yang sangat sensitif yang membuat konsumen akan melupakan aspek-aspek lainnya.<sup>52</sup> Menurut Budi Gautama Siregar, dkk bahwa harga sama dengan biaya yaitu harga adalah sejumlah nilai yang dilakukan konsumen dengan manfaat memiliki atau menggunakan produk yang nilainya ditetapkan oleh pembeli kepada pembeli sehingga produk yang

---

<sup>49</sup> Yuli Dwi Angraini, *Op, Cit.*, hlm. 4.

<sup>50</sup> Alfidnita Rahmawati, *Op, Cit.*, hlm. 1-2.

<sup>51</sup> Rahmad Pardomuan, *Op, Cit.*, hlm. 9

<sup>52</sup> Mas Adatin, *Op, Cit.*, hlm. 2

dijual berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam membeli suatu barang.<sup>53</sup>

## **5. Pengaruh Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut Ade Syarif Maulana bahwa terdapat kenaikan harga satuan yang cenderung berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>54</sup> Menurut Mas Adatin denda keterlambatan pelunasan adalah bentuk hukuman yang melibatkan uang yang harus dibayarkan dalam jumlah tertentu. ketentuan denda yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah adalah disesuaikan dengan perolehan pinjaman produk gadai emas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>55</sup>

Menurut Nursaman, bahwa besar biaya pemeliharaan dan peminjaman suatu benda berharga dalam denda keterlambatan adalah tarif ijarahnya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>56</sup> Menurut Andi Tarlis, dkk bahwa hubungan antara penerapan tariff jasa simpan gadai dengan kepuasan nasabah berpengaruh baik.<sup>57</sup> Menurut Wahibur Rokhman, dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayan dan biaya angsuran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>58</sup> Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, maka dapat

---

<sup>53</sup> Budi Gautama Siregar, dkk, *Op, Cit.*, 1-2

<sup>54</sup> Ade Syarif Maulana, *Op, Cit.*, hlm. 49.

<sup>55</sup> Mas Adatin, *Op, cit.*, hlm. 60.

<sup>56</sup> Nursaman, *Op, Cit.*, hlm. 40.

<sup>57</sup> Andi Tarlis, dkk, *Op, Cit.*, hlm. 5.

<sup>58</sup> Wahibur Rokhman, *Op, Cit.*, hlm. 30.

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

## B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan, dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel II. 2**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2015)	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta	Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah.
2.	Mas Adatin (Skripsi UIN Sunan Ampel, 2016)	Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas	Denda keterlambatan pelunasan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Rahmad Pardomuan (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2016)	Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Biaya penyimpanan barang gadai emas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Ade Syarif Maulana (Jurnal Ekonomi, 2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI	Terdapat kenaikan harga satuan cenderung berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
5.	Wahibur Rokhman (Jurnal Iqtishadia, 2016)	Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus	Secara parsial angsuran dan kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

6.	Yuli Dwi Anggraini (Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018)	Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah gadai Emas	Biaya penitipan (ujrah) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7.	Alfidnita Rahmawati (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018)	Analisis Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	. Denda keterlambatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
8.	Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasution dan Siti Aisyah (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman, 2018)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam.	Ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan nasabah pembelian pasta gigi pepsodent pada mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
9.	Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi (Jurnal Investasi Islam, 2019)	Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa	Hubungan antara penerapan tarif jasa simpan gadai dengan kepuasan nasabah berpengaruh baik sehingga nasabah di Pegadaian Langsa tidak jenuh dalam menunggu hasil yang akan diterima.
10.	Muhammad Isa, H. Aswadi Lubis dan Marlina Caniago (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi syariah, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.
11.	Nursaman (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2020)	Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Masalah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas Bank Rakyat Indonesia Cabang Serang	Tarif ijarah gadai syariah tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap masalah (kepuasan) nasabah karena tarif ijarah tidak diikuti variabel kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian tersebut, persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto sama-sama membahas kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebas lainnya. Penelitian ini membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan pada variabel lainnya. Penelitian Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto membahas tentang loyalitas jasa yang dilakukan pada Bank Umum Syariah Surakarta sedangkan peneliti fokus pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mas Adatin sama-sama membahas biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan terhadap variabel lainnya sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian Mas Adatin dilakukan pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep sedangkan peneliti fokus pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Rahmad Pardomuan sama-sama membahas kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebas lainnya. Peneliti menggunakan biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sedangkan penelitian Rahmad Pardomuan menggunakan biaya penyimpanan dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Alaman Bolak sedangkan peneliti fokus pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ade Syarif Maulana sama-sama kepuasan sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Penelitian Ade Syarif Maulana membahas tentang kualitas pelayanan harga sedangkan peneliti membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sebagai variabel lainnya. Penelitian Ade Syarif Maulana dilakukan pada PT. TOI sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Wahibur Rokhman sama-sama membahas kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Penelitian ini membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sedangkan penelitian Wahibur Rokhman membahas tentang biaya angsuran dan kualitas pelayanan sebagai variabel lainnya. Penelitian Wahbir Rokhman dilakukan pada pembiayaan BMT Kabupaten Kudus sedangkan penelitian ini fokus pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
6. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Yuli Dwi Anggraini sama-sam mebahas kepuasan nasabah perbedaannya terletak pada variabeln lainnya. Penelitian ini membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sedangkan penelitian Yuli Dwi Anggraini membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) sebagai variabel lainnya. Penelitian Yuli Dwi Anggraini dilakukan di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung sedangkan penelitian ini fokus pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

7. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Alfidnita Rahmawati sama-sama membahas variabel lainnya sedangkan perbedaannya penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Sidoarjo sedangkan penelitian ini fokus di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
8. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasutian dan Siti Aisyah sama-sam membahas kepuasan sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Penelitian ini membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sedangkan peneltian Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasutin dan Siti Aisyah membahas tentang kualitas produk, harga, promosi dan atribut pada variabel lainnya. Penelitian Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasutian dan Siti Aisyah dilakukan pada mahasiswa jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
9. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi sama-sama membahas kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Penelitian ini membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sedangkan penelitian Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi membahas tentang penerapan tarif jasa simpan pada variabel lainnya. Penelitian Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi dilakukan pada Pegadaian Syariah Cabang Langsa sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

10. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Isa, Aswadi Lubis dan Marlina Caniago sama-sama membahas tentang kepuasan sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Penelitian ini membahas tentang biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan sedangkan penelitian ini Muhammad Isa, Aswadi Lubis dan Marlina Caniago membahas tentang kualitas pelayanan terhadap variabel lainnya. Penelitian Muhammad Isa, Aswadi Lubis dan Marlina Caniago dilakukan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga sedangkan penelitian ini fokus di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
11. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nursaman sama membahas tentang kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Penelitian ini membahas tentang

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>59</sup>

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan diatas, maka kerangka berpikir penelitian ini adalah biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas syariah. Dapat digambarkan sebagai berikut:

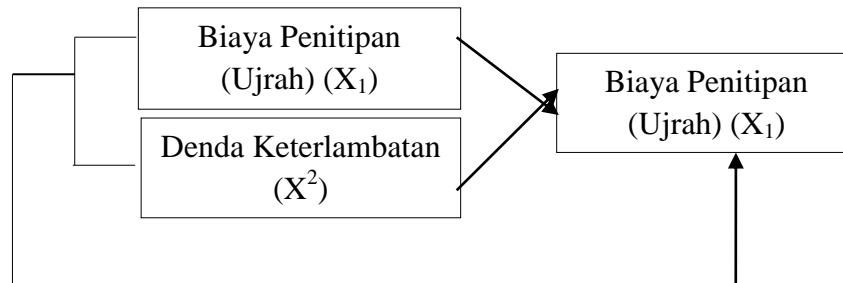
---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 88.



Gambar II. 3

## Kerangka Pikir Penelitian

**D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>60</sup>

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi.

Hipotesis penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub>= Biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT.

Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

H<sub>2</sub>= Denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah

Sibuhuan

---

<sup>60</sup> Sugiyono, *Ibid*, hlm. 93.

H<sub>3</sub>= Biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan yang berlokasi di Jl. Ki Hajar Dewanagara, LK. VI, Sibuhuan, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera utara (22763). Penelitian dilaksanakan dari bulan Desember 2020 sampai bulan November 2021.

#### B. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistik.<sup>61</sup> Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan dari seluruh yang diukur, objek atau individu yang sedang menjadi sasaran penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.<sup>62</sup> Maka populasi pada penelitian ini nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan pada tahun 2020 adalah sebanyak 5994 nasabah. Lebih jelas terdapat pada tabel dibawah ini:

---

<sup>61</sup> Sugiyono, *Ibid*, hlm. 13.

<sup>62</sup> Akbar Iskandar, dkk, *Statistika Bidang Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 51.

**Tabel III. 1**  
**Populasi Penelitian**

No.	Kelompok Pekerjaan Nasabah	Jumlah Nasabah
1.	Ibu Rumah Tangga	756 orang
2.	Petani	873 orang
3.	PNS	1198 orang
4.	Wiraswasta	1575 orang
5.	Pedagang	1592 orang
	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>5994 orang</b>

*Sumber: kantor PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan*

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik atau ciri yang dimiliki oleh populasi. Bisa juga dikatakan sampel ialah bagian yang terkecil yang diambil dari populasi yang sudah ditentukan.<sup>63</sup>. Adapun tehnik penarikan sampel ini menurut Slovin yaitu:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan, misalnya 2%.

$$n = \frac{5994}{1 + 5994 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{5994}{1 + 5994(0,1)^2}$$

---

<sup>63</sup>Ketut Swarjana, *Ibid*, hlm. 79.

$$n = \frac{5994}{1 + 5994 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{5994}{1 + 59,94}$$

$$n = \frac{5994}{60,94}$$

$$n = 98$$

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala interval dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak berstrata (stratified random sampling) teknik ini juga disebut sampling bertingkat. Teknik ini digunakan apabila populasinya heterogen atau terdiri atas kelompok-kelompok yang bertingkat.<sup>64</sup> Jadi besar sampel yang digunakan peneliti dengan presentasi ketidaksesuaian (e) 10% dari populasi nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah sebesar 702 orang menjadi 88 orang.

Total populasi = populasi 1 + populasi 2 + .....+ populasi n

$$\text{Sampel 1} = \frac{\text{populasi 1}}{\text{Total populasi}} \times \text{Total Sampel}$$

Adapun cara menghitung sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Ibu Rumah Tangga =  $759 \text{ orang} / 5994 \cdot 98 = 12 \text{ orang}$
- b. PNS =  $1198 \text{ orang} / 5994 \cdot 98 = 20 \text{ orang}$
- c. Petani =  $873 \text{ orang} / 5994 \cdot 98 = 14 \text{ orang}$

---

<sup>64</sup> Husnaini Usman dan Pronomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial edisi Ke -2*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 44.

- d. Wiraswata =  $1575 \text{ orang} / 5994 \cdot 98 = 26 \text{ orang}$
- e. Pedagang =  $1592 \text{ orang} / 5994 \cdot 98 = 26 \text{ orang}$

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu bagi penelitian didalam menggunakan data atau informasi dari responden:

##### **1. Kuesioner (angket)**

Kuesioner merupakan sebuah cara yang digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dan menyebarkan sejumlah lembar kertas yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang harus responden jawab dan dalam hal ini peneliti membuat dua cara dalam penyebaran angket yaitu dengan cara langsung dan dengan cara berantai. Adapun penyebaran angket peneliti langsung pergi ke Pegadaian dan langsung memberikan angket terhadap responden dan dibantu peneliti mana yang tidak dapat dipahami.<sup>65</sup>

Data yang dihimpun melalui angket atau kuesioner merupakan data primer dan sebagai penunjang dalam permasalahan. Bentuk angket yang digunakan ialah angket tertutup yaitu angket yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan dirinya. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala likert dengan rumusan sebagai berikut:

---

<sup>65</sup> Zulkarnain Lubis, dkk, Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019), hlm. 67.

**Tabel III. 2**  
**Skala Likert**

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Skor Pernyataan</b>
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

**Tabel III. 3**  
**Skala Likert**  
**Kisi-kisi Kuesioner**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Pernyataan</b>
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	- Kesesuaian harapan - Minat berkunjung kembali - Kesiediaan merekomendasikan.	1,2 3,4 5,6
2	Biaya Penitipan (Ujrah) (X <sub>1</sub> )	- Biaya administrasi - Asuransi barang gadai - Penjagaan barang - Resiko kerusakan barang	1,5 2,6 3,4 7,8
3	Denda Keterlambatan Pelunasan (X <sub>2</sub> )	- Jatuh tempo pembayaran - Sanksi keterlambatan - Pemberian kesempatan	1,5 2,3 4,6

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data, serta memperoleh keterangan dalam

hal tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara berhadapan antara penanya dan pewawancara yang akan menjawab.<sup>66</sup> Dengan metode ini peneliti dapat memperoleh data-data yang diperlukan melalui pertanyaan kepada pihak-pihak yang terlibat mengenai masalah peneliti.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi yang akan dilakukan peneliti yaitu karyawan yang telah diwawancarai akan difoto sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan wawancara langsung ke bank, dalam melaksanakan dokumentasi harus menyelidiki hal-hal seperti berupa tulisan, catatan-catatan peristiwa, jurnal, buku baik dalam bentuk gambar maupun karya-karya dari seseorang.

## **E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan derajat hingga sejauh mana ketetapan dan ketelitian suatu alat ukur apabila mengukur gejala. Validitas diartikan pula suatu ukuran yang terkait pada tingkat kevalidan terhadap suatu instrument. Apabila skala pengukuran tidak valid, maka tidak akan bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya tidak diukur dalam penelitian ini penentuan validitas. Sebuah instrumen dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu yang dengan tepat apa yang hendak diukur dengan kriteria sebagai berikut:

---

<sup>66</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2016), hlm. 146.



- 1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.<sup>67</sup>

## 2. Uji Reliabilitas Instrument

Uji reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan sebagai alat ukur diantaranya pengukuran melalui konsistensi pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Uji reliabilitas dilakukan dengan cara bersama-sama terhadap pertanyaan-pertanyaan yang lebih dari satu variabel, uji reliabilitas seharusnya dilakukan pada masing-masing lembar kerja yang berbeda agar mudah diketahui konsep variabel yang mana yang tidak reliabel. uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS suatu konsep variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .<sup>68</sup>

## F. Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang statistik data seperti *min*, *max*, *mean*, *standar deviasi*, dan lain-lain untuk mengukur distribusi data.<sup>69</sup>

---

<sup>67</sup> Muhammad Yusuf, dan Lukman Daris, *Analisis data Penelitian*, (Bogor: IPB Press Printing, 2018), hlm. 50.

<sup>68</sup> Mahfud, *Hedonisme Preferensi Dalam Mengkonsumsi Daging*, (Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2017), hlm. 77-78.

<sup>69</sup> Sugiarto dan Hongyanto Setio, *Statistika Deskriptif dan Kosep Peluang*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020), hlm. 5.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas perlu digunakan guna mengetahui apakah asumsi statistika parametrik terpenuhi jika data yang diuji terdistribusi maka dikatakan normal jika tidak terpenuhi disarankan memakai uji non parametrik. dalam artian apakah variabel dependen dan variabel independen yang digunakan berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual berdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai signifikannya. Apabila nilai signifikan  $> 0,1$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan  $< 0,1$  maka berdistribusi tidak normal.<sup>70</sup>

*Kolmogorov-Smirnov* maka kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan  $< 0,1$ , maka  $H_0$  ditolak.
- b. Jika nilai signifikan  $> 0,1$ , maka  $H_0$  diterima.

## G. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna atau korelasi yang tinggi di antara variabel independen dalam model regresi. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Jika nilai tolerance  $> 0,1$ , tidak terjadi

---

<sup>70</sup> Ali sahib, *Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik Dengan SPSS*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2018), hlm. 160.

multikolinearitas, namun jika nilai tolerance  $< 0,1$ , maka terjadi multikolinearitas. Sedangkan melihat nilai VIF, yaitu jika  $VIF < 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap yang diuji. Namun, jika nilai  $VIF >$  maka artinya terjadi multikolinearitas terdapat data yang diuji.<sup>71</sup>

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi di antara variabel independen dengan variabel residual (e). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas..<sup>72</sup> Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji koefisien *sperman's rho* ialah dengan mengkorelasikan variabel independen dengan residual. Adapun criteria pengambilan keputusan heteroskedastisitas ialah sebagai berikut:

- 1) Jika korelasi antara variabel independen dengan residual memiliki signifikansi  $> 0,1$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika korelasi antara variabel independen dengan residual memiliki signifikansi  $> 0,1$  artinya terjadi heteroskedastisitas.

## H. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda adalah suatu metode statistik yang mengamati hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas.<sup>73</sup> tujuan metode ini yaitu

---

<sup>71</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 103.

<sup>72</sup> Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 122.

<sup>73</sup> Ajis Trigunawan, dkk, *Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Pemerintah*, (Bandung: Rayhan Prastya, 2020), hlm.29-30.

untuk melihat nilai Y untuk nilai X. adapun guna dari analisis linier berganda untuk melakukan prediksi terhadap variabel terikat.

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

Keterangan:

Y : Variabel dependen

X : Variabel independen

A : Konstanta

b : Koefisien regresi independen

e : *Error*

Berdasarkan persamaan tersebut, maka persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah:

$$KN = a + b_1 BP + b_2 DKP + e$$

Keterangan:

KN : Kepuasan Nasabah

BP : Biaya penitipan (Ujrah)

DKP : Denda Keterlambatan Pelunasan

A : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : koefisien regresi variabel independen

e : *Error*

## I. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>74</sup>

### 1. Uji Secara Parsial ( uji t )

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Signifikansi yang digunakan ialah 0,1 Uji ini pada dasarnya seberapa jauh pengaruh dari variabel independen dalam menerangkan variabel dependen pengujian ini dilakukan dengan uji dua arah yaitu sebagai berikut:<sup>75</sup>

- a. Tidak ada pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah.
- b. Ada pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

### 2. Uji Secara Simultan ( uji F )

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, kepercayaan yang digunakan yaitu 0,1. Apabila nilai  $F_{hitung}$

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Ibid*, hlm. 93.

<sup>75</sup> Didin Fatihuddin, dkk, *Kapita Selekta Metodologi Penelitian*, (Pasuruan: CV Qiara Media, 2020), hlm. 165.

perhitungannya lebih besar daripada nilai  $F_{\text{tabel}}$  secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

- a. Apabila  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  atau nilai  $\text{sig} \geq 0,1$  berarti terdapat pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Apabila  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$  atau nilai  $\text{sig} \leq 0,1$  berarti tidak terdapat pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan terhadap kepuasan nasabah.<sup>76</sup>

#### J. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi merupakan ukuran (besaran) untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen. Jika koefisien determinasi  $R^2$  semakin kuat mendekati satu maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen semakin kuat terhadap variabel dependen.<sup>77</sup>

**Tabel III. 8**

#### **Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

<sup>76</sup> Anwar Hadi dan Asiah, *Statistika Pengendalian Mutu Internal Mendukung Penerapan ISO/IEC*, (Bogor: PT. IPB press, 2018), hlm.53-54.

<sup>77</sup> Albert Kurniawan Purnomo, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*, (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019), hlm.31-32.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah**

###### **Sibuhuan**

Pegadaian merupakan sebuah lembaga BUMN yang bergerak dalam bidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, Pegadaian didirikan oleh Pemerintah Hindia-Belanda pada tanggal 1 April 1901 yang ditandai dengan didirikannya Pegadaian Cabang Sukabumi dan sampai sekarang setiap tanggal 1 April 1901 diperingati dengan Hari Ulang Tahun Pegadaian.

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan berdiri. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.<sup>78</sup>

Menyikapi tentang hal itu para ekonomi sudah banyak berinvestasi di daerah Sibuhuan Padang Lawas. Terbukti banyak kita jumpai lembaga bank yang berada di Kabupaten Padang Lawas. Bahkan lembaga non bank juga

---

<sup>78</sup> Ahmad Kali Ansori Nasution PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Senin, 18 Oktober 2021.

banyak yang muncul untuk ikut bersaing dengan lembaga keuangan lainnya termasuk Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, Koperasi dan lain-lain.

Bermula ada kebijakan jajaran Direksi Pegadaian Syariah, bahwa akan memudahkan masyarakat untuk membuka transaksi pada kantor Pegadaian Syariah. Maka pada tahun 2005 mulai merintis membuka Pegadaian Syariah di Kabupaten Padang Lawas Sibuhuan sehingga tepat pada tahun 2005 diresmikan pembukaan Cabang Syariah Sibuhuan yang tempatnya di Jln. Ki Hajar Dewantara Lik. VI Sibuhuan, Kecamatan Barumon, Kabupaten Padang Lawas.

Setelah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan didirikan, banyak sekali nasabah yang berminat untuk melakukan transaksi gadaai di Pegadaian Syariah tersebut. sehingga nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan setiap tahunnya mengalami peningkatan karean banyaknya nasabah yang membutuhkan jasa Pegadaian Syariah.

## **2. Logo, Visi, Misi dan Slogan PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan<sup>79</sup>**

### **a. Logo Pegadaian Syariah**



---

<sup>79</sup> [www. Pegadaian.com](http://www.Pegadaian.com), di akses pada tanggal 25 Oktober 2021.



Pegadaian menggunakan tiga bentuk tingkatan berderet berwarna hijau. Warna hijau melambangkan keteduhan. Sedangkan timbangan dilingkaran paling kanan melambangkan keadilan. *Font* atau bentuk huruf Pegadaian juga berubah untuk menumbuhkan kesan rendah hati.

Lingkaran pertama, atau yang paling kiri menggambarkan fungsi pegadaian yang melayani pembiayaan gadai dan fidusia produk seperti, KCA, Gadai Syariah, Kreasi, Krasida, Krista, Amanah dan Arrum.

Di lingkaran kedua, atau bagian tengah menggambarkan pegadaian yang melayani bisnis emas dengan produk logam mulia. Sedangkan lingkaran ketiga menunjukkan pegadaian yang melayani aneka jasa dengan produk *multi payment online* untuk pembayaran listrik, air, telepon, dan kiriman uang.

#### **b. Visi Pegadaian Syariah**

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

#### **c. Misi Pegadaian Syariah**

Untuk mencapai visi Pegadaian Syariah, maka yang menjadi misi Pegadaian Syariah, yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang cepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi.

- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian Syariah dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

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

#### **d. Slogan Pegadaian Syariah**

Perum pegadaian mempunyai slogan yang berguna untuk menambahkan semangat kerja seluruh pegawainya dan selalu dipegang teguh yaitu: “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”

Slogan ini mencerminkan cirri utama pelayanan Pegadaian, yaitu:

- 1) Mengatasi masalah keuangan atau kebutuhan dalam pelayanan dalam waktu yang relatif singkat.
- 2) Tidak menuntut administrasi yang menyulitkan.

### **3. Tujuan dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah**

#### **Sibuhuan**

##### **a. Tujuan**

Sifat usaha pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum, dan sekaligus menumpuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelola, oleh karena itu, Pegadaian Syariah memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan dan kebijaksanaan dan pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- 2) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jauh ke tangan para pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- 3) Mencegah praktek Pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

**b. Budaya**

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insane Pegadaian Syariah yaitu jiwa INTAN yang terdiri dari.<sup>80</sup>

- 1) Inovatif
  - a) Berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaptif.
  - b) Berorientasi pada solusi bisnis.
- 2) Nilai moral tinggi
  - a) Taat beribadah.
  - b) Jujur dan berpikir positif.
- 3) Terampil
  - a) Kompeten di bidang tugasnya.
  - b) Selalu mengembangkan diri.

---

<sup>80</sup> Pegadaian Syariah, “*Budaya Perusahaan*” [www.pegadaian.com](http://www.pegadaian.com) di akses pada tanggal 25 Oktober 2021

- 4) Adi layanan
  - a) Peka dan cepat tanggap.
  - b) Empati, santun, dan ramah.
- 5) Nuansa citra
  - a) Bangga sebagai insane Pegadaian.
  - b) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

## B. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 98 responden dengan 8 butir pernyataan untuk variabel biaya penitipan (*ujrah*), butir pernyataan untuk variabel denda keterlambatan, dan butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah. Dimana  $r_{tabel}$  dengan jumlah sampel 98 dan  $df=n-2$  (98-2) adalah 0,167. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom person correlation ( $r_{hitung}$ ). Adapun hasil uji validitas sebagai berikut.

**Tabel VI.1**  
**Hasil Uji Validitas Biaya Penitipan (Ujrah)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,476	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 96$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} =$ 0,167	Valid
2	0,658		Valid
3	0,640		Valid
4	0,601		Valid
5	0,474		Valid
6	0,512		Valid
7	0,617		Valid
8	0,743		Valid

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2021*

Hasil uji validitas variabel biaya penitipan (ujrah) pada tabel VI.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel biaya penitipan (ujrah) memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel biaya penitipan (ujrah) dinyatakan valid. Sedangkan uji validitas untuk variabel denda keterlambatan sebagai berikut.

**Tabel VI.2**  
**Hasil Uji Validitas Denda Keterlambatan ( $X_2$ )**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,623	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 96$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,167$	Valid
2	0,658		Valid
3	0,592		Valid
4	0,746		Valid
5	0,593		Valid
6	0,693		Valid

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Hasil uji validitas variabel denda keterlambatan pada tabel VI.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel denda keterlambatan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan seluruh item pernyataan untuk variabel denda keterlambatan dinyatakan valid. Sedangkan uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah sebagai berikut.

**Tabel VI.3**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,635	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 96$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,167$	Valid
2	0,603		Valid
3	0,638		Valid
4	0,603		Valid
5	0,577		Valid
6	0,498		Valid

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2021*

Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah pada tabel VI.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kepuasan nasabah memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan seluruh item pernyataan untuk variabel denda keterlambatan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan statistik adalah *cronbach alpha*. Instrument reliable jika cronbach alpha  $> 0,6$ . Berikut hasil uji reliabilitas variabel biaya penitipan (*ujrah*), denda keterlambatan dan kepuasan nasabah.

**Tabel VI.4**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> )	0,727	8
Denda Keterlambatan	0,720	6
Kepuasan Nasabah	0,621	6

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2021*

Hasil uji reliabilitas pada tabel IV. 5 diperoleh kesimpulan bahwa hasil uji reliabilitas variabel biaya penitipan (*ujrah*) ( $X_1$ ) diperoleh nilai *cronbach alpha* 0,727  $> 0,6$  sehingga variabel biaya penitipan (*ujrah*) dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya, untuk variabel denda keterlambatan ( $X_2$ ) *cronbach alpha* 0,720  $> 0,6$  sehingga variabel denda keterlambatan dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya,

*cronbach alpha* untuk variabel kepuasan nasabah (Y) 0,621 >0,6 sehingga variabel kepuasan nasabah dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

## C. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Hasil uji statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *minimum*, *maksimum*, *mean* dan *standard deviation* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel VI.5**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biaya Penitipan (ujrah)	98	18	37	29.60	3.984
Denda Keterlambatan	98	11	29	22.30	3.064
Kepuasan Nasabah	98	12	29	21.47	3.074
Valid N (listwise)	98				

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Hasil uji analisis statistik deskriptif pada tabel IV.5 menjelaskan bahwa variabel Biaya Penitipan (*Ujrah*) mempunyai nilai terendah 18, nilai tertinggi 37 dan nilai rata-rata 29,60 serta nilai simpangan baku 3,984. Variabel Denda Keterlambatan mempunyai nilai terendah 11, nilai tertinggi 29 dan nilai rata-rata 22,30 serta nilai simpangan baku 3,064. Variabel Kepuasan Nasabah mempunyai nilai terendah 12, nilai tertinggi 29 dan nilai rata-rata 21,47 serta nilai simpangan baku 3,074.

## 2. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel VI.6**  
**Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07441991
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.061
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2021*

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.6 diatas dapat dinyatakan bahwa nilai signifikansi 0,200. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 ( $0,200 > 0,1$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.



## 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas untuk variabel biaya penitipan (*ujrah*), denda keterlambatan dan kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan adalah sebagai berikut:

**Tabel VI. 8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.996	1.776		1.687	0.095		
	Biaya penitipan	0.394	0.065	0.515	6.037	0.000	0.665	1.503
	Denda keterlambatan	0.305	0.086	0.304	3.567	0.001	0.665	1.503

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Hasil uji multikolinearitas pada tabel IV. 7 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel biaya penitipan (*ujrah*) ( $X_1$ ) 0,667 dan nilai *tolerance* untuk variabel denda keterlambatan ( $X_2$ ) adalah 0,667. Sehingga dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel tersebut adalah lebih > 0,1. Nilai VIF dari variabel biaya penitipan (*ujrah*) ( $X_1$ ) adalah 1,550, nilai VIF dari variabel denda keterlambatan adalah 1,550. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel diatas adalah lebih < 10. Berdasarkan penilaian

tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

#### b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser yaitu dengan menguji tingkat signifikannya. Uji tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel VI. 9**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Correlations					
			Biaya Penitipan	Denda keterlambatan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Biaya penitipan	Correlation Coefficient	1.000	.529**	-.050
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.623
		N	98	98	98
	Denda keterlambatan	Correlation Coefficient	.529**	1.000	.092
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.367
		N	98	98	98
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.050	.092	1.000
		Sig. (2-tailed)	.623	.367	.
		N	98	98	98

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

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Berdasarkan tabel VI. 9 dapat diketahui bahwa nilai sig (2-tailed) biaya penitipan (*ujrah*) sebesar  $0,623 > 0,1$ , nilai sig (2-tailed) denda keterlambatan sebesar  $0,367 > 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas hubungan yang terdiri, dari biaya penitipan (ujrah) ( $X_1$ ), denda keterlambatan ( $X_2$ ), terhadap kepuasan ( $Y$ ). Hasil outputnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel VI. 10**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.813	1.775
	Biaya Penitipan (Ujrah)	.402	.065
	Denda Keterlambatan	.302	.085

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2021*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan garis analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KN = 2,813 + 0,402BP + 0,302DKP + e$$

Persamaan Regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 2,813, artinya apabila variabel biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan dianggap konstan atau 0 maka kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sebesar 2,813.
- Nilai koefisien regresi variabel biaya penitipan (ujrah) bernilai positif sebesar 0,402, artinya bahwa setiap peningkatan biaya

penitipan (ujrah) sebesar 1 satuan, maka kepuasan akan naik sebesar 0,402. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara biaya penitipan (ujrah) terhadap kepuasan, apabila biaya penitipan (ujrah) menurun maka kepuasan menurun namun berbanding terbalik dimana biaya penitipan (ujrah) menurun kepuasan meningkat.

- c. Nilai Koefisien regresi variabel denda keterlambatan sebesar 0,302, artinya apabila denda keterlambatan ditambah 1 satuan maka kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan adalah sebesar 0,302. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara denda keterlambatan dengan kepuasan nasabah, apabila denda keterlambatan sesuai dengan harapan maka kepuasan nasabah meningkat.

## **7. Hasil Uji Hipotesis**

### **a. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Hasil uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

**Tabel VI.11**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.996	1.776		1.687	.095
	BiayaPenitipan	.394	.065	.515	6.037	.000
	Denda Keterlambatan	.305	.086	.304	3.567	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

*Sumber: Hasil pengolahan data, 2021*

Nilai untuk  $t_{\text{tabel}}$  dicari pada  $\alpha = 10\%$  dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel dan  $k$  = variabel independen, jadi  $df = 98-2-1=92$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,1) maka diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661. Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) pada tabel IV.11 dapat dilihat bahwa pada variabel biaya penitipan (ujrah) memiliki nilai  $t_{\text{hitung}}$  1,687 nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661. Sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $1,687 > 1,661$ ) maka  $H_1$  diterima. jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh biaya penitipan (ujrah) terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

Pada variabel denda keterlambatan memiliki  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 3,567 dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661 sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $3,567 > 1,661$ ) jadi  $H_2$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

### b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (dependen). Ketentuan dalam uji F ini adalah jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Tabel VI. 12**

#### Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	494.558	2	247.279	55.687	.000 <sup>b</sup>
	Residual	421.850	95	4.441		
	Total	916.408	97			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), DendaKeterlambatan, BiayaPenitipan						

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Nilai  $F_{tabel}$  untuk signifikansi  $\alpha = 0,1$  dengan  $df_1 = k-1$  atau  $3-1=2$  (k adalah jumlah variabel),  $df_2$  adalah 98 ( $df_2 = n-k-1$ ) atau  $98-2-1=96$  (n adalah jumlah responden dan k adalah variabel independen) maka hasil yang diperoleh untuk  $F_{tabel}$  sebesar 2,36. Hasil uji simultan (uji F) pada tabel IV.12 nilai  $F_{hitung}$  55,687 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $55,678 > 2,36$ ) maka  $H_a$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

## 8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel VI.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 <sup>a</sup>	.540	.530	2.107
a. Predictors: (Constant), Denda Keterlambatan, Biaya penitipan				
b. Dependent : Variabel Y				

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Berdasarkan analisis koefisien determinasi pada tabel IV. 9 diperoleh (*adjusted R Square*) sebesar 0,540 atau (53%) artinya variabel biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan mampu menjelaskan variabel dependen atau kepuasan nasabah sebesar 53%. Sedangkan 47% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gada emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Dari hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 diketahui bahwa:

**a. Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**

Nilai untuk  $t_{\text{tabel}}$  dicari pada  $\alpha = 10\%$  dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel dan  $k$  = variabel independen, jadi  $df = 98-2-1=92$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,1) maka diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661. Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) biaya penitipan (*ujrah*) memiliki nilai  $t_{\text{hitung}}$  1,687 nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661. Sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $1,687 > 1,661$ ) maka  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

Biaya penitipan (*ujrah*) yaitu mempunyai arti upah atau gaji, atau dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan atau suatu manfaat benda atau jasa.<sup>81</sup>Ujrah merupakan atau harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian. Biaya penitipan (*ujrah*) dapat dihitung setelah barang yang di gadaiakan ditaksir oleh pihak pegadaian. Dalam Pegadaian Syariah ada yang disebut dengan diskon yaitu apabila nasabah yang ingin meminjam dibawah taksiran yang ditetapkan oleh pegadaian. Biaya penitipan (*ujrah*) di Pegadaian Syariah sesuai dengan prinsip hukum Islam yaitu diperbolehkan dalam islam

---

<sup>81</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 378.



dilakukan secara sukarela membawa nilai masalah dan keadilan untuk masyarakat.

Syariah dan perundang-undangan mengemukakan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) merupakan imbalan atas jasa yang diterima, boleh berupa uang, manfaat barang, jasa dan barang yang boleh dimanfaatkan.

*Ujrah* merupakan imbalan jasa yang diterima *mu'jir* boleh berupa uang, manfaat barang, jasa, atau barang yang boleh dimanfaatkan menurut syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>82</sup> *Ujrah* boleh dibayar secara tunai, bertahan/berangsur dan tangguh berdasarkan kesepakatan sesuai dengan syariah dan perundang-undangan yang berlaku. *Ujrah* yang telah disepakati boleh ditinjau ulang atas manfaat yang belum diterima oleh *Mustajir* sesuai kesempatan.

Biaya penitipan merupakan harga jual produk gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan bahwa harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lainnya yang menimbulkan biaya. Harga juga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran paling fleksibel. Setiap harga yang dikenakan perusahaan akan menghasilkan tingkat permintaan yang berbeda-beda dan karena itu akan memberikan tingkat pengaruh yang berbeda pula pada tujuan pemasaran dalam keadaan normal. Permintaan dan harga berhubungan terbalik yaitu semakin tinggi harga semakin

---

<sup>82</sup> Usman, *Hukum Islam Dalam Praktik Akuntansi Syariah Antara Teori dan Praktik*, (Sukoharjo: CV. Pelita Akasara Gemilang, 2021), hlm. 237.

rendah permintaan dan semakin rendah harga semakin tinggi permintaan. Hal ini selaras dengan semakin besar biaya penitipan (ujrah) maka semakin rendah tingkat kepuasan nasabah

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rahmad Pardomuan yang menyatakan bahwa biaya penyimpanan barang gadai emas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi yang membuktikan bahwa hubungan antara penerapan tarif jasa simpan gadai emas dengan kepuasan nasabah berpengaruh baik sehingga nasabah di Pegadaian Langsa tidak jenuh dalam menunggu hasil yang akan diterima.

Kesimpulannya, variabel biaya penitipan (ujrah) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Sehingga dengan terbuktinya hipotesis tersebut dapat memberikan informasi bahwa biaya penitipan (ujrah) perlu untuk diperhatikan bagi nasabah bahwa semakin rendah biaya penitipan (ujrah) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah, dan sebaliknya semakin tinggi biaya penitipan (ujrah) maka akan semakin rendah tingkat kepuasan nasabah.

**b. Pengaruh Denda Keterlambatan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**

Pada variabel denda keterlambatan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3,567 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,661 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,567 > 1,661$ ) jadi  $H_2$

diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh denda keterlambatan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Pada penelitian ini variabel denda keterlambatan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

Denda keterlambatan pelunasan merupakan hukuman yang melibatkan uang yang harus dibayarkan dalam jumlah tertentu karena telah melanggar aturan dalam tindakan seseorang yang tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam suatu ikatan.<sup>83</sup> Ketentuan denda yang ditetapkan pada produk gadai emas oleh PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan adalah berupa denda uang. Adapun denda yang ditentukan adalah disesuaikan dengan biaya penitipan (*ujrah*) atas perolehan pinjaman produk gadai emas dengan sistem harian.

Penetapan denda di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan dinilai baik oleh nasabah, terbukti dengan adanya ketetapan denda tersebut nasabah gadai emas masih tetap melakukan transaksi gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Hal tersebut terjadi karena sistem denda yang ditentukan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan lebih murah dan lebih baik dibandingkan dengan lembaga lainnya.

---

<sup>83</sup> Samsul Ramli, *Pengadaan Barang/jasa Pemerintah*, (Jakarta: Visimedia, 2014), hlm. 388.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Mas 'Adatin menyatakan bahwa denda keterlambatan pelunasan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kesimpulannya, variabel denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Denda yang murah dengan sistem harian merupakan solusi yang tepat bagi masyarakat di Kabupaten Padang Lawas, khususnya bagi masyarakat sibuhuan dan sekitarnya. Harga yang murah memiliki peran tersendiri bagi masyarakat, yakni sebagai penentu masyarakat dalam menentukan untuk melakukan pembelian.

**c. Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan Pelunasan roduk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas PT. Peagadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**

Secara simultan menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel biaya penitipan dan denda keterlambata terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan dengan nilai  $F_{hitung}$  955,687 dan  $F_{tabel}$  2,36 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $55,687 > 2,36$ ) maka  $H_a$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

Kepuasan nasabah respon nasabah terhadap evaluasi yang dirasakannya terhadap apa yang diberikan suatu karyawan perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas nasabah. Dalam hal ini dalam jangka panjang, kepuasan nasabah akan berdampak pada terbentuknya kepuasan nasabah. Ketika nasabah akan merasa puas terhadap biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan yang diberikan perusahaan maka nasabah akan cenderung kembali untuk mengunjungi jasa tersebut.

Jika suatu perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, maka banyak manfaat yang diterima perusahaan dengan tercapainya kepuasan nasabah yang tinggi. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.<sup>84</sup> Hal ini menunjukkan timbulnya kepuasan nasabah yang tinggi terhadap nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja kualitas jasa secara individu terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian Ade Syarif Maulana menyatakan bahwa kenaikan harga satuan cenderung berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan penelitian Wahibur Rokhman menyatakan bahwa biaya, angsuran, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>84</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 33.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun dengan sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Peneliti tidak mengontrol nasabah dalam menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab sendiri atau hanya asal jawab saja. Walaupun demikian, penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini.

Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai Kepuasan Nasabah Gadai Emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh biaya penyimpanan barang gadai emas terhadap kepuasan nasabah di , hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,061,  $t_{tabel}$  sebesar 1,98. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,061 > 1,98$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Terdapat pengaruh denda keterlambatan pelunasan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,938, dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,996. Sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $2,938 < 1,996$ ), Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
3. Terdapat pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

#### B. Saran

1. Bagi pihak PT.Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan agar dapat lebih mengoptimalkan biaya penitipan (ujrah) gadai emas dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas. Hal ini akan mendukung dan

memperbaiki kepuasan nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah tiap tahunnya, biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan yang semakin rendah akan membuat nasabah semakin puas dalam produk-produk yang ditawarkan dan akan semakin loyal dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegdaian Syariah Sibuhan.

2. Bagi peneliti selanjutnya masih ada beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah namun belum dapat dimasukkan oleh peneliti, oleh karena itu disarankan lagi bagi peneliti selanjutnya menambah variabel lain juga merupakan faktor penentu dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU:

Afi Purnawi, Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan, Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2020.

Agus Prawoto, Penilaian Bank, Asuransi, dan Aset Tidak Berwujud, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021.

Ahmad Ifham, Memahami Bank Syariah Dengan Mudah, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.

Ajis Trigunawan, dkk, Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Pemerintah, Bandung: Rayhan Prastya, 2020.

Akbar Iskandar, dkk, Statistika Bidang Teknolgi Informasi, Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Albert Kurniawan Purnomo, Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS, Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019.

Ali sahib, Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik Dengan SPSS, Surabaya: Airlangga University Press, 2018.

Andala Rama Putra Barusman, Model Kepuasan Nasabah, Indramayu: Penerbit Adab, 2021.

Anwar Hadi dan Asiah, Statistika Pengendalian Mutu Internal Mendukung Penerapan ISO/IEC, Bogor: PT. IPB press, 2018.

Asmara Indahingwati, Kepuasan Konsumen pada Kualitas Layanan SIM Keliling, Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.

Candrianto, Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar, Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021.

Departemen agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Q,S. Al-Baqarah Ayat : 283.

- Didin Fatihuddin, dkk, Kapita Selekta Metodologi Penelitian, Pasuruan: CV Qiara Media, 2020.
- Hermanu Irawan, Manajemen Merek dan Kepuasan Pelanggan, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- Husnaini Usman dan Pronomo Setiadi Akbar, Metodologi Penelitian Sosial edisi Ke -2. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Idri, Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi, Jakarta: Kencana, 2015.
- Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Ketut Swarjana, Metode Penelitian Kesehatan, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- Khaerul Umam, Manajemen Perbankan Syariah, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Kurniati Karim, Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas jasa Perbankan, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Lijan Poltak Sinambela, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2016.
- Mahfud, Hedonisme Preferensi Dalam Mengkonsumsi Daging, Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2017.
- Muhammad Santoso, Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Muhammad Yusuf, dan Lukman Daris, Analisis data Penelitian, Bogor: IPB Press Printing, 2018.
- Nikolaus Duli, Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data Dengan SPSS, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Perpres No. 54 tahun 2010 sebagaimana telah diubah dalam perpres No. 70 tahun 2012.

Pudjihardjo, Nur Faizin Muhith, Fikih Muamalah Ekonomi Syariah, Malang: UB Press, 2019.

Quraish Shihab, Tafsir Al-Mishbah Cetakan Ke V, Jakarta: Lentera Hati, 2012.

Sahri Muhammad, dkk, Pembayaran Heptagon Akses Rumah Tangga Miskin, Malang: UB Press, 2014.

Samsul Ramli, Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2013.

Sayyidatul Khoiridah, dkk, Pesembahan Onitomi Untuk Negeri, Surabaya: Onitomi Press, 2021.

Sugiarto dan Hongyanto Setio, Statistika Deskriptif dan Kosep Peluang, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020.

Sugiyono, Metode Penelitian bisnis, Bandung : Alfabeta, 2016.

Tim aksara iustitia, Peraturan Presiden RI Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Jakarta: Agromedi Group Distributor, 2018.

Velariza Alvioletta, dkk, Penerapan Metode Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.

Wahbah Az-Zuhaili, Fiqih Islam Wa Adillatuhu, Depok: Gema Insani, 2021.

Wangawidjaja, Pembiayaan Bank Syariah, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Zulkarnain Lubis, dkk, Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019.

#### **SUMBER LAINNYA:**

Ade Syarif Maulana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, Jurnal Ekonomi, Vol. 7, No. 2, November 2016.

- Alfidnita Rahmawati, Analisis Biaya Penitipan (ujrah) dan Denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Sidoarjo, Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya 2018.
- Andi Tarlis, Wardatul Aini dan Junaidi, Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Langsa, jurnal Investasi Islam, Vol. 4, No.1, Januari 2019.
- Budi Gautama, dkk, Pengaruh Kualitas Produk, Harga Promosi dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, dalam Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman, Vol. 6, No. 1, Januari-Juni 2018.
- Mas'Adatin, Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep, (Skripsi Sunan Ampel 2016), hlm.90.
- Muhammad Isa, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, dalam Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, Vol. 2, No. 2, Juni 2019, hlm. 180.
- Nursaman, Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Masalah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Serang, dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 6, No. 3, Juni 2020.
- Rahmad Pardomuan, Pengaruh Biaya Penyimpanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Alaman Bolak, (Skripsi IAIN Padanfsidimpuan 2016).
- Wahibur Rokhman, Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus, Jurnal Iqtishadia, Vol. 9, No. 2, Juni 2016, hlm. 345.

## LAMPIRAN 1 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Nur Lailah Harahap
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir: Simanulandang Julu, 18 Oktober 1998
4. Anak Ke : 2 (Dua) dari 5 Bersaudara
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Status : Mahasiswa
7. Agama : Islam
8. Alamat Lengkap : Desa Simanulandang Julu, Kec. Ulu Barumun, Kab.  
Padang Lawas
9. Telepon/HP : 0852-6148-0801
10. E-mail : nurlailahharahap@gmail.com

### B. NAMA ORANG TUA

1. Nama  
Ayah : Sahat Harahap  
Ibu : Gor Gor Hasibuan
2. Pekerjaan  
Ayah : Petani  
Ibu : Ibu Rumah Tangga
3. Alamat  
11. Ayah : Desa Simanudang Julu, Kec. Ulu Barumun, Kab.  
Padang Lawas

12. Ibu : Desa Simanudang Julu, Kec. Ulu Barumun, Kab.  
Padang Lawas

### **C. PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 0605 Simanuldang (2005-2011)
2. MTSS Al-Mukhlisin Sibuhuan (2011-2014)
3. Man 1 Sibuhuan (2014-2017)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2017 - Sekarang)

### **D. MOTTO HIDUP**

Tidak masalah jika kamu berjalan dengan lambat, asalkan kamu tidak pernah berhenti berusaha



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

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

omor : 2867 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/11/2020  
ampiran : -  
al : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

18 Nopember 2020

th. Bapak/Ibu:

. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I  
. Hamni Fadlilah Nasution : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nur Lailah Harahap  
NIM : 1740100223  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus UPS Pegadaian Syariah Sibuhuan).

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

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

Nomor : 1090/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021  
Hal : Mohon Izin Pra Riset

30 April 2021

**yth. Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

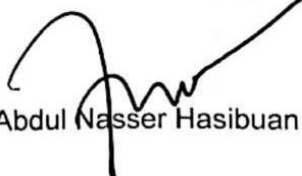
Nama : Nur Lailah Harahap  
NIM : 1740100223  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadaai Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



Sibuhuan, 27 Oktober 2021

No : 060/60071.10/2021  
Lampiran : -  
Urgensi : Biasa

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Padangsidempuan  
Di  
Padangsidempuan


Hal : Pemberian Izin Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 2182/In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2021, tanggal 22 September 2021 tentang Permohonan Izin Riset. Dengan ini kami dari pihak PT.Pegadaian UPS Sibuhuan memberikan izin sesuai dengan pokok surat diatas untuk melaksanakan Riset/Studi eksplorasi tentang :”**Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan)**”. Adapun daftar nama Mahasiswa/i sebagai berikut:

Nama : Nur Lailah Harahap  
NIM : 1740100223  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi: Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian disampaikan dan atas kepercayaan serta kerjasama yang baik, diucapkan terimakasih.

  
Pengelola UPS Sibuhuan  
**Pegadaian**  
Syariah  
Ahmad Kafi Ansori Nasution, ST.  
NIK. P86273

Tembusan:

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak di Padangsidempuan

PT. Pegadaian Cabang UPS Sibuhuan  
Jl. Kh. Dewantara Lk VI Kel. Pasar Sibuhuan Kec. Barumon Kab. Padanglawas Sumut 22763  
Telp. 0636.421259 [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 2182 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2021  
Hal : Mohon Izin Riset

22 September 2021

**Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:


Nama : Nur Lailah Harahap  
NIM : 1740100223  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan)".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Sibuhuan, 23 Desember 2021

No : 079/60071.12/2021  
Lampiran : -  
Urgensi : Biasa

Kepada Yth.  
Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Di  
Padangsidempuan

Hal : **Selesai Riset Penelitian**


Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 2182/In.14/G.1/G.4c/TL.00-09-2021, tanggal 22 September 2021 tentang Permohonan Izin Riset. Dengan ini kami dari pihak PT.Pegadaian UPS Sibuhuan menyatakan sesuai dengan pokok surat diatas bahwasanya riset tersebut telah selesai dilaksanakan. Adapun judul riset tersebut adalah ***"Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT.Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan."***

Adapun daftar nama mahasiswa tersebut sebagai berikut:

Nama : Nur Laila Harahap  
NIM : 1740100223  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian disampaikan dan atas kepercayaan serta kerjasama yang baik, diucapkan terimakasih.

  
Pengelola UPS Sibuhuan  
**Pegadaian**

**Ahmad Kali Ansori Nasution, ST.**  
NIK. P86273

**Tembusan:**

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak di Padangsidempuan

## **SURAT VALIDASI ANGKET**

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd  
Nip : 19830317 201801 2 001

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan)”

Yang disusun oleh:

Nama : Nur Lailah Harahap  
NIM : 17 401 00223  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah(PS-8)

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

**Padangsidimpun, 2021**  
**Validator**

**Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd**  
**NIP: 19830317 201801 2 001**

## LEMBAR VALIDASI

### ANGKET BIAYA PENITIPAN (UJRAH)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Biaya administrasi	1, 5				
Asuransi barang gadai	2,6				
Penjagaan barang	3,4				
Resiko kerusakan barang	7,8				

Catatan:

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan,  
Validator,

2021

**Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd**  
NIP: 19830317 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET DENDA KETERLAMBATAN**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butirsoal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Jatuh tempo pembayaran	1, 5				
Sanksi keterlambatan	2,3				
Pemberian kesempatan	4,6				

Catatan:

.....  
.....  
.....

**Padangsidempuan,                      2021**  
**Validator,**

**Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd**  
**NIP: 19830317 201801 2 001**

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET KEPUASAN NASABAH**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butirsoal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Kesesuaian harapan	1, 2				
Minat berkunjung kembali	3,4				
Kesediaan merekomendasikan	5,6				

Catatan:

.....  
.....  
.....

**Padangsidimpuan,                      2021**  
**Validator,**

**Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd**  
**NIP: 19830317 201801 2 001**

**Data Triwulan Investasi Aktiva Tetap PT. Charoen Pokphand Indonesia Tbk  
Periode 2012-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Triwulan</b>	<b>S<sub>t</sub></b> (Jutaan Rupiah)	<b>S<sub>t-1</sub></b> (Jutaan Rupiah)	<b>Growth</b> (%)
2012	I	9.594.762	7.082.650	0,354685323
	II	10.505.206	7.760.923	0,353602658
	III	11.747.849	7.875.330	0,491727839
	IV	12.348.627	8.848.204	0,395608306
2013	I	12.806.452	9.594.762	0,334733681
	II	13.776.883	10.505.206	0,311433874
	III	14.223.011	11.747.849	0,210690655
	IV	15.722.197	12.348.627	0,273193935
2014	I	15.826.829	12.806.452	0,235848071
	II	18.248.101	13.776.883	0,324544964
	III	19.224.022	14.223.011	0,351614085
	IV	20.862.439	15.722.197	0,326941712
2015	I	22.546.674	15.826.829	0,424585683
	II	23.759.500	18.248.101	0,302025893
	III	23.146.234	19.244.022	0,204026608
	IV	24.684.915	20.862.439	0,183222872
2016	I	24.213.962	22.546.674	0,073948291
	II	25.543.067	23.759.500	0,075067531
	III	25.223.863	23.146.234	0,089760995
	IV	24.204.994	24.684.915	-0,019441874
2017	I	24.701.565	24.213.962	0,020137266
	II	25.662.950	25.543.067	0,004693367
	III	24.395.272	25.223.863	-0,044935677
	IV	24.522.593	24.204.994	0,013121218
2018	I	25.725.027	24.701.565	0,041433083
	II	26.465.168	25.662.950	0,031259773
	III	26.675.312	24.395.272	0,093462373
	IV	27.645.118	24.522.593	0,127332579
2019	I	28.577.880	25.725.027	0,110897959
	II	28.631.015	26.465.168	0,081837644
	III	28.854.047	26.675.312	0,08167083
	IV	29.353.041	27.645.118	0,061780275



**Data Triwulan Modal Kerja PT. Charoen Pokphand Indonesia Tbk  
Periode 2012-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Triwulan</b>	<b>Aktiva Lancar (Jutaan Rupiah)</b>	<b>Utang Lancar (Jutaan Rupiah)</b>	<b>Modal Kerja (Jutaan Rupiah)</b>
2012	I	5.713.550	1.547.355	4.166.195
	II	6.327.915	1.965.974	4.361.941
	III	7.190.529	2.384.185	4.806.344
	IV	7.180.890	2.167.652	5.013.238
2013	I	7.170.222	1.580.767	5.589.455
	II	7.692.033	2.511.837	5.180.196
	III	7.937.770	2.082.473	5.855.297
	IV	8.824.900	2.327.048	6.497.852
2014	I	8.510.418	1.881.587	6.628.831
	II	8.676.913	3.698.769	4.978.144
	III	9.789.680	3.385.307	6.404.373
	IV	10.009.670	4.467.240	5.542.430
2015	I	10.752.978	3.587.065	7.165.913
	II	11.613.764	4.361.763	7.252.001
	III	10.751.649	4.087.061	6.664.588
	IV	12.013.294	5.703.842	6.309.452
2016	I	11.425.847	4.653.141	6.772.706
	II	12.600.061	5.272.336	7.327.725
	III	12.465.927	5.749.860	6.716.067
	IV	12.059.433	5.550.257	6.509.176
2017	I	12.355.955	5.389.405	6.966.550
	II	13.427.820	6.285.981	7.141.839
	III	12.098.295	5.002.107	7.096.188
	IV	11.720.730	5.059.552	6.661.178
2018	I	12.916.256	5.427.210	7.489.046
	II	13.418.093	5.409.127	8.008.966
	III	13.245.157	4.659.916	8.585.241
	IV	14.097.959	4.732.868	9.365.091
2019	I	14.377.536	4.826.653	9.550.883
	II	13.729.424	5.864.730	7.864.694
	III	13.356.236	5.365.361	7.990.875
	IV	13.297.718	5.188.281	8.109.437

**Data Triwulan Ukuran Perusahaan PT. Charoen Pokphand Indonesia Tbk  
Periode 2012-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Triwulan</b>	<b>Total Aktiva (Jutaan Rupiah)</b>	<b>Ukuran Perusahaan (%)</b>
2012	I	9.594.762	16,07672788
	II	10.505.206	16,1673815
	III	11.747.849	16,27918072
	IV	12.348.627	16,32905544
2013	I	12.806.452	16,36545966
	II	13.776.883	16,4385026
	III	14.223.011	16,4703717
	IV	15.722.197	16,57058409
2014	I	15.826.829	16,5772171
	II	18.248.101	16,71957158
	III	19.244.022	16,77271103
	IV	20.862.439	16,85346092
2015	I	22.546.674	16,93109812
	II	23.759.500	16,98349301
	III	23.146.234	16,95734265
	IV	24.684.915	17,02170289
2016	I	24.213.962	17,00243997
	II	25.543.067	17,05587649
	III	25.223.863	17,04330105
	IV	24.204.994	17,00206953
2017	I	24.701.565	17,02237716
	II	25.662.950	17,06055888
	III	24.395.272	17,0098999
	IV	24.522.593	17,01510541
2018	I	25.725.027	17,06297489
	II	26.465.168	17,09134001
	III	26.675.312	17,09924905
	IV	27.645.118	17,13495971
2019	I	28.577.880	17,16814355
	II	28.631.015	17,17000113
	III	28.854.047	17,17776082
	IV	29.353.041	17,19490671

**Data Profitabilitas (*Return On Asset*) PT. Charoen Pokphand Indonesia Tbk  
Periode 2012-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Triwulan</b>	<b>Laba Bersih Setelah Pajak (Jutaan Rupiah)</b>	<b>Total Aktiva (Jutaan Rupiah)</b>	<b>ROA (%)</b>
2012	I	786.483	9.594.762	0,081970037
	II	1.691.383	10.505.206	0,161004268
	III	2.466.101	11.747.849	0,209919365
	IV	2.680.872	12.348.627	0,217098792
2013	I	717.549	12.806.452	0,056030273
	II	1.529.599	13.776.883	0,111026493
	III	2.206.661	14.223.011	0,155147247
	IV	2.528.690	15.722.197	0,160835664
2014	I	661.118	15.826.829	0,041771981
	II	1.250.809	18.248.101	0,068544612
	III	1.712.829	19.244.022	0,089005770
	IV	1.746.644	20.862.439	0,083721946
2015	I	431.279	22.546.674	0,019128276
	II	959.244	23.759.500	0,040373072
	III	1.249.495	23.146.234	0,053982648
	IV	1.832.598	24.684.915	0,074239591
2016	I	764.783	24.213.962	0,025320137
	II	1.738.327	25.543.067	0,059345788
	III	2.503.088	25.223.863	0,079291594
	IV	2.225.402	24.204.994	0,101815783
2017	I	625.447	24.701.565	0,025320137
	II	1.522.988	25.662.950	0,059345788
	III	1.934.340	24.395.272	0,079291594
	IV	2.496.787	24.522.593	0,101815783
2018	I	995.324	25.725.027	0,038690883
	II	2.430.764	26.465.168	0,091847669
	III	3.469.540	26.675.312	0,130065583
	IV	4.551.485	27.645.118	0,164639739
2019	I	812.279	28.577.880	0,028423347
	II	1.728.362	28.631.015	0,060366774
	III	2.565.775	28.854.047	0,088922535
	IV	3.632.174	29.353.041	0,123740978

## Analisis Statistik Deskriptif

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Investasi Aktiva Tetap	32	-.04	.49	.1823	.14891
Modal Kerja	32	4166195	9550883	6705372.25	1328079.243
Ukuran Perusahaan	32	16.07	17.19	16.8334	.33095
Profitabilitas	32	.01	.21	.0850	.05285
Valid N (listwise)	32				

## Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,04526255
Most Extreme Differences	Absolute	0,083
	Positive	0,074
	Negative	-0,083
Test Statistic		0,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

a. Lilliefors Significance Correction.

b. This is a lower bound of the true significance.

## Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,154	0,920		2,341	0,027		
Investasi Aktiva Tetap	-0,029	0,088	-0,082	-0,325	0,748	0,427	2,341
Modal Kerja	1,328E-08	0,000	0,338	1,082	0,288	0,275	3,631
Ukuran Perusahaan	-0,128	0,058	-0,811	-2,220	0,035	0,201	4,964

a. Dependent Variable: Profitabilitas

## Uji Autokorelasi

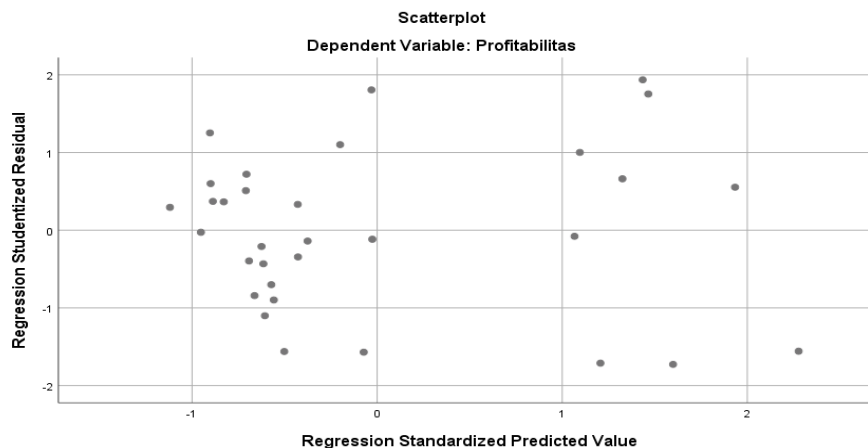
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.497 <sup>a</sup>	0,247	0,167	0,04763	1,905

a. Predictors: (Constant), Ukuran Perusahaan, Investasi Aktiva Tetap, Modal Kerja

b. Dependent Variable: Profitabilitas

## Uji Heteroskedastisitas



## Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.154	.920		2.341	.027
	Investasi Aktiva Tetap Modal Kerja Perusahaan	-.029	.088	-.082	-.325	.748
		1.328E-8	.000	.338	1.082	.288
		-.128	.058	-.811	-2.220	.035

### Uji Parsial (Uji t)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.154	.920		2.341	.027
	Investasi Aktiva Tetap	-.029	.088	-.082	-.325	.748
	Modal Kerja	1.328E-8	.000	.338	1.082	.288
	Ukuran Perusahaan	-.128	.058	-.811	-2.220	.035

### Uji Simultan (Uji F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.021	3	.007	3.066	.044 <sup>b</sup>
Residual	.064	28	.002		
Total	.084	31			

a. Dependent Variable: Profitabilitas

b. Predictors: (Constant), Ukuran Perusahaan, Investasi Aktiva Tetap, Modal Kerja

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.497 <sup>a</sup>	0,247	0,167	0,04763

a. Predictors: (Constant), Ukuran Perusahaan, Investasi Aktiva Tetap, Modal Kerja

b. Dependent Variable: Profitabilitas

## KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Biaya Pentipan (Ujrah) dan Denda Ketrelambatan Pelunasan Peroduk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan”** kami mohon kesedian Anda untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan dalam kuesioner ini.

Kuesioner ini merupakan wahana untuk menggali informasi mengenai informasi mahasiswa program studi perbankan syariah dengan determinasi minat menabung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan di bank syariah jawaban anda tidak akan mempengaruhi reputasi anda sebagai mahasiswa dalam institusi, karena penelitian ini semata-mata hanya untuk keperluan akademis. Pilihlah item jawaban yang telah tersedia dengan menjawab sebenarnya. Jawaban anda berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan obyektifitas hasil penelitian ini dan menunjukkan kebenaran serta ketepatan pernyataan tersebut. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin rahasia identitas anda.

Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapakan terima kasih.

Hormat saya,

Nur Lailah Harahap  
17 401 00223



### **A. Identitas Responden**

Jawablah pernyataan berikut dengan memberikan tanda *check list* ( $\checkmark$ ) atau tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dengan yang sesuai.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ( ) Laki- laki ( ) Perempuan
3. Pekerjaan :
4. Usia :
5. Lama anda memakai jasa pegadaian :

### **B. Daftar Pertanyaan**

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *check list* ( $\checkmark$ ) atau tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

#### **Keterangan:**

SP = Sangat puas                      KP = Kurang puas                      STP = Sangat tidak puas

P = Puas                                      TP = Tidak puas

#### 1. Biaya Penitipan (Ujrah) ( $X_1$ )

No.	Daftar Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SP	P	KP	TP	STP
1	Biaya administrasi yang dikenakan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah					

	Sibuhuan terjangkau					
2	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan memberikan perlindungan atas barang yang digadaikan					
3	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah merawat barang sebagaimana mestinya					
4	Penjagaan barang di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan memuaskan					
5	Biaya yang relatif murah membuat nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah sibuhuan semakin puas dengan produk yang ditawarkan					
6	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan memberikan Asuransi berupa kerugian atas peristiwa yang tidak terduga					
7	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan bertanggung jawab atas kerusakan barang apabila belum ditangan penyedia barang					
8	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menjamin tidak ada kerusakan barang apabila belum sampai ketangan penyedia					

2. Denda Keterlambatan ( $X_2$ )

No.	Daftar Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SP	P	KP	TP	STP
1	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian					

	Syariah Sibuhuan Memberikan sanksi kepada penyedia barang jika jatuh tempo pembayaran					
2	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian syariah sibuhuan memberikan hukuman berupa sanksi apabila melakukan pelanggaran ketentuan pidana					
3	Pembayaran sanksi keterlambatan sudah ditetapkan oleh PT. Pegadain (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan					
4	Transaksi di PT.Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan mempunyai batak akhir pembayaran					
5	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian syariah sibuhuan sudah menetapkanjatuh tempo pembayaran di awal transaksi					
6	PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan memberikan kesempatan atau perpanjangan waktu dalam melunasi tagihan tersebut					

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Daftar pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Produk di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sesuai dengan harapan					
2	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
3	Saya telah menggunakan produk di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan					
4	Saya puas dengan pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan yang sesuai dengan kebutuhan					
5	Saya merekomendasikan produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan					
6	Saya menyarankan untuk melakukan transaksi di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan					

NO RES	Biaya Penitipan (Ujrah)								JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	3	3	4	30
2	5	4	4	4	3	2	3	4	29
3	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	4	3	4	4	3	4	3	4	29
5	4	4	4	4	4	3	3	4	30
6	2	3	2	3	4	5	2	3	24
7	3	3	4	4	3	3	4	3	27
8	4	4	4	4	2	3	3	2	26
9	4	4	4	4	3	4	2	2	27
10	4	4	4	4	4	3	4	4	31
11	4	4	4	3	3	4	4	3	29
12	4	4	3	4	3	4	3	4	29
13	4	4	3	4	4	4	4	4	31
14	4	4	4	3	4	4	4	4	31
15	5	4	4	3	5	3	3	4	31
16	3	4	4	4	5	5	5	5	35
17	4	5	4	4	3	5	2	3	30
18	3	2	3	3	4	3	3	2	23
19	4	4	4	3	4	4	3	3	29
20	4	4	4	4	4	3	3	4	30
21	4	4	4	3	2	4	3	2	26
22	4	4	4	5	4	5	4	5	35
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	3	3	4	2	4	5	3	28
25	3	4	3	4	3	3	3	3	26
26	4	3	3	3	4	2	2	1	22
27	3	3	4	3	4	3	4	3	27
28	3	4	4	3	4	4	3	3	28
29	4	5	4	3	3	4	4	4	31
30	4	4	4	4	5	4	4	4	33
31	4	4	4	1	4	3	4	4	28
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	1	4	4	4	1	4	1	23
34	4	4	4	3	2	4	4	4	29
35	4	1	1	1	2	3	3	3	18
36	3	3	4	4	4	3	4	3	28
37	4	4	3	4	3	4	3	4	29
38	5	3	3	3	4	3	4	4	29
39	4	4	4	4	4	5	4	4	33

40	4	4	4	4	3	4	3	4	30
41	4	4	4	3	3	4	3	4	29
42	5	4	4	3	4	3	4	4	31
43	4	5	5	5	4	4	4	4	35
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	5	5	4	5	4	35
46	3	5	4	4	4	5	5	4	34
47	4	3	3	4	3	2	4	2	25
48	4	3	4	3	4	3	2	1	24
49	5	4	3	3	3	4	4	4	30
50	4	3	4	4	3	4	4	3	29
51	3	4	5	4	3	2	2	4	27
52	5	4	5	4	4	4	4	3	33
53	2	4	4	4	4	3	4	5	30
54	4	4	4	3	4	4	3	4	30
55	5	4	4	4	4	5	4	3	33
56	5	4	4	3	2	4	3	4	29
57	3	5	4	3	3	3	4	2	27
58	4	4	4	5	5	4	4	4	34
59	4	4	4	3	3	5	3	3	29
60	4	4	4	3	4	3	4	3	29
61	5	4	3	3	4	3	4	4	30
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	5	2	3	4	3	4	2	5	28
66	5	4	5	4	5	4	4	4	35
67	1	4	4	5	4	4	4	4	30
68	4	1	3	4	3	2	4	3	24
69	4	4	4	4	4	5	5	4	34
70	4	4	4	4	4	5	5	5	35
71	4	3	4	3	3	4	4	3	28
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	5	4	5	5	5	5	4	4	37
74	5	4	4	4	3	3	4	5	32
75	5	4	4	4	3	4	4	4	32
76	4	4	4	4	5	5	4	4	34
77	5	4	5	4	5	4	4	5	36
78	4	4	4	4	5	4	5	4	34
79	4	4	4	4	4	4	4	5	33
80	3	4	3	4	4	4	4	5	31

81	5	4	4	4	5	5	5	4	36
82	4	4	4	4	4	5	4	4	33
83	4	4	4	4	3	4	5	4	32
84	4	4	4	4	5	4	4	5	34
85	4	4	4	4	3	4	3	4	30
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	4	4	3	4	5	3	4	31
89	2	3	4	3	4	4	5	3	28
90	1	2	4	3	3	5	1	2	21
91	1	1	1	3	4	5	2	2	19
92	3	4	3	2	4	2	4	3	25
93	2	2	3	3	3	4	4	4	25
94	2	1	3	4	5	2	1	2	20
95	3	3	4	4	5	5	3	3	30
96	3	3	4	4	5	5	4	2	30
97	1	2	3	2	4	5	3	2	22
98	4	5	3	1	2	1	3	1	20
JUMLAH									2898

NO RES	SOAL ITEM X2						JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	4	3	4	4	3	23
3	4	3	3	2	3	4	19
4	5	3	3	3	4	4	22
5	4	4	4	4	3	2	21
6	3	4	3	2	5	3	20
7	3	3	4	3	4	3	20
8	4	2	3	3	4	2	18
9	2	4	4	4	3	4	21
10	4	4	4	4	3	4	23
11	4	4	4	3	4	3	22
12	4	4	4	5	4	3	24
13	3	4	4	4	3	3	21
14	4	4	4	3	3	3	21
15	3	4	5	4	3	2	21
16	4	3	4	3	4	3	21
17	4	4	4	4	3	3	22
18	3	4	3	4	3	3	20
19	4	4	4	4	3	3	22
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	4	3	4	26
22	4	4	4	4	4	5	25
23	5	4	5	4	3	4	25
24	4	4	5	4	4	4	25
25	4	4	4	3	2	1	18
26	3	4	4	3	4	3	21
27	3	4	4	3	4	3	21
28	1	4	4	3	3	4	19
29	3	4	4	3	2	4	20
30	4	4	5	4	4	5	26
31	4	4	4	3	2	1	18
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	3	2	1	18
34	4	4	4	4	3	4	23
35	5	4	4	4	4	3	24
36	4	4	3	3	4	3	21
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	5	4	3	4	24



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

81	4	5	5	5	5	5	29
82	4	4	5	5	5	4	27
83	4	4	4	5	4	4	25
84	5	4	4	4	4	4	25
85	3	4	4	4	3	4	22
86	4	4	4	4	4	3	23
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	5	5	5	4	27
89	1	2	2	4	5	3	17
90	2	3	4	5	5	3	22
91	2	4	3	2	1	1	13
92	3	4	4	3	2	3	19
93	1	2	3	2	2	3	13
94	1	2	3	1	2	2	11
95	4	5	3	4	3	5	24
96	3	4	2	5	3	2	19
97	2	3	4	3	5	2	19
98	3	2	4	2	4	2	17
JUMLAH							2185

NO RES	SOAL ITEM Y						JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	3	4	23
2	4	5	5	4	4	4	26
3	3	4	4	3	4	4	22
4	2	3	4	5	3	3	20
5	4	4	4	4	3	1	20
6	4	3	4	3	4	3	21
7	4	4	3	3	4	3	21
8	4	3	2	3	3	3	18
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	3	4	3	4	4	22
11	4	3	4	3	4	4	22
12	4	3	3	4	3	4	21
13	4	3	4	3	3	4	21
14	4	2	4	4	4	4	22
15	4	4	4	3	2	3	20
16	3	3	4	3	4	4	21
17	2	3	4	4	5	4	22
18	3	4	3	2	4	2	18
19	4	4	4	3	4	4	23
20	3	4	4	4	3	4	22
21	4	4	4	3	2	3	20
22	4	4	4	4	3	4	23
23	5	3	4	4	5	3	24
24	5	4	3	3	4	5	24
25	3	3	4	3	2	4	19
26	2	3	3	2	2	3	15
27	3	4	4	3	3	2	19
28	4	4	3	3	2	4	20
29	4	3	4	3	5	4	23
30	4	5	4	4	4	4	25
31	4	3	3	3	3	4	20
32	4	4	4	4	4	2	22
33	4	4	3	2	2	4	19
34	4	3	2	3	3	4	19
35	3	2	1	1	1	4	12
36	3	4	3	3	3	3	19
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	3	3	4	4	4	22
39	4	5	4	4	4	4	25

40	4	2	4	4	3	4	21
41	5	5	4	4	4	4	26
42	4	3	5	3	5	3	23
43	4	3	4	4	3	4	22
44	4	1	4	1	4	5	19
45	3	4	3	4	4	4	22
46	4	4	3	3	4	3	21
47	3	4	3	4	3	1	18
48	4	3	2	1	2	2	14
49	4	4	4	4	2	4	22
50	4	4	4	5	3	3	23
51	4	5	4	3	2	4	22
52	2	1	3	3	4	4	17
53	3	4	3	4	3	5	22
54	4	2	3	4	3	3	19
55	4	4	4	4	4	3	23
56	4	4	3	2	4	3	20
57	3	2	3	4	4	3	19
58	4	4	5	4	4	4	25
59	3	4	4	5	4	4	24
60	4	3	4	3	4	4	22
61	5	4	4	5	4	2	24
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	1	21
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	5	4	4	25
66	4	4	4	4	5	5	26
67	5	4	4	3	4	4	24
68	4	4	3	2	4	4	21
69	4	4	3	4	4	4	23
70	5	4	4	4	4	4	25
71	4	3	3	4	3	4	21
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	3	4	4	4	23
74	3	3	4	4	5	4	23
75	2	3	4	3	4	4	20
76	5	4	4	4	4	3	24
77	4	5	4	5	4	5	27
78	5	5	5	5	5	4	29
79	4	4	5	4	4	4	25
80	3	4	4	4	4	3	22

81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	5	4	4	5	4	26
83	4	4	3	3	3	4	21
84	4	5	4	5	4	5	27
85	4	3	4	3	4	4	22
86	4	4	3	4	3	4	22
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	4	4	4	24
89	3	4	2	1	4	3	17
90	2	3	4	1	4	5	19
91	2	3	3	4	3	4	19
92	2	2	4	5	4	2	19
93	2	3	2	3	4	1	15
94	1	2	4	4	3	2	16
95	2	3	3	2	4	5	19
96	3	4	2	3	4	2	18
97	2	3	5	1	2	2	15
98	1	3	2	5	3	1	15
JUMLAH							2104

## **Dokumentasi pengisian angket Dengan Nasabah PT. Pegadaian (Persero)**

### **Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan**

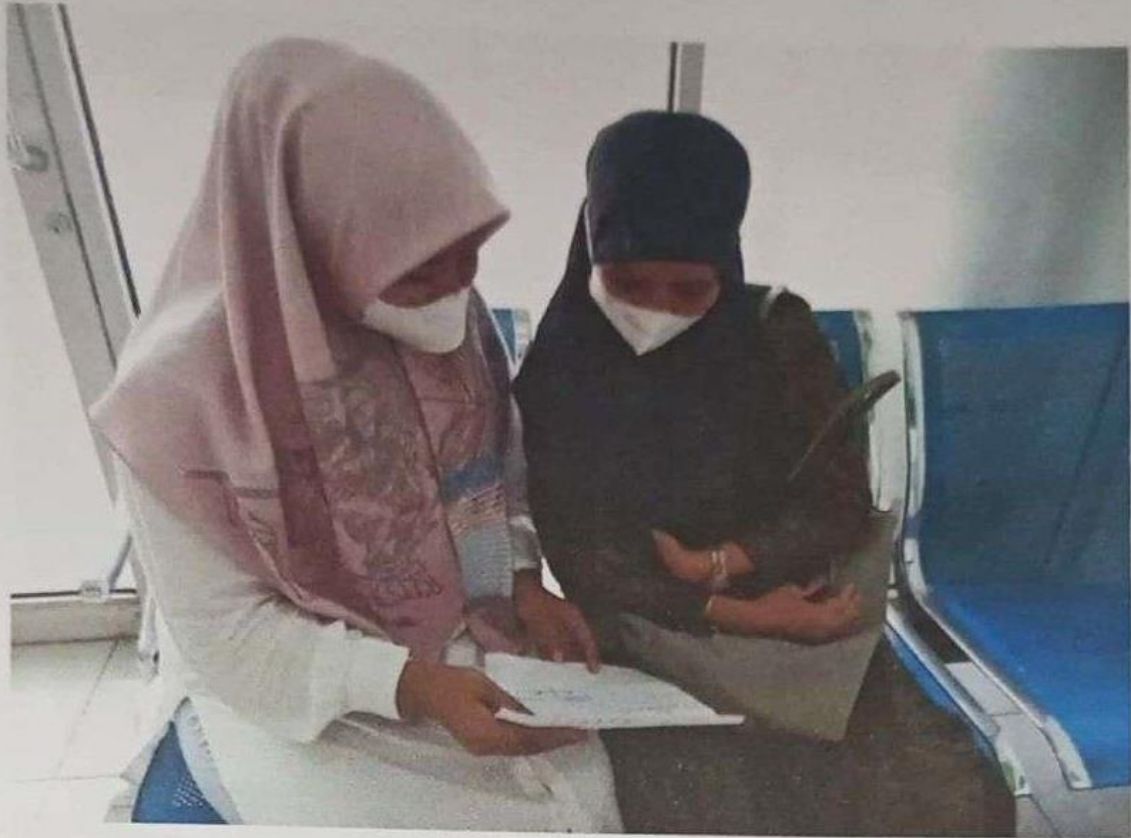


#### **1. Dokumentasi pengisian angket dengan Bapak Ahmad Rifai**

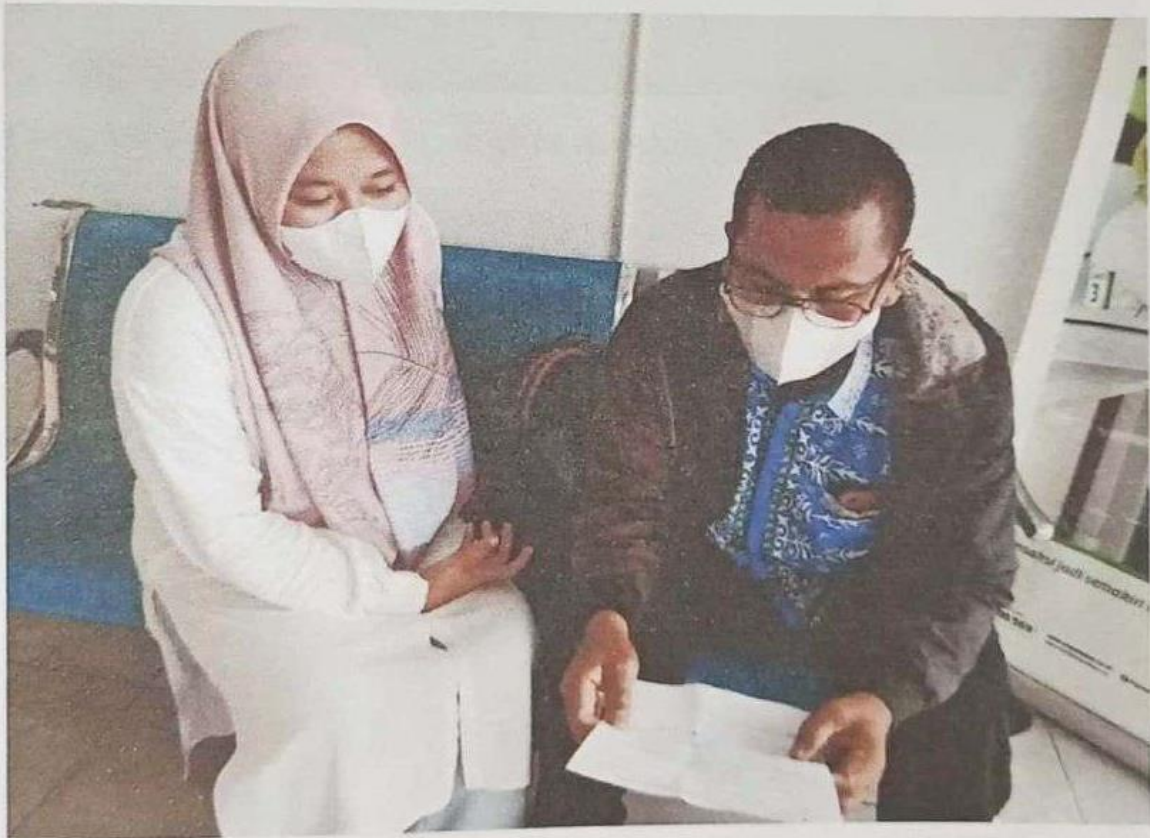


#### **2. Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Siti Khodijah**





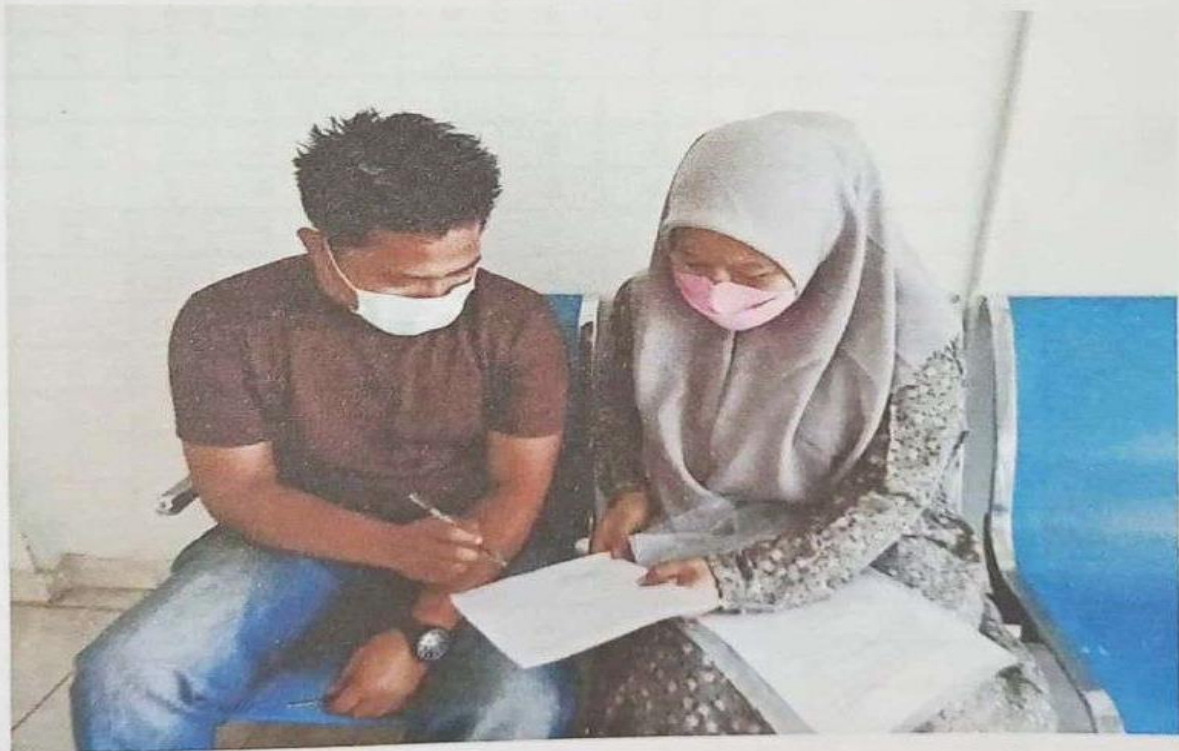
**3. Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Nur Aminah**



**4. Dokumentasi pengisian angket dengan Bapak Suprianto**



**5. Dokumentasi pengisian angket dengan Ibu Aisyah**



**6. Dokumentasi pengisian angket dengan Bapak Ahmad Husein**