



**DETERMINAN JUMLAH NASABAH RAHN (GADAI) DI
PEGADAIAN SYARIAH PADA MASA COVID- 19**

SKRIPSI

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

Oleh

**RISKA FATIMAH
NIM. 16 401 00268**

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



**TERMINAN JUMLAH NASABAH RAIH (GADAI) DI PEGADAIAN
SYARIAH PADA MASA COVID- 19**

SKRIPSI

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

Oleh

**RISKA FATIMAH
NIM. 16 401 00268**

PEMBIMBING I


**Delima Sari Lubis, M.A
NIP.198405122014032002**

PEMBIMBING II


**Rini Hayati Lubis, M.P
NIP.198704132019032011**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2022



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

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **RISKA FATIMAH**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, *14* April 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RISKA FATIMAH** yang berjudul "**Determinan Jumlah Nasabah Rhan (Gadai) Di Pegadaian Syariah Pada Masa Covid-19.**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 198405122014032002

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 198704132019032011

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Riska Fatimah
NIM : 16 401 00268
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Determinan Jumlah Nasabah *Rhan* (Gadai) Di Pegadaian Syariah Pada Masa Covid-19.**

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 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 yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 14 April 2022

Saya yang Menyatakan,



RISKA FATIMAH
NIM. 16 401 00268

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Riska Fatimah
NIM : 16 401 00268
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 Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Determinan Jumlah Nasabah Rhan (Gadai) Di Pegadaian Syariah Pada Masa Covid-19"**.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 14 April 2022

Yang menyatakan,



RISKA FATIMAH
NIM. 16 401 00268



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIKINDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : RISKA FATIMAH
Nim : 16 401 00268
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Determinan Jumlah Nasabah *Rhan* (Gadai) Di
Pegadaian Syariah Pada Masa Covid- 19.

Ketua

Delima Sari lubis, M.A.
NIP. 198405122014032002

Sekretaris

Ihdi Aini, M.E.
NIP. 198912252019032010

Anggota

Delima Sari lubis, M.A.
NIP. 198405122014032002

Ihdi Aini, M.E.
NIP. 198912252019032010

Dr. Rukiah, SE.,M.Si
NIP. 197603242006042002

Zulhika Matondang
NIDN. 2017058302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 28 April 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.30 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/72 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,49
Predikat : SANGAT MEMUASKAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIKINDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Silitang Padangsidempuan 22733
Telp. (06.64) 22080 Fax. (06.64) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN JUMLAH NASABAH RIHAN
(GADAI) DI PEGADAIAN SYARIAH PADA MASA
COVID-19,

NAMA : RISKA FATIMAH
NIM : 16.401.00268

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

Padangsidempuan, 20 Juni 2022
Dekan



Harahap, S.H.I., M.Si
160818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Riska Fatimah
NIM : 1640100268
Judul Skripsi : **Determinan Jumlah Nasabah Rhan (Gadai) di Pegadaian Syariah Pada Masa Covid- 19**

Pada akhir tahun 2019 tepatnya pada bulan Desember, dunia dikejutkan dengan sebuah kejadian yaitu sebuah kasus penyebaran virus yang di kenal dengan *corona virus*, virus ini merupakan virus yang sangat cepat dan mudah penularannya, selain mengakibatkan dampak yang negatif bagi kesehatan dan bagi tubuh manusia virus ini juga sangat berdampak negatif bagi kegiatan ekonomi dan membuat pengaruh yang sangat signifikan bagi kegiatan ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa faktor yang berpengaruh terhadap jumlah nasabah rhan (gadai) di masa Covid-19.

Pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif yang mengusung slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, pegadaian juga mempunyai produk-produk yang sangat membantu masyarakat, salah satunya yaitu produk rhan. Rhan merupakan produk yang sangat banyak di minati oleh nasabah di antara produk produk lainnya karena persaratan yang mudah dan pencairan dana yang hanya sebentar saja, cukup dengan membawa kartu identitas saja dan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis nasabah sudah bisa mendapatkan dana untuk memenuhi kebutuhan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang di gunakan adalah sumber data primer. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu melalui observasi, wawancara dan angket. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linear berganda dibantu dengan menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh anatara pendapatan, produk dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah rhan (gadai) pada masa covid-19. Terdapat pengaruh pendapatan, produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel terikat yaitu jumlah nasabah. Dan terdapat pengaruh yang signifikan antar pendapatan, produk dan kualitas pelayannya terhadap jumlah nasabah.

Kata Kunci : **Nasabah Rhan, pendapatan, produk dan pelayana.**

KATA PENGANTAR



Assalaamu 'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Determinan Jumlah Nasabah Rhan (Gadai) Di Pegadaian Syariah Pada Masa Covid-19”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya 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 Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, 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. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Serta Bapak/Ibu dosen, staf dan seluruh Civitas Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A selaku pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. 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.
6. Teristimewa keluarga tercinta Ayahanda tercinta Arifin Rangkuti dan Ibunda tercinta Yusnelli Tanjung, yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan. Keduanya adalah sumber semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan

bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlaul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Do'a dan usaha mereka tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Kepada kedua saudara/i peneliti yakni Febri Aulia dan Hafifah Arifqhi. yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada orang tua kedua saya Bapak Aswar saleh Rangkuti dan Ibu Hermina Pulungan juga saudara-saudari serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendo'akan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
8. Untuk sahabat peneliti yaitu Angga Angreini, Zulfa Rahmi Harahap, Nita Ardiyanti, Lestari Harahap, Ibnu Bandaharo Harahap, Kholiluddin Pulungan, Khalijah Siregar, Iska Wulandari, yang merupakan sahabat seperjuangan semasa Kuliah, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini dan rekan-rekan Perbankan Syariah 8, angkatan 2016 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.
9. 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.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang takterhinggakepada Allah SWT, karena atas karunian-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidimpuan, April, 2022

Peneliti

**RISKA FATIMAH
NIM. 16 401 00268**

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	ẓa	ẓ	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
— ؤ	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
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
ؤ.....	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.....ى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
.....و	ḍommah 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 ا . 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 di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal 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 Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional.....	6
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Kerangka Teori.....	13
1. Pegadaian Syariah.....	13
2. Nasabah.....	15
3. Pendapatan.....	17
4. Produk.....	19
5. Kualitas Pelayanan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Fikir.....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
B. Jenis Penelitian	29
C. Populasi Dan Sampel.....	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30
D. Sumber Data.....	31
1. Data Primer.....	31
2. Data Skunder.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. Observasi	31
2. Angket	31
F. Uji Validitas Dan Realibilitas	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Realibilitas	35
G. Analisis Data	35
1. Uji Normalitas.....	35
2. Uji Analisis Deskriptif.....	36
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
4. Uji Analisis Regresi Berganda.....	37
5. Uji Hipotesis	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 40
A. Gambaran Umum PT. Pegadaianm Syariah (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.....	40
1. Sejarah Pegadaian Syariah.....	42
2. Produk Pegadaian Syariah.....	43
3. Fungsi, Kedudukan Dan Status Hukum Pegadaian Syariah.....	44
4. Visi Misi Pegadaian Syariah.....	46
B. Analisis Hasil Penelitian	46
1. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	46
a. Hasil Uji Validitas	46
b. Hasil Uji Reabilitas	49
2. Hasil Uji Normalitas	50
3. Hasil Uji Analisis Deskriptif	51
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Hasil Uji Multikolinieraritas	42
b. Hasil Uji Heteroskedestisitas	53
5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54
6. Hasil Uji Hipotesis.....	56
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
b. Hasil Uji Parsial (t).....	57
c. Hasil Uji F (Simultan)	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60

D. Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	: Jumlah Nasabah Rhan (Gadai)	4
Tabel I.2	: Defenisi Operasional Variabel.....	6
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu	22
Tabel III.1	: Pengukuran Skala Likert.....	32
Tabel III.2	: Kisi-Kisi Kuisisioner Variabel Pendapatan	32
Tabel III.2	: Kisi-Kisi Kuisisioner Variabel Produk	32
Tabel III.3	: Kisi-Kisi Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel III.4	: Kisi-Kisi Kuisisioner Variabel Jumlah Nasabah	33
Tabel IV.1	: Hasil Uji Validitas Pendapatan	46
Tabel IV.2	: Hasil Uji Validitas Produk.....	47
Tabel IV.3	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel IV.4	: Hasil Uji Validitas Jumlah Nasabah.....	48
Tabel IV.5	: Hasil Uji Realiabilitas.....	49
Tabel IV.6	: Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel IV.7	: Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	50
Tabel IV.8	: Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel IV.9	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel IV.10	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel IV.11	: Hasil Uji t (Parsial).....	58
Tabel IV.12	: Hasil Uji F (Simultan)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	: Kerangka Fikir	27
Gambar IV.2	: Heteroskedesitas	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada akhir tahun 2019 tepatnya pada bulan Desember, dunia dikejutkan dengan sebuah kejadian yaitu sebuah kasus *pneumonia* yang etiologinya tidak diketahui, kasus tersebut berasal dari Kota Wuhan, China. China mengidentifikasi *pneumonia* tersebut pada tanggal 7 Januari 2020 sebagai jenis baru corona virus. Virus ini dapat menyebar pada manusia dan juga hewan, yang biasanya akan menyerang saluran pernafasan pada manusia dengan gejala awal flu hingga dapat menyebabkan sindrom pernapasan akut berat (*Sars*).¹

Virus Corona merupakan virus yang sangat cepat dan mudah penularannya, selain mengakibatkan dampak yang negatif bagi kesehatan dan bagi tubuh manusia virus ini juga sangat berdampak negatif bagi kegiatan ekonomi dan membuat pengaruh yang sangat signifikan bagi kegiatan ekonomi. sejak awal Maret 2020 mau tidak mau pemerintah Indonesia harus menerapkan kebijakan *social distancing* (jaga jarak sosial, menghindari kerumunan), dan *physical distancing* (jaga jarak antar orang minimal 1,8 meter). sehingga akibatnya sangat dirasakan oleh kelompok rentan yang semakin terpuruk, diantaranya kelompok usaha yang membutuhkan keramaian massa, kelompok pekerja harian lepas, pedagang kaki lima, para buruh yang terdampak PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) yang berdampak

¹Fakhrul Rozi Yamali dan Ririn Noviyanti Putri, “*Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesi*”, *Journal of Economics and Business*, Volume 4, Nomor 2, September 2020, hlm 384.

pada pengangguran, sulitnya mencari pekerjaan, petani, masyarakat miskin, dan seterusnya.²

Kondisi ini tak hanya sekedar mendisrupsi perekonomian tetapi juga telah menginterupsi pergerakan ekonomi. Maka dari itu dengan adanya lembaga keuangan non bank seperti pegadaian syariah yang berlandaskan syariat Islam sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya dengan menggunakan selogan “Mengatasi masalah tanpa masalah“. Pegadaian syariah juga merupakan salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas hukum gadai.

Ada banyak produk dan jasa yang ditawarkan oleh pegadaian syariah seperti *rhan* (gadai), amanah, Arrum BPKB, Arrum Haji, kredit emas, dan lain lain. Maka dari itu pegadaian syariah diharapkan berperan aktif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Tidak dapat disangkal bahwa kebutuhan terhadap pinjam-meminjam serta proses gadai-menggadai dalam kehidupan rumah tangga mengambil peran penting dalam perputaran ekonomi rumah tangga, dan itu berarti kebutuahan terhadap peran perbankan dan lembaga gadai dalam melindungi masyarkat sangat diperlukan guna

²Heri Kurniawansyah HS dkk, “*Konsep Kebijakan Strategis Dalam Menangani Eksternalitas Ekonomi Dari Covid - 19 Pada Masyarakat Rentan Di Indonesia*”, Journal of Social Sciences and Humanities, Volume 1, nomor 2, Mei 2020

membantu dan memberikan solusi terhadap permasalahan-permasalahan ekonomi rumah tangga yang dihadapi seperti sekarang ini.³

Dengan demikian pegadaian syariah harus menyiapkan strategi bagaimana memanfaatkan situasi saat ini agar masyarakat atau nasabah dapat tertarik dan tetap bertransaksi di pegadaian syariah dengan memanfaatkan pendapatan masyarakat yang menurun, menawarkan produk-produk yang sesuai kebutuhan masyarakat atau nasabah, memberikan kemudahan-kemudahan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pendapatan atau *income* adalah uang yang diterima oleh seseorang dan perusahaan dalam bentuk gaji, upah, sewa, bunga, dan laba termasuk juga beragam tunjangan, seperti kesehatan dan pensiun. Dengan pendapatan masyarakat yang menurun pada masa Covid-19 saat ini pegadaian memberikan produk-produk terbaiknya untuk ditawarkan kepada masyarakat.

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah atau masyarakat akan senang bertransaksi di Pegadaian Syariah.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan menarik masyarakat untuk melakukan transaksi di pegadaian tersebut.

³Prihantono, "Peran Bank Dan Pegadaian Syariah Dalam Pemenuhan Kebutuhan Ekonomi Rumah Tangga", Jurnal Khatulistiwa – Journal Of Islamic Studies. Volume 4, Nomor 1, Maret 2014, hlm 67.

Berdasarkan hasil pra riset yang telah dilakukan oleh peneliti di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina diperoleh data sebagai berikut :

Tabel I.1
Jumlah Nasabah *Rhan*Gadai bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Februari 2021

No	Tahun	Bulan	Jumlah Nasabah
1	2020	Maret	130
2	2020	April	176
3	2020	Mei	204
4	2020	Juni	220
5	2020	Juli	235
6	2020	Agustus	272
7	2020	September	351
8	2020	Oktober	358
9	2020	November	431
10	2020	Desember	85
11	2021	Januari	201
12	2021	Februari	223
		Jumlah	2.896

Sumber : data dari PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa adanya peningkatan jumlah nasabahrhan(gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina. Dapat dilihat bahwa terjadi sebuah fenomena yaitu dari bulan Januari sampai dengan bulan November 2020 jumlah nasabah selalu

meningkat, namun terjadi penurunan pada bulan Desember kemudian pada bulan Januari sampai dengan Maret 2021 kembali mengalami peningkatan. Kemudian sebelum terjadinya masa covid-19 jumlah nasabah sangat menurun dan mengalami peningkatan yang signifikan setelah terjadinya pandemi Covid-19, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut hal apa saja yang menyebabkan penaikan nasabah secara signifikan.

Ditinjau dari penelitian terdahulu yaitu pada penelitian Siti Yuriani menyatakan bahwa faktor produk tidak berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah dan juga pada penelitian Nurul Faqiatul Ania menyatakan bahwa produk dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam memilih produk gadai.⁴ Namun berbanding terbalik dengan penelitian Muhammad Syaifuddin yang menyatakan bahwa faktor produk dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah,⁵ dan juga pada penelitian Taufiq Al Idrus menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan, produk dan kemudahan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah Rhan.⁶

Jumlah nasabah merupakan sebuah penentu. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Determinan Jumlah Nasabah Rhan (Gadai) Di Pegadaian Syariah Pada Masa Covid-19”**.

⁴Nurul Faqiatul Ania, *faktor faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah di BRI syariah KC. Semarang, (skripsi institute agama islam negeri Salatiga, 2020)* .

⁵Muhammad Syaifuddin, “*Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan*”, (jurnal ekonomi syariah), Vol.4, No 2, 2016.

⁶Taufiq Al Idrus, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Rhan Di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan Dengan Metode Borda*, (Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan, 2018).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Perkembangan jumlah nasabah *rhan*(gadai) mengalami peningkatan yang sangat signifikan pada masa pandemi Covid-19.
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah *rhan*(gadai) mengalami peningkatan yang sangat signifikan pada masa pandemi Covid-19.

C. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti membatasi permasalahan dengan tujuan agar tidak meluas dan tetap terfokus pada permasalahan yang diteliti, karena dikhawatirkan pembahasannya tidak mencapai sasaran yang diharapkan. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pendapatan, produk dan kualitas pelayanan terhadap terjadinya kenaikan jumlah nasabah *rhan*(gadai)di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19.

D. Definisi operasional variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek penelitian. Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*). Variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam penelitian ini dependen adalah jumlah nasabah *rhan* di pegadaian syariah pada masa Covid-19.

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel terikat, dalam penelitian ini variabel independen adalah pendapatan, produk dan kualitas pelayanan.⁷

Setelah variabel tersebut diklasifikasikan, maka variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional. Definisi operasional adalah definisi yang didasari atas sifat-sifat hal yang dapat diamati. Disajikan tabel definisi operasional variabel yaitu sebagai berikut:

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Jumlah nasabah <i>Rhan</i> (gadai) (Y)	Banyaknya jumlah nasabah yang menggadai di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa Covid-19.	1. Keinginan 2. Rasa Senang 3. Sesuai Kebutuhan	Ordinal
2	Pendapatan (X1)	Penghasilan/ pendapatan yang di peroleh nasabah pegadaian syariah pada masa Covid-19.	1. Pendapatan/ gaji 2. Profesi	Ordinal

⁷Abdurrahmad Fathoni, "*Metodologi Penelitian dan Tehnik Penyusunan Skripsi*" (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017).

3	Produk (X2)	<i>Rhan</i> adalah perjanjian utang piutang dengan menahan barang sebagai jaminan atas hutang .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan terhadap produk 2. Transparan 3. Kemudahan dalam prosedur 4. Biaya pengelolaan (mu'nah) yang rendah 5. Peminjaman cepat dan sesuai 	Ordinal
4	Kualitas pelayanan (X3)	Pelayanan yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah kepada nasabah secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tepat waktu dan sesuai 2. Pegawai rapi, dan sopan 3. Pegawai memberikan perhatian 4. Membantu dan melayani dengan cepat dan jelas 5. Fasilitas kantor memadai 	Ordinal

E. Rumusan masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskanyaitusebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pendapatan secara parsial terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19?
2. Apakah terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid- 19?

3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid- 19?
4. Apakah terdapat pengaruh pendapatan, produk,dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pendapatan secara parsial terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19?
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid- 19.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid- 19.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pendapatan, produk, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19.

G. Manfaat penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan kepada penulis berupa wawasan. Pengetahuan, dan pengalaman, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti secara teori maupun praktik yaitu tentang bagaimana pengaruh pandemic *Covid-19* terhadap perkembangan jumlah nasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina.

2. Bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian berikutnya. Terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dengan topik yang berhubungan dengan judul di atas.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi – materi yang lainnya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini memiliki sistematika pembahasan untuk lebih mudah memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan dalam bab ini akan diuraikan hal-hal yang berkaitan tentang latar belakang, penulis memaparkan beberapa variabel atau faktor lain yang berhubungan dengan penelitian yang disebut identifikasi masalah, Kemudian peneliti menjelaskan rumusan masalah yang masih berkaitan dengan tujuan penelitian, menjelaskan defenisi variabel dari beberapa referensi dan pada akhirnya menjelaskan beberapa manfaat penelitian.

Bab II landasan teori dalam penelitian ini akan diuraikan teori tentang Pendapatan, Produk, kualitas pelayanan. penelitian terdahulu sebagai bukti keaslian skripsi, serta menjelaskan pendapat-pendapat peneliti sendiri yang bisa disebut kerangka fikir.

Bab III metode penelitian dalam bab ini akan diuraikan yang berkaitan dengan teknik-teknik pengumpulan data, termasuk metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan sistematika pembahasan.

Bab IV hasil penelitian dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum objek penelitian serta hasil uji yang telah dilakukan di lapangan apakah terdapat kesinambungan antara hipotesis dengan hasil uji sebenarnya yang

telah dilakukan oleh peneliti apa bila data sudah diolah. Selanjutnya diakhiri dengan pembahasan.

Bab V penutup dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dan merangkum hal-hal penting dengan singkat, jelas dan padat yang mencakup seluruh poin inti. Selanjutnya dengan memberi saran yang membangun bagi pihak lain.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pegadaian syariah

Pegadaian merupakan tempat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Mengusung slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, Perum Pegadaian bahkan dinilai sebagai ekonomi kerakyatan. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa masyarakat kelas bawah pun bisa memanfaatkan jasa gadai dari Perum Pegadaian ini.

Pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan persyaratan yang rumit yang dapat menyulitkan nasabah dalam pemberian dana. Cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis, nasabah yang menggadai sudah dapat mengambil uang dari hasil gadai nya.

Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada system administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektifitas yang di selaraskan dengan nilai islam. Fungsi operasi pegadain syariah di jalan kan oleh ^{kantor}-kantor cabang pegadaian syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai unit organisasi di bawah binaan Devisi Usaha Lain Perum Pegadaian.¹

¹Khaerul umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.357.

Untuk memperoleh dana atau pinjaman di pegadaian syariah sangat mudah dan waktu yang relatif singkat karena untuk memperoleh uang pinjaman, yaitu pada hari itu peminjam datang ke pegadaian pada hari itu juga uang yang dibutuhkan cair, ini karena pegadaian prosedurnya yang sederhana. Nasabah hanya menunjukkan identitas diri dan barang sebagai jaminan, dan uang yang dipinjam dapat diperoleh dalam waktu yang tidak relatif lama (kurang lebih 14 menit). Begitupun untuk melunasi pinjaman, nasabah cukup dengan cukup dengan menyerahkan sejumlah uang yang dipinjam dan surat bukti *rhan* dengan waktu proses yang singkat. Adapun Produk- produk yang terdapat pada Pegadaiansyariah.²

a. *Rhan* (Gadai)

Pembiayaan *rhan* (Gadai) adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat sesuai dengan syariah. Cepat prosesnya, aman penyimpanannya. Barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, *smartphone*, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil, atau barang bergerak lainnya.

b. Amanah

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah adalah pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan

²Sholihin Shobroni, "Implementasi Penerapan Perlindungan Konsumen Dalm Gadai Syariah Dan Gadai Konvensional", (Jurnal Syntax Admiration), Vol. 1 No. 6 Oktober 2020, hlm 776

internal dan eksternal serta profesional guna pembelian kendaraan bermotor.

c. *Arrum* BPKB

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

d. *Arrum* Haji

Arrum haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat, dan aman.

e. Kredit emas

Kredit emas adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara kredit di outlet pegadaian galeri 24 dengan cara tepat dan emas diterima oleh pembeli.

f. *Multi Payment Online*(MPO)

MPO adalah layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS dan lain-lain.

g. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan penjualan dan pembelian emas dengan fasilitas titipan.

2. Nasabah

Menurut Muhamma Djumhana, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang

perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, dalam pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Menurut kamus perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah ialah Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank atau perusahaan lainnya. Orang yg menjadi tanggungan asuransi, Perbandingan Setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank ataupun perusahaan mana ia melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah/konsumen merupakan target utama suatu perusahaan/badan usaha perbankan lainnya harus dapat membuat nasabahnya merasa aman dan yakin untuk menyimpan dana, menggadaikan barang dan transaksi lainnya. Oleh karena itu, pihak pegadaian atau perusahaan lainnya harus memberikan rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk bertransaksi di pegadaian atau perusahaan lainnya.³Layaknya bank, Perum Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang menjual kepercayaan (kredit) dan jasa juga memperoleh bunga dari penjualan kredit dan pemberian jasa tersebut. Oleh karena itu, Perum Pegadaian berusaha sebanyak mungkin menarik nasabah dengan cara peningkatan kualitas pelayanan, memperbesar dana, memperluas pemberian kredit dan jasa jasa lainnya.

³Yolanda Darma Fernandes, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang”, Jurnal Perbankan (Sumatera Barat), Hal 4.

jumlah nasabah adalah seberapa banyak jumlah nasabah yang didapat oleh pegadaian. Terdapat beberapa manfaat yang diperoleh oleh nasabah yang meminjam dari pegadaian. Manfaat utama yang diperoleh adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dalam waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan.

3. Pendapatan

Pendapatan menurut ilmu ekonomi merupakan nilai maksimum yang dapat dikonsumsi oleh seseorang dalam satu priode dengan mengharapkan keadaan yang sama pada akhir priode seperti keadaan semula. Pengertian tersebut menitik beratkan pada total kuantitatif pengeluaran terhadap konsumsi pada satu priode. Dengan kata lain pendapatan adalah jumlah harta kekayaan awal priode yang ditambah keseluruhan hasil yang diperoleh selama satu priode, bukan hanya yang dikonsumsi.⁴

Pendapatan adalah jumlah yang diterima oleh para anggota masyarakat untuk jangka waktu tertentu sebagai balas jasa atas faktor faktor produksi yang mereka sumbangkan dan turut serta dalam membentuk produk nasional. Pendapatan atau *income* adalah uang yang diterima oleh seseorang dan perusahaan dalam bentuk gaji, upah, sewa, bunga, dan laba termasuk juga beragam tunjangan, seperti kesehatan dan pensiun.

⁴Rustam, "Pendapatan Menurut Standar Akuntansi", Jurnal Ilmiah (Sumatera Utara), Volume 1, No.23, 2014, hal. 1

Ada 3 kategori pendapatan yaitu :

- a. Pendapatan berupa uang yaitu segala penghasilan berupa uang yang sifatnya regular dan yang diterima biasanya sebagai balas jasa atau sebagai konstrapersi.
- b. Pendapatan berupa barang adalah segala pendapan yang sifatnya regular dan biasa, akan tetapi selalu berbentuk balas jasa dan diterima dalam bentuk barang dan jasa.
- c. pendapatan yang merupakan bukan pendapatan adalah segala penerimaan yang bersifat transfer redistributif dan biasanya membuat perubahan dalam keuangan rumah tangga.⁵

Jika ditinjau dari periode waktu penerimaan dan jumlahnya, pendapatan digolongkan menjadi dua, yaitu:

1. Pendapatan (penghasilan) Tetap

Pendapatan yang bisa diukur periode penerimaannya (rutin) dan jumlah yang diterimanya. Dalam hal ini termasuk gaji honor tetap, tunjangan tetap dan lain sebagainya yang tergolong sebagai pemasukan tetap. Periode penerimaannya bisa mingguan, bulanan maupun tahunan seperti Tunjangan Hari Raya (THR).

2. Pendapatan (penghasilan) Tidak Tetap

Pendapatan tidak tetap adalah arus kas masuk tidak tetap dalam setiap periodenya (tidak rutin) maupun jumlahnya. Dalam hal ini misalnya komisi, bonus, honor, yang didapat dari pekerjaan

⁵Moena azizah, "Pengaruh Pendapatan Dan Pendidikan Nasabah Terhadap Minat Nasabah Investasi Emas Di BSM KC Warung Buncit", (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016), hlm 15.

tidak tetap dan lainlain yang tergolong pemasukan tidak tetap lainnya. Sumber-sumber Pendapatan diantaranya :

a. Harta warisan

Harta yang diterima dari keluarga yang meninggal. Orang yang mendapatkan harta warisan tidak perlu bersusah payah untuk memperoleh kekayaan karena menerima pusaka dari ibu bapaknya yang telah meninggalkannya, bahkan ada juga harta warisan dari nenek-neneknya yang terdahulu. Sesungguhnya mereka hanya tinggal memuaskan dirinya dengan rezeki (harta warisan) itu, tanpa memerlukan kerja untuk mencarinya.

b. Harta usaha

Harta yang diperoleh dari bekerja. Harta usaha haruslah dengan bekerja mati-matian dan mencururkan keringat untuk memperolehnya. Sesungguhnya giat bekerja sangat diperlukan, baik dalam sektor perdagangan ataupun dalam sektor perusahaan (industri) untuk menghasilkan keuntungan bagi keperluan hidup.⁶

4. Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah

⁶*Ibid*, hlm 17.

pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya.⁷

Seperti salah satu produk yang terdapat pada pegadaian syariah yaitu produk *Rhan* (gadai), merupakan solusi yang tepat untuk nasabah yang membutuhkan dana yang mudah dan cepat prosesnya. Produk ini juga merupakan produk yang sangat diminati oleh nasabah, apalagi dimasa sulit seperti sekarang ini, caranya hanya dengan membawa barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, *smart phone*, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil atau barang bergerak lainnya dan membawa kartu identitas seperti KTP, SIM, atau kartu identitas lainnya. Mudah dan cepat prosesnya barang jaminan juga aman penyimpanannya.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan definisi pelayanan adalah segala perbuatan yang dilakukan suatu pihak kepada

⁷Farah Chalisa, “*Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen*”, (Skripsi Uin Ar- Raniry Banda Aceh, 2019) Hal 30.

pihak lain, yang berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, serta produknya tidak selalu berkaitan dengan fisik.⁸

Kualitas pelayanan terkait dengan penilaian umum mengenai superioritas pemberian jasa. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.⁹

kualitas jasa pelayanan menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkatan pelayanan terbaik pada pelanggan (*service quality*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan sistem kerja cara pelayanan .

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata diterima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Adapun ayat Al- Qur'an yang menjelaskan tentang pelayanan yang terdapat dalam surah Ali Imran ayat 159, yaitu:

⁸Wirdayani Wahab,"*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru*"(Jurnal,Lembaga Keuangan Dan Perbankan) voleme 2, No 2. Tahun 2017, hlm 31.

⁹Dewi Maharani Purbasari,"*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang*"(Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen) Vol 2, No 1, Tahun 2018, hlm 44.

عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَأَنْفَضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
 ١٥٦ الْمُتَوَكِّلِينَ حُبُّ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ وَأَسْتَغْفِرُ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan musyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekat. Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹⁰

Dari ayat diatas dapat dijelaskan bahwa apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai konsumen terhadap lembaga penyedia produk.

Jadi, pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dalam bertransaksi dalam sebuah perusahaan atau lembaga, karena jika pelayanannya bagus nasabah akan merasa senang dan pasti tidak akan pindah dan bertransaksi di lembaga atau perusahaan lain.

B. Penelitian terdahulu

Tabel II.1

¹⁰ Departemen agama ri, *al-qur'an dan terjemahannya*, (Bandung: diponegoro,2008), hlm 50

Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian
1	Taufiq Al Idrus ¹¹	Determinan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Rhan Di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan Dengan Metode Borda.	Bahwa faktor pelayanan, lokasi, promosi dan produk sangat mempengaruhi minat nasabah dalam memilih produk Rhan Di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan.
2	Farah chalisa ¹²	Faktor yang mempengaruhi jumlah peningkatan nasabah gadai pasca konversi pada P.T Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen.	Bahwa faktor kualitas produk menjadi faktor yang paling dominan atau faktor utama yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggadai.
3	Fauziatul hidayati ¹³	Determinan keputusan nasabah menabung di Bank Syariah dengan citra Bank sebagai variabel intervening.	Bahwa kualitas pelayanan, iklan, CSR sangat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah.

¹¹Taufiq Al Idrus, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Rhan Di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan Dengan Metode Borda*, (Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan, 2018).

¹²Farah chalisa, *"Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah peningkatan nasabah tabungan sebulan pasca konversi pada P.T Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen"*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).

¹³Fauziatul hidayati, *"Determinan keputusan nasabah menabung di Bank Syariah dengan citra Bank sebagai variabel intervening"* (Skripsi, institut agama islam negeri salatiga, 2018).

4	Anita Sari Ningrum dan Sigit Arie Wibowo ¹⁴	Determinan Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Di Pegadaian Syariah.	Menyatakan bahwa : Lokasi tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat, Pelayanan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat. Promosi tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat, Aspek syariah tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat, dan Biaya transaksi berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat.
5	Muhammad Syaifuddin ¹⁵	Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan.	Bahwa faktor budaya, social, kualitas pelayanan dan ke pribadian sangat berpengaruh dalam keputusan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan.
6	Siti Yuriani ¹⁶	Determinan jumlah nasabah gadai syariah cabang serang.	Bahwa variabel produk (X1) tidak berpengaruh pada jumlah nasabah (Y), bahwa promosi (X2) tidak berpengaruh pada jumlah nasabah (Y), bahwa pelayanan (X3) berpengaruh terhadap jumlah nasabah (Y).

¹⁴Anita Sari Ningrum dan Sigit Arie Wibowo, “*Determinan Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Di Pegadaian Syariah*”,(Seminar Nasional dan The 6th Call for Syariah Paper Universitas Muhammadiyah Surakarta,2020).

¹⁵Muhammad Syaifuddin, “*Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan*”,(jurnal ekonomi syariah), Vol.4, No 2, 2016.

¹⁶Siti yuriani, “*Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah gadai syariah cabang serang*”,(skripsi institut agama islam negeri sultan maulana hasanuddin banten, 2016).

Persamaan antara penelitian terdahulu diatas dengan judul peneliti adalah sebagai berikut:

Persamaan skripsi Taufiq Al Idrus dengan peneliti terletak pada jenis penelitian dimana jenis penelitian Taufiq Al Idrus yaitu penelitian kuantitatif dan menggunakan kualitas pelayan dan produk. sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada metode pengumpulan data dimana penelitian terdahulu menggunakan metode berroda sedangkan peneliti menggunakan teknik sampling.

Persamaan skripsi Fara Chalista dengan peneliti terletak pada jenis penelitian dimana jenis penelitian Fara Chalista yaitu penelitian kuantitatif dan menggunakan jumlah nasabah sebagai variabel. sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada poduk yang di teliti yaitu pada tabungan seulangan sedangkan peniliti meneliti pada produk *rhan*.

Persamaan skripsi Fauziatul hidayati dengan peneliti terletak pada jenis penelitian dimana jenis penelitian Fauziatul hidayati yaitu penelitian kuantitatif. sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada variabel independennya dimana peneliti terdahulu menggunakan (X1) iklan (X2) keputusan (X3) citra bank. Sedangkan variabel penelitian ini adalah (X1) pendapatan (X2) produk ,(X3) kualitas pelayanan.

Persamaan skripsi Anita Sari Ningrum dengan peneliti terletak pada jenis penelitian dimana jenis penelitian Anita Sari Ningrum yaitu penelitian kuantitatif dan menggunakan jumlah nasabah sebagai variabel

(Y). sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada variabel independennya dimana peneliti terdahulu menggunakan (X1) lokasi (X2) promosi (X3) pelayanan. Sedangkan variabel penelitian ini adalah (X1) pendapatan (X2) produk ,(X3) kualitas pelayanan.

Persamaan skripsi Muhammad Syaifuddin dengan peneliti terletak pada jenis penelitian dimana jenis penelitian Muhammad Syaifuddin yaitu penelitian kuantitatif. sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada variabel independennya dimana peneliti terdahulu menggunakan (X1) faktor budaya (X2) faktor sosial (X3) faktor kepribadian. Sedangkan variabel penelitian ini adalah (X1) pendapatan (X2) produk ,(X3) kualitas pelayanan.

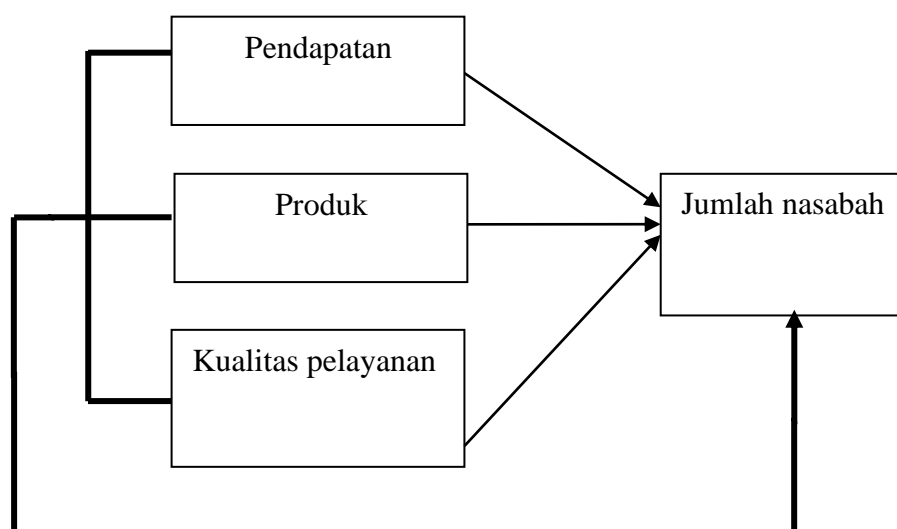
Persamaan skripsi Siti Yuriani dengan peneliti terletak pada jenis penelitian dimana jenis penelitian Siti Yuriani yaitu penelitian kuantitatif dan menggunakan (X1) produk dan (X2) pelayanan . sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada penggunaan variabel X lainnya.

Dari enam penelitian terdahulu diatas penelitian ini tidak sama dengan penelitian terdahulu diatas seperti variabel penelitian dan tempat penelitian

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yaitu gambaran tentang hubungan variabel dalam suatu penelitian. Kerangka berpikir diuraikan oleh jalan berpikir yang logis.¹⁷ Merupakan urutan logis dan pemikiran penelitian untuk memecahkan suatu masalah penelitian dalam bentuk bagan atau penjelasan.

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Keterangan:

→ : Pengaruh secara parsial
 → : Pengaruh secara simultan

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang keberadaannya harus diuji secara empiris. Apabila peneliti telah mendalami permasalahan penelitian ini dengan seksama, maka peneliti

¹⁷Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 88.

akan membuat sementara yang kebenarannya masih perlu diuji.¹⁸ Peneliti harus mengumpulkan data-data yang sangat berguna untuk membuktikan hipotesis yang akan peneliti paparkan dibawah ini.

H1: Terdapat pengaruh pendapatan secara parsial terhadap meningkatnya Jumlah Nasabah *rhan* (gadai) Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina Pada Masa Covid- 19.

H2: Terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap meningkatnya Jumlah Nasabah *Rhan* (Gadai) Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina Pada Masa Covid- 19.

H3: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap meningkatnya Jumlah Nasabah *Rhan* (Gadai) Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina Pada Masa Covid- 19.

H4: Terdapat pengaruh pendapatan, produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid- 19.

¹⁸Saifuddin Azwar, " *Metode Penelitian*", (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004), 49.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina, yang beralamatkan di Jl.Sibaraor, Pidoli Dolok Panyabungan. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada 01 September 2021 sampai dengan Januari 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis menggunakan data statistik, untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sipat nya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel berpengaruh terhadap variabel lainnya.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkanoleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya.² Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah nasabah yang menggadai di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina yaitu sebanyak 2.896 nasabah.

¹Asmadi Alsa, “*Pendekatan kualitatif dan kuantitatif*”,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2003),hlm13

²Asep Hermawan, "*Penelitian Bisnis*", (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), hlm. 154.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi yang dilakukan peneliti adalah dengan berpedoman pada rumus *slovin*, yaitu:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N= jumlah populasi

e = persen tingkat kesalahan pengambilan sampel.

Berdasarkan data yang di peroleh dari jumlah nasabah dengan menggunakan nilai krisi 10% maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{2,869}{1 + 2,869(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2,869}{1 + 2,869(0.01)}$$

$$n = \frac{2,869}{1 + 28.96}$$

$$n = \frac{2,896}{29.96}$$

$$n = 97$$

³ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 116.

Maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 97 nasabah .

D. Sumber data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil pengisian kuessioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁴

2. Data Sekunder

Data skunder adalah segala sumber data pembantu yang digunakan sebaga pendukung dari data primer seperti buku, jurnal, artikel yang terkait dengan judul penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau pelaku objek sasaran.Observasi dalam penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina, metode observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan bank syariah

2. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan

⁴*Ibid.*, hlm 42.

respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket juga diajukan untuk mengumpulkan data melalui formuli-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada masyarakat/ nasabah.

Angket yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut:⁵

Angket dalam penelitian ini dibagikan kepada nasabah di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Mandina.

Tabel III.1
Pengukuran Skala Likert

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

Tabel III.2
Kisi-kisi Kuesioner
pendapatan (Variabel X₁)

No	Variabel X₁	Indikator	Nomor Pernyataan
	Pendapatan	a. Pendapatan/ gaji b. Profesi	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6 7 dan 8

Tabel III.3
Kisi-kisi Kuesioner
Produk (Variabel X₂)

No	Variabel X₂	Indikator	Nomor Pernyataan
	Produk	a. Pengetahuan terhadap produk b. Biaya pengelolaan	1 dan 2 3 dan 4

⁵Sugiono, *Op, Cit.*, hlm. 199

		mu'nah yang rendah	
		c. Kemudahan dalam prosedur	5 dan 6
		d. Peminjaman yang cepat dan sesuai	7 dan 8

Tabel III.4
Kisi-kisi Kuesioner
Kualitas pelayanan (Variabel X₃)

No	Variabel X ₃	Indikator	Nomor Pernyataan
	Kualitas pelayanan	a. Tepat waktu	1
		b. Pegawai rapi dan sopan	2
		c. Pegawai memberikan perhatian	3 dan 4
		d. Membantu dan melayani dengan cepat	5 dan 6

Tabel III.5
Kisi-kisi Kuesioner
Jumlah nasabah Rhan (Variabel Y)

No	Variabel Y	Indikator	Nomor Pernyataan
	Jumlah nasabah Rhan	a. Kepuasan	1 dan 2
		b. Informasi	4 dan 5
		c. Kenyamanan bertransaksi	6 dan 7
		d. Fasilitas dan pelayanan	9 dan 10

F. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan suatu pengukur apa yang diukur.⁶

Uji validitas juga merupakan suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Uji validasi dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 23.

Dasar pengambilan keputusan itu sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.
- 3) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ tapi berganda negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

Adapun karakteristik dari uji validitas yaitu:

- a) Validitas menunjuk pada hasil dari penggunaan instrument tersebut bukan pada instrumennya.
- b) Validitas menunjukkan suatu derajat atau tingkatan.
- c) Validitas instrument tidak berlaku umum.

⁶ Mudrajad Kuncoro, *Metode Rised dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 46.

2. Uji Realibilita

Uji Realibilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan pengukur yang sama pula.⁷ Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *alpha cronbach's* > 0,60.

- 1) Reliabilitas merupakan milik dari satu set nilai tes, bukan milik tes itu sendiri, artinya suatu tes dikatakan baik apabila dapat menghasilkan skor yang cukup akurat.
- 2) Suatu tes dikatakan reliabel jika dua buah tes dilakukan pada jarak waktu yang berbeda dan menunjukkan skor yang tidak jauh berbeda.
- 3) Reliabilitas dapat dinyatakan untuk dua atau lebih pengukuran independen yang diperoleh dari tes yang sama untuk setiap anggota kelompok.

G. Analisis data

1. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Untuk mengetahui uji normalitas data, digunakan metode *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,1. Data

⁷*Ibid.*, hlm. 175.

dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 10% atau 0,1.

2. Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bagian dari statistica yang mempelajari cara mengumpulkan data dan menyajikan data sehingga mudah dimengerti. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan melalui suatu data atau keadaan, sehingga statistika deskriptif berfungsi menjelaskan keadaan, fenomena, atau masalah. Untuk menarik kesimpulan dalam statistika deskriptif diperoleh melalui kumpulan data yang ada. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai statistik data seperti *min*, *max*, dan *mean*.⁸

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian yang dilakukan pada asumsi klasik terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah uji yang dilakukan terhadap masing-masing variabel independen yang terdapat dalam model regresi, apakah terdapat hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di atas variabel bebasnya. Metode untuk menguji

⁸Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 30.

adanya multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1.⁹

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah variabel residual yang berbeda pada setiap pengamatan didalam model regresi. Regresi dinyatakan baik apabila tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan melihat koefisien korelasi spearman's, yaitu mengorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,1 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual didapat signifikan lebih dari 0,1 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.¹⁰

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas pendapatan (X1), produk (X2), dan kualitas pelayanan (X3) atas variabel terikat jumlah nasabah *Rhan*(Gadai)(Y). Adapun persamaan umum regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Sehingga bentuk persamaan regresi linear berganda yang dipakaidalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \text{Pendapatan} + \beta_2 \text{Produk} + \beta_3 \text{Kualitas Pelayanan} + e$$

¹⁰Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, hlm. 108.

Keterangan:

Y	= Jumlah nasabah <i>Rhan</i> (Gadai)
β_0	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien masing-masing Variabel
e	= <i>Standard Error</i>

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu.¹¹ Nilai terkecil koefisien determinan adalah nol dan terbesar adalah satu, sehingga dinyatakan $0 \leq R^2 \leq 1$.

b. Uji Signipikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.¹²

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh jumlah nasabah *rhan* (gadai) pada masa pandemi Covid-19.

¹¹Morisan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 349.

¹² Mudjarad Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm.238.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh jumlah nasabah *rhan* (gadai) pada masa pandemi Covid-19. Berdasarkan signifikan: Jika signifikansi $> 10\%$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 10\%$ maka H_0 ditolak

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/ independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen.¹³

H_0 diterima : Apabila nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

H_0 ditolak : Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$

¹³*Ibid.*, hlm. 239.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah

Madina

1. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah

Madina

Pada mulanya Pegadaian di Indonesia dilaksanakan pihak swasta, kemudian oleh Gubernur Jendral Hindia-Belanda melalui staatsblad Tahun 1901 No. 131 Tanggal 1 April 1901 yang mengatur Pegadaian sebagai monopoli Pemerintah Belanda. Tanggal 1 April 1901 didirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia-Belanda) pertama di Sukabumi, Jawa Barat, sehingga setiap tanggal 1 April diperingati sebagai HUT Pegadaian. Selanjutnya ide pembentukan Pegadaian Syariah lahir karena tuntutan idealisme dan keberhasilan sebagai lembaga syariah lain, landasan hukum dalam pembentukan pegadaian syariah ini adalah Al-Quran dan Hadist ini kemudian dalam pengembangan selanjutnya dilakukan oleh para ulama dengan kesepakatan mereka.

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 tahun 2016 Pegadaian Syariah membuka unitnya dengan nama Pegadaian

Syariah Unit Madina. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.¹

Sebelum Pegadaian Syariah Unit Madina dibuka, memang sudah ada unit usaha pegadaian konvensional yang berdiri di Panyabungan tepatnya disekitar Pasar Lama Panyabungan. Untuk itu alasan Pegadaian Syariah ini didirikan di Mandailing Natal untuk memudahkan masyarakat Panyabungan dan sekitarnya memperoleh dana sesuai dengan prinsip syariah.

Perbedaan pegadaian konvensional dengan pegadaian syariah yaitu:

- a. Pegadaian konvensional pada umumnya tidak berbeda dengan yang dilakukan oleh masyarakat selamanya ini. Kita datang membawa barang yang akan digadaikan yaitu emas. Sedangkan dalam pegadaian syariah ini terdapat akad pinjam meminjam dengan menyerahkan agunan (*rhan*) yang didalamnya membolehkan biaya pemeliharaan atas barang jaminan (*mu'nah*) dengan menyerahkan barang jaminan.
- b. Bunga pinjaman ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman dan jika pinjaman semakin besar, bunga yang dibebankan akan semakin besar. Sedangkan pegadaian syariah menentukan besarnya pinjaman dan biaya pemeliharaan berdasarkan taksiran emas yang digadaikan. Taksiran emas yang diperhitungkan antara lain adalah karatase emas. Volume serta berat emas yang digadaikan. Biaya

¹ Edy Syahputra, Pengelola Unit Pegadaian Syariah Madina, Wawancara tanggal 13 Oktober 2021 Di UPS Madina.

yang dikenakan juga merupakan biaya atas penitipan barang bukan biaya atas pinjaman barang.

- c. Perhitungan biaya pinjaman pada pegadaian konvensional ini dihitung setiap 15 hari kemudian akan naik dihari ke- 16 dan seterusnya, sedangkan pegadaian syariah dihitung setiap 10 hari kemudian dan akan sama biayanya sampai akhir.

2. Produk Pegadaian Syariah Unit Madina

Letak lokasi Pegadaian Syariah Unit Madina ini tidak jauh dari Pasar Baru Panyabungan dan merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah.

Adapun produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah Unit Madina sebagai berikut :

- a. *Rhan* (Gadai) adalah menahan salah satu milik nasabah (*Rahin*) sebagai barang jaminan (*Marhun*) atas hutang/pinjaman (*Marhun Bih*) yang diterimanya.
- b. Logam Mulia (Investasi Emas Batangan) merupakan produk muliatunai atau penjualan tunai logam mulia. Penjualan logam mulia emas batangan berkadar 99,9 % (24 k) bersertifikat internasional secara tunai dan secara pembayaran 100% baik serah terima barang (*cash and carry*) ataupun penyerahan tunda.
- c. Multi Pembayaran Online (MPO) yang dapat digunakan untuk membayar rekening listrik, telpon, internet pembelian pulsa elektronik semua operator dan Televisi prabayar.

- d. Amanah adalah pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor yang diberikan kepada karyawan. Program amanah berprinsip syariah dari pegadaian melayani karyawan swasta dan pegawai negeri untuk memiliki motor atau mobil idaman.
- e. Arrum (Ar-Rāhn Untuk Usaha Mikro) merupakan pembiayaan bagi para pengusaha mikro kecil dengan jaminan BPKB (Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor). Untuk pengembangan usaha dengan prinsip syariah.²

3. Fungsi, Kedudukan , dan Status Hukum Pegadaian Syariah

a. Fungsi

PT. Pegadaian (Persero) adalah salah satu lembaga keuangan bukan bank yang ada di Indonesia dengan memiliki fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana yang ada pada masyarakat melalui pemberian kredit gadai serta pengembangan usaha-usaha lain yang menguntungkan kedua belah pihak.

b. Kedudukan

PT. Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah naungan Kementrian Badan Usaha Milik Negara (BUMN).Menteri Keuangan bertindak sebagai pembina pengawasan dilakukan oleh Dewan Pengawas.

²Edy Syahputra, Pengelola Unit Pegadaian Syariah Madina, Wawancara tanggal 16 Oktober 2021 Di UPS Madina.

c. **Status Hukum**

Pada awalnya Pegadaian Berstatus jawatan. Pada tahun 1961 statusnya berubah menjadi Perusahaan Negara (PN), kemudian pada tahun 1989 berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM), dan pada tahun 2012 tanggal 1 April Perum Pegadaian resmi berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT).

4. Visi, Misi dan Budaya Pegadaian Syariah

a. Visi Pegadaian Syariah

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

b. Misi Pegadaian Syariah

Untuk mencapai visi Pegadaian Syariah, maka misi pegadaian syariah yaitu:

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

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

c. Budaya Pegadaian

Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan pegadaian yaitu jiwa INTAN yang terdiri dari, Inovatif, Nilai moral tinggi, Terampil, Adi layanan, Nuansa citra.

Sepuluh prilaku utama insan pegadaian:

- 1) Berinsiatif, kreatif, produktif, dan adaptif
- 2) Berorientasi pada solusi bisnis.
- 3) Taat beribadah
- 4) jujur dan berpikir positif
- 5) Kompeten di bidang tugasnya
- 6) Selalu mengembangkan diri
- 7) Peka dan cepat tanggap
- 8) Empatik, santun, dan ramah
- 9) Bangga sebagai insan pegadaian
- 10) Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.³

³Sumber: Unit Pegadaian Syariah Medina

B. Analisis hasil penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS 24 sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti. Suatu data dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid. Nilai r_{hitung} dapat diperoleh menggunakan SPSS, sedangkan nilai r_{tabel} diperoleh dengan memperhatikan daftar tabel r dengan tingkat signifikan 0,1 atau 10% dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel yang dalam penelitian ini $n = 97$ sehingga $df = 97 - 2 = 95$. Maka diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,1680$. Sedangkan nilai r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Berikut ini tabel hasil validitas data yang diolah peneliti menggunakan SPSS Versi 23:

Tabel IV. 1
Hasil Uji Validitas Pendapatan (X1)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal X ₁ 1	0,713	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $df = 95$, pada	Valid
Soal X ₁ 2	0,845		Valid
Soal X ₁ 3	0,878		Valid
Soal X ₁ 4	0,821		Valid
Soal X ₁ 5	0,866		Valid

Soal X ₁₆	0,658	taraf signifikansi 10% maka nilai $r_{tabel} =$ 0,1680	Valid
Soal X ₁₇	0,648		Valid
Soal X ₁₈	0,702		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan variabel kualitas pelayanan berjumlah 8 pertanyaan, dan 8 pertanyaan tersebut semuanya valid. Sedangkan untuk hasil uji validitas variabel produk adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 2
Hasil Uji Validitas Produk (X2)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal X _{2 1}	0,686	Instrumen valid jika $r_{hitung} >$ r_{tabel} . Dengan df = 95, pada taraf signifikansi 10% maka nilai $r_{tabel} =$ 0,1680	Valid
Soal X _{2 2}	0,827		Valid
Soal X _{2 3}	0,797		Valid
Soal X _{2 4}	0,446		Valid
Soal X _{2 5}	0,768		Valid
Soal X _{2 6}	0,869		Valid
Soal X _{2 7}	0,800		Valid
Soal X _{2 8}	0,794		Valid
Soal X _{2 9}	0,617		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan untuk variabel produk berjumlah 9 pertanyaan, secara keseluruhan valid. Adapun hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel IV. 3
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal X ₃ 1	0,645	Instrumen valid jika $r_{hitung} >$ r_{tabel} . Dengan df = 95, pada taraf signifikansi 10% maka nilai $r_{tabel} =$ 0,1680	Valid
Soal X ₃ 2	0,697		Valid
Soal X ₃ 3	0,648		Valid
Soal X ₃ 4	0,752		Valid
Soal X ₃ 5	0,664		Valid
Soal X ₃ 6	0,709		Valid
Soal X ₃ 7	0,712		Valid
Soal X ₃ 8	0,772		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan untuk variabel pemasaran berjumlah 8 pertanyaan, secara keseluruhan valid. Adapun hasil uji validitas variabel jumlah nasabah *rhan* (gadai) pada masa pandemi covid-19 sebagai berikut:

Tabel IV. 4
Hasil Uji Validitas Variabel jumlah nasabah *rhan* (gadai) pada masa pandemi covid-19 (Y)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal Y 1	0,496	Instrumen valid jika $r_{hitung} >$ r_{tabel} . Dengan df = 95, pada taraf signifikansi	Valid
Soal Y 2	0,728		Valid
Soal Y 3	0,773		Valid
Soal Y 4	0,505		Valid
Soal Y 5	0,637		Valid
Soal Y 6	0,201		Valid
Soal Y 7	0,325		Valid
Soal Y 8	0,460		Valid

Soal Y 9	0,420	10% maka nilai $r_{tabel} =$ 0,1680	Valid
Soal Y 10	0,479		Valid
Soal Y 11	0,415		Valid
Soal Y 12	0.200		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pertanyaan untuk variabel keputusan masyarakat dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 12 adalah valid.

b. Uji Reliabel

Hasil penelitian disebut reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini adalah teknik Alpha Cranbach. Teknik Alpha Cranbach digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan berskala likert atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap. Suatu variabel dianggap reliabel apabila *Cronbach's alpha*(α)>0,60 (60%), sebaliknya jika *Cronbach's alpha*(α)< 0,60 (60%) maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel. Seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel, berikut ini tabel hasil uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel IV. 5

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>N of Items</i>
Pendapatan	0,911	8
Produk	0,847	9
Kualitas Pelayanan	0,868	8
Jumlah Nasabah	0,712	12

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari *Cronbach's alpha* variabel penelitian yaitu: kualitas pelayanan, religiusitas, pengetahuan, pemasaran dan keputusan masyarakat $> 0,6$ atau 60%, sehingga variabel penelitian ini reliabel.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 23 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) pada taraf signifikan 0,1.dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika signifikansi yang diperoleh $>0,1$ (signifikansi yang ditetapkan)maka sampel yang berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
2. Jika signifikansi yang diperoleh $>0,1$ (signifikansi yang ditetapkan) maka sampel yang berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.85178456
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.093
	Negative	-.119

Test Statistic	.119
Asymp. Sig. (2-tailed)	.111 ^c

- Test distribution is Normal.
 - Calculated from data.
 - Lilliefors Significance Correction.
 - Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.
- Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Maka dari tabel tersebut diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikan adalah 0,111 dan lebih besar dari 0,1 ($0,111 > 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*.

3. Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean*, *sum*, *standar deviasi*, dan lain-lain. Analisis deskriptif berupa untuk mendiskripsikan dengan lengkap dan akurat. Berikut adalah hasil dari uji analisis deskriptif dari penelitian :

Tabel IV.7
Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pendapatan	97	36	60	45.73	6.085
Produk	97	39	60	44.49	5.434
Kualitas_Pelayanan	97	40	55	46.47	5.590
Jumlah_Nasabah	97	41	60	52.68	3.869
Valid N (listwise)	97				

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa N adalah jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 dan jumlah minimum variabel Pendapatan

36 dan nilai maximum 60, mean 45,73 dan standar deviasi Pendapatan sebesar 6,085. Jumlah minimum variabel Produk 39 dan nilai maximum 60, mean 44,49 dan standar deviasi Produk sebesar 5,434. Jumlah minimum variabel Kualitas pelayanan 40 dan nilai maximum 55, mean 46,47 dan standar deviasi Kualitas Pelayanan sebesar 5,590. Dan jumlah minimum variabel Jumlah nasabah 41 dan nilai maximum 60, mean 52,68 dan standar deviasi Jumlah nasabah sebesar 3,869.

4. Uji asumsi klasik

a. Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya adalah adanya hubungan linear yang kuat atau pasti diantara beberapa atau semua variabel bebas dari model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Hasil uji multikolinearitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.8

**Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pedapatan	.988	1.012
Produk	.974	1.027
Kualitas_Pelayanan	.963	1.038

Dependent Variable: Jumlah_Nasabah

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

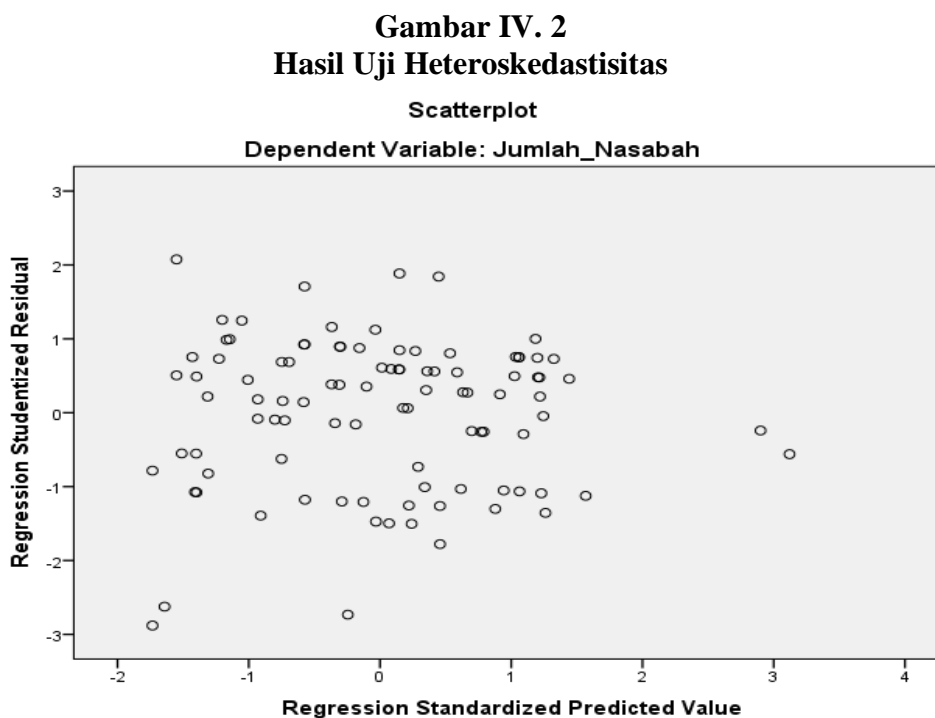
Berdasarkan tabel tersebut maka diperoleh nilai *tolerance* variabel pendapatan (X1) = 0,988 > 0,1. Dan nilai *tolerance* variabel produk (X2) = 0,974 > 0,1. Nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan (X3) = 0,963 > 0,1. Sehingga berdasarkan nilai *tolerance* disimpulkan bahwa variabel pendapatan (X1), produk (X2), kualitas pelayanan (X3) bebas dari multikolinearitas.

Berdasarkan nilai VIF variabel kualitas pendapatan (X1) = 1,012 < 10, nilai VIF produk (X2) = 1,027 < 10, nilai VIF kualitas pelayanan (X3) = 1,038 < 10. Berdasarkan nilai VIF disimpulkan bahwa variabel kualitas pendapatan (X1), produk (X2), kualitas pelayanan (X3) bebas dari multikolinearitas.

b. Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidak samaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedasitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedasitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Berdasarkan gambar tersebut tidak ditemukan pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (gelombang, melebur kemudian menyempit), sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedasitas.

5. Uji Regresi Linearberganda

Regresi ganda (*multiple regression*) berguna untk mencari apakah ada pengaruh dua variabel X (independen) atau lebih terhadap variabel Y(dependen).dalam penelitian ini terdapat 3 variabel dependen yaitu : pendapatan(X1), produk (X2), kualitas pelayanan (X3) dan variabel dependen jumlah nasabah *rhan*(gadai) (Y).Hasil uji analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.9

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	58.278	4.684
	Pendapatan	.201	.072
	Produk	.148	.079
	Kualitas_Pelayanan	.200	.086

a. Dependent Variable: Jumlah_Nasabah

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *unstandarlized coefficients* bagian kolom B,maka persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Nilai prediksi variabel terikat (jumlah nasabah rhan (gadai) di Pegadaian Syariah pada Masa Covid-19)

β_0 = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Konstanta masing-masing variabel

e = *Standard error term*

Sehingga, Jumlah Nasabah = 58,278 + 0,201 (Pendapatan) + 0,148(Produk) + 0,200 (Kualitas Pelayanan).

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta adalah sebesar 58,278 satuan menyatakan bahwa jika Pendapatan, produk,dan kualitas pelayanankonstan atau 0 maka

jumlah nasabah *rhan* (gadai) di Pegadaian Syariah pada Masa Covid-19 sebesar 58,278satuan.

- b. Nilai koefisien regresi variabel Pendapatan adalah sebesar 0,201 satuan. Artinya jika Pendapatan diasumsikan naik 1 satuan, maka akan meningkatkan jumlah nasabah *rhan* (gadai) di Pegadaian Syariah pada Masa Covid-19 meningkat sebesar 0,201satuan, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara Pendapatan dengan jumlah nasabah.
- c. Nilai koefisien regresi produk adalah sebesar 0,148 satuan. Artinya jika produk diasumsikan naik 1 satuan, maka akan meningkatkan jumlah nasabah *rhan* (gadai) di Pegadaian Syariah pada Masa Covid-19 sebesar 0,148 satuan, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara produk dengan jumlah nasabah.
- d. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,200 satuan. Artinya jika kualitas pelayanan diasumsikan naik 1 satuan, maka akan meningkat jumlah nasabah *rhan* (gadai) di Pegadaian Syariah pada Masa Covid-19 sebesar 0,200satuan, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan jumlah nasabah.

6. Uji hipotesis

a. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian. Maka hasil uji koefisien Determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10
Uji koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.791	.784	2.521

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Pendapatan, Produk

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) = 0,784. Hubungan antara pendapatan, produk, kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat berada pada integritas hubungan yang kuat, hal ini sesuai dengan tabel *R Square* sebesar 0,791 artinya produk, pendapatan dan kualitas, mampu menjelaskan keputusan masyarakat sebesar 79,1% sedangkan 20,9% (100 – 79,1) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

b. Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka

H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterimadan jika nila $Sig < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai t_{tabel} dapat dicari pada $\alpha = 10\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k$, dimana n = jumlah sampel, k = jumlah variabel, jadi $df = 97-4 = 93$, dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,25), maka diperoleh nilai $t_{tabel} 1,661$. Berikut ini tabel hasil uji t (parsial). Berikut ini tabel hasil uji t (persial):

Tabel IV.11
Hasil Uji t (parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	58.278	4.684		12.441	.000
Pendapatan	.201	.072	.274	2.804	.006
Produk	-.148	.079	.184	-1.872	.064
Kualitas_Pelayanan	.200	.086	.227	2.325	.022

a. Dependent Variable: Jumlah_Nasabah
Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diatas dapat dilihat pada variabel pendapatan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,804, t tabel sebesar 1,661. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,804 > 1,661$). Maka H_a diterima Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pendapatan terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diatas dapat dilihat pada variabel produk memiliki nilai t_{hitung} sebesar -1,872, t tabel sebesar 1,661. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1,872 > 1,661$) $t_{hitung} -$ diabaikan karena uji bersifat 2

sisi.⁴ Maka H_a diterima Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh produk terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diatas dapat dilihat pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,325, t_{tabel} sebesar 1,661. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,325 > 1,661). Maka H_a diterima Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19.

c. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel terikat (Y). Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara bersama-sama (Simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), dan sebaliknya.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara bersama-sama (Simultan) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Nilai F_{tabel} diperoleh dari tabel distribusi F untuk probabilita 0,1, dengan *regression* $df_1 = k-1$ atau $4-1 = 3$ (k jumlah variabel) dan *residual* $df_2 = n-k-1$ atau $df_2 = 97-3-1 = 93$ (n adalah jumlah responden dan k

⁴Triton Prawira Budi, *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik* (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm.140.

adalah jumlah variabel independen) maka hasil yang diperoleh F_{tabel} sebesar 2,14. Berikut ini tabel hasil uji F (Simultan).

Tabel IV.12
Hasil Uji F (simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.244	3	68.415	5.165	.002 ^b
	Residual	1231.849	93	13.246		
	Total	1437.093	96			

a. Dependent Variable: Jumlah_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Pendapatan, Produk

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2021)

Berdasarkan tabel tersebut nilai $F_{hitung} = 5,165 > F_{tabel} = 2,14$. Untuk nilai Sig. sebesar 0,002 sehingga nilai $Sig. < 0,1$ ($0,002 < 0,1$), maka variabel bebas yaitu pendapatan, produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (Simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu jumlah nasabahasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Determinan jumlah nasabah *rhan* (gadai) diPT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi Covid-19. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS Versi 23 diketahui bahwa:

1. Hasil uji validitas untuk 37 item pertanyaan dari 3 (tiga) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat diketahui memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} dengan taraf signifikansi 10% dengan derajat kebebasan $(df) = n - 2$, atau

$df = 97 - 2 = 95$ adalah 0,1680, sedangkan nilai r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif maka 47 item pertanyaan dinyatakan valid dan variabel terikat (Y) memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ sehingga item pertanyaan pada kuesioner juga dapat dinyatakan reliabel.

2. Hasil uji normalitas dengan SPSS Versi 23 berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,111 > 0,1$ maka H_0 diterima sehingga kesimpulannya adalah sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
3. Hasil uji analisis deskriptif dapat dilihat bahwa N adalah jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 dan jumlah minimum variabel Pendapatan 60 dan nilai maximum 36, mean 45,73 dan standar deviasi Pendapatan sebesar 6,085. Jumlah minimum variabel Produk 60 dan nilai maximum 39, mean 44,49 dan standar deviasi Produk sebesar 5,434. Jumlah minimum variabel Kualitas pelayanan 55 dan nilai maximum 40, mean 46,47 dan standar deviasi Kualitas Pelayanan sebesar 5,590. Dan jumlah minimum variabel Jumlah nasabah 60 dan nilai maximum 41, mean 52,68 dan standar deviasi Jumlah nasabah sebesar 3,869.
4. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas, hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai *tolerance* yang menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu pendapatan (X_1), produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) $> 0,1$. Dan berdasarkan nilai VIF variabel kualitas

pelayanan (X_1), religiusitas (X_2), pengetahuan (X_3) dan pemasaran (X_4) > 10.

5. Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa tidak ditemukan pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (gelombang, melebur kemudian menyempit), sehingga disimpulkan tidak adanya heterokedastisitas.

6. Persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Sehingga:

$$\text{Jumlah Nasabah} = 58,278 + 0,201 \text{ Pendapatan} + 0,148 \text{ Produk} + - 0,200 \text{ Kualitas Pelayanan.}$$

7. Hasil nilai R (*Adjusted R Square*) = 0,784. Hubungan antara pendapatan, produk, kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat berada pada integritas hubungan yang kuat, hal ini sesuai dengan tabel *R Square* sebesar 0,791 artinya kualitas pelayanan, religiusitas, pengetahuan dan pemasaran mampu menjelaskan keputusan masyarakat sebesar 79,1% sedangkan 20,9% (100 – 11,4) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.
8. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), religiusitas (X_2), pengetahuan (X_3) dan pemasaran (X_4) > t_{tabel} 1,661 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga kesimpulannya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas

pendapatan (X_1), produk (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) di Pegadaian Syariah pada Masa Covid-19.

9. Hasil uji nilai F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 5,165 > F_{tabel} = 2,14$, maka variabel bebas yaitu kualitas pendapatan, produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (Simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu jumlah nasabah.

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang sedemikian rupa agar memperoleh hasil semaksimal mungkin. Namun dalam prosesnya untuk memperoleh hasil yang sempurna tidaklah mudah, sebab dalam penelitian ini, peneliti memiliki beberapa keterbatasan peneliti dalam penelitian ini:

1. Keterbatasan waktu, karena pengisian anngket di lakukan pada saat nasabah sedang menunggu transaksi.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, karena kadang perbedaan pemikiran, dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.
3. Keterbatasan penelitian paa penggunaan variabel yang diteliti yaitu terbatas pada pendapatan, produk dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah rhan (gadai) pada masa pandemi. Sedangkan masih banyak variabel lainnya yang dapat di teliti.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji parsial (uji t) pendapatan dengan taraf signifikansi 10% diperoleh t_{hitung} sebesar $2,804 > t_{tabel}$ sebesar $1,661$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pendapatan secara parsial terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi covid-19.
2. Berdasarkan uji parsial (uji t) produk dengan taraf signifikansi 10% diperoleh t_{hitung} sebesar $1,872 > t_{tabel}$ sebesar $1,661$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi covid-19.
3. Berdasarkan uji parsial (uji t) kualitas pelayanan dengan taraf signifikansi 10% diperoleh t_{hitung} sebesar $2,325 > t_{tabel}$ sebesar $1,661$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap jumlah nasabahrhan (gadai) di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Madina pada masa pandemi covid-19.
4. Berdasarkan uji simultan (uji F) dengan taraf signifikan 10% menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 5,165 > F_{tabel} = 2,14$, maka variabel bebas yaitupendapatan, produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (Simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu jumlah nasabah.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa pendapatan, produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap jumlah nasabah *rhan* (gadai) pada masa covid-19. Sehingga berdasarkan hal tersebut peneliti menyarankan agar pihak pegadaian syariah lebih memperhatikan kualitas pelayanan, memberikan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memanfaatkan situasi dengan baik seperti masa pandemi yang mengakibatkan penurunan pendapatan seperti sekarang ini.
2. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi jumlah nasabah di pegadaian syariah dan dapat melakukan perluasan sampel penelitian.

Daftar Pustaka

- Abdurrahmad Fathoni, "*Metodologi Penelitian dan Tehnik Penyusunan Skripsi*" (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017).
- Anita Sari Ningrum dan Sigit Arie Wibowo, "*Determinan Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Di Pegadaian Syariah*", (Seminar Nasional dan The 6th Call for Syariah Paper Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Asep Hermawan, "*Penelitian Bisnis*", (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), hlm. 154.
- Asmadi Alsa, "*Pendekatan kualitatif dan kuantitatif*", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm 13
- Agus Irianto, "*Statistik Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*, 4 ed", . (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), hal, 191.
- Fakhrul Rozi Yamali dan Ririn Noviyanti Putri, "*Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesi*", *Journal of Economics and Business*, Volume 4, Nomor 2, September 2020, hlm 384.
- Farah Chalisa, "*Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Peningkatan Nasabah Tabungan Seulanga Pasca Konversi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen*", (Skripsi Uin Ar- Raniry Banda Aceh) Hal 30.
- Fauziatul hidayati, "*Determinan keputusan nasabah menabung di Bank Syariah dengan citra Bank sebagai variabel intervening*" (Skripsi, institut agama islam negeri salatiga, 2018).
- Heri Kurniawansyah HS dkk, "*Konsep Kebijakan Strategis Dalam Menangani Eksternalitas Ekonomi Dari Covid - 19 Pada Masyarakat Rentan Di Indonesia*", *Journal of Social Sciences and Humanities*, Volume 1, nomor 2, Mei 2020
- Khaerul umam, S.I.P.,M.AG, "*Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.357.
- Masri Boy Eka Putra, Muhammad Rifaldi. "*Jurnal Pengaruh Pendapatan, Harga Emas Dan Tingkan Inflasi Penyaluran Kredit Di Pegadaian Padang* .
- Mudrajat Kuncoro, "*metode riset untuk bisnis dan ekonomi edisi 3* ", (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 172

- Moena azizah, "Pengaruh Pendapatan Dan Pendidikan Nasabah Terhadap Minat Nasabah Investasi Emas Di BSM KC Warung Buncit", (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), hlm 15.
- Muhammad Syaifuddin, "Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan", (jurnal ekonomi syariah), Vol.4, No 2, 2016.
- Muhammad, "Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2008), hlm 152.
- Prihantono, "Peran Bank Dan Pegadaian Syariah Dalam Pemenuhan Kebutuhan Ekonomi Rumah Tangga", Jurnal Khatulistiwa – Journal Of Islamic Studies. Volume 4, Nomor 1, Maret 2014, hlm 67.
- Rustam, "Pendapatan menurut standar akuntansi", volume 1, No.23, jurnal ilmiah (sumatera utara) hal. 1
- Siti yuriani, "Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah gadai syariah cabang serang", (skripsi institut agama islam negeri sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2016).
- Saifuddin Azwar, "Metode Penelitian", (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004), 49.
- Sugiono, "Metode Penelitian Bisnis", (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm, 106.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusrinil, "Ekonometrika", (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2010) hal 74
- Taufiq Al Idrus, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Rahn Di Cabang Pegadaian Syariah Ar Hakim Medan Dengan Metode Borda*, (Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan)
- Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru" (Jurnal, lembaga keuangan dan perbankan) volume 2, No 2. Tahun 2017
- Wahyu aji wibowo, *Pegadaian Syariah*, jurnal perbankan syariah. hlm 23.

32	5	5	4	5	5	4	4	5	37
33	3	3	3	3	3	3	5	3	26
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	4	5	5	5	4	5	4	5	37
36	3	3	3	5	3	3	5	3	28
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	5	5	5	5	5	4	5	4	38
39	4	5	4	5	5	4	5	5	37
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	5	5	5	5	5	5	3	5	38
42	3	3	3	3	5	3	3	3	26
43	4	5	5	5	5	4	4	4	36
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
45	5	5	5	5	5	4	5	5	39
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	5	5	4	5	5	5	4	4	37
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	4	5	5	5	5	4	4	5	37
50	3	3	3	3	3	3	3	5	26
51	5	5	4	5	5	5	4	4	37
52	3	5	5	5	5	5	5	5	38
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54	5	5	5	5	5	5	4	4	38
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24
56	5	5	5	5	5	4	5	5	39
57	5	5	5	5	5	4	5	5	39
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	5	3	3	3	3	3	3	5	28
60	5	3	5	4	5	5	5	5	37
61	5	3	5	5	5	4	5	5	37
62	5	3	5	5	5	4	5	5	37
63	5	3	5	5	5	4	5	5	37
64	5	3	3	3	3	3	3	3	26
65	5	5	4	5	4	4	5	5	37
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	5	5	5	5	4	5	5	5	39

68	3	3	3	5	5	5	5	5	34
69	5	5	5	4	4	5	5	5	38
70	5	5	4	5	4	5	5	5	38
71	5	5	5	4	4	5	5	5	38
72	5	5	3	3	3	3	3	3	28
73	5	5	5	4	5	5	3	3	35
74	5	5	4	3	4	5	3	5	34
75	5	5	4	4	4	5	3	5	35
76	5	5	5	5	4	5	3	5	37
77	5	4	5	5	4	5	3	5	36
78	5	4	5	5	5	5	3	5	37
79	5	5	5	5	4	5	3	5	37
80	5	5	3	5	5	5	3	5	36
81	5	5	5	4	5	5	3	5	37
82	5	5	4	5	5	5	3	5	37
83	5	5	5	5	5	5	3	5	38
84	5	5	5	5	5	5	3	5	38
85	3	3	3	3	3	3	3	5	26
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24
89	4	5	5	3	5	5	5	3	35
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	5	5	5	5	5	5	4	3	37
92	5	5	5	4	5	5	5	3	37
93	5	3	3	3	3	3	3	5	28
94	3	5	5	5	5	5	5	5	38
95	3	5	5	5	5	5	5	5	38
96	5	3	5	3	3	3	3	3	28
97	5	5	5	3	5	5	4	5	37

Tabulasi Variabel Produk (X₂)

No.res	Nomor Pertanyaan									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	5	5	5	1	5	4	2	2	4	33
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	5	5	5	2	5	5	5	5	4	41
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	5	5	5	1	5	4	4	5	5	39
10	5	5	5	2	5	4	2	2	4	34
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
13	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
18	3	3	5	3	3	3	3	3	3	29
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	3	3	3	3	3	3	5	29
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
28	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
29	3	5	5	2	5	5	5	5	5	40
30	3	5	5	2	5	5	5	5	5	40
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
32	3	5	5	1	5	5	5	5	5	39
33	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41

34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	5	5	5	3	4	4	5	5	5	41
38	3	3	3	3	3	3	3	3	5	29
39	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
40	3	3	3	3	3	3	3	5	3	29
41	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
42	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
43	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
44	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
45	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
46	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
47	3	3	3	3	3	3	3	3	5	29
48	5	5	3	3	3	3	3	3	5	33
49	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
50	3	5	3	3	3	3	3	5	5	33
51	5	5	5	2	5	5	5	5	3	40
52	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
53	5	3	5	3	5	3	3	3	3	33
54	3	5	5	1	5	5	5	5	5	39
55	3	3	3	3	3	3	3	5	5	31
56	5	3	3	3	3	3	3	3	5	31
57	5	3	3	3	3	4	5	5	5	36
58	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35
59	3	5	5	1	5	5	5	5	5	39
60	3	3	3	3	3	3	3	5	5	31
61	5	3	3	3	3	3	3	5	5	33
62	5	3	3	3	5	3	5	5	5	37
63	5	3	3	3	3	3	5	5	5	35
64	3	3	3	3	5	5	5	5	5	37
65	5	5	3	3	3	5	5	5	5	39
66	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
67	5	5	5	1	5	5	5	5	5	41
68	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
69	5	5	5	3	5	4	4	5	5	41

Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

No.res	Nomor pertanyaan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	5	3	5	5	5	35
2	4	4	4	5	3	4	5	5	34
3	5	4	5	5	5	5	4	3	24
4	3	3	3	4	4	3	3	5	28
5	5	5	4	5	4	3	3	3	32
6	4	4	4	4	5	5	5	5	36
7	5	4	5	4	3	5	4	5	35
8	4	4	4	3	3	5	5	5	33
9	4	4	4	4	3	5	5	5	34
10	5	5	4	5	3	5	4	4	35
11	5	5	5	4	5	5	5	5	39
12	5	4	5	5	5	5	5	4	38
13	4	4	4	5	5	4	5	5	36
14	4	4	4	4	5	5	5	5	36
15	5	4	5	5	5	5	4	4	37
16	4	3	4	4	4	5	5	5	34
17	5	4	3	3	3	3	3	4	28
18	4	3	3	4	3	3	4	3	27
19	4	5	3	5	5	5	4	4	35
20	5	4	3	5	3	4	4	4	32
21	4	4	3	3	3	3	3	4	27
22	3	3	3	3	4	3	3	3	25
23	4	4	3	4	4	3	4	4	30
24	5	5	3	4	4	3	4	4	32
25	3	3	3	3	4	3	3	3	25
26	4	4	3	5	5	3	5	5	34
27	5	5	3	5	5	3	4	4	34
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	5	5	5	4	4	3	4	4	34
30	3	3	3	3	3	3	3	4	25
31	5	5	4	5	4	3	4	4	34
32	4	4	5	5	5	3	4	4	34
33	5	3	3	3	3	3	4	3	27

34	5	5	4	4	4	3	5	5	35
35	5	5	5	4	5	3	5	5	37
36	5	5	5	5	4	3	4	5	36
37	3	5	3	3	3	3	3	3	26
38	5	5	5	4	4	3	4	4	34
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	4	5	5	5	5	3	4	4	35
41	5	3	3	3	5	3	3	3	28
42	3	3	3	5	3	3	3	4	27
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	5	5	5	4	5	4	3	4	35
45	3	3	3	4	3	3	3	4	26
46	4	5	5	5	5	5	3	5	37
47	3	3	3	3	5	3	3	3	26
48	4	5	5	5	4	5	3	5	36
49	3	3	3	3	4	3	3	3	25
50	3	3	4	3	3	3	5	3	27
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	5	3	3	5	5	5	3	5	34
53	3	5	5	5	4	5	3	4	34
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	5	5	3	5	5	4	3	4	34
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	5	5	5	3	5	5	3	4	35
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	5	5	4	5	4	4	5	3	35
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	5	3	5	4	4	4	4	3	32
62	3	3	3	3	3	4	3	3	25
63	3	5	3	3	3	3	3	3	26
64	3	4	3	3	3	3	4	3	26
65	5	3	4	5	4	4	4	3	32
66	3	3	3	3	4	3	3	3	25
67	5	4	4	5	4	5	4	4	35
68	5	4	5	4	5	4	5	5	37
69	3	5	4	5	4	4	5	5	35

70	3	5	5	4	5	4	4	5	35
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	5	5	4	5	5	5	4	5	38
73	4	5	5	5	5	5	5	5	39
74	5	5	3	5	5	4	4	3	34
75	3	3	3	3	5	3	3	3	26
76	4	5	3	5	4	5	5	3	34
77	4	5	5	5	5	4	5	3	36
76	4	3	3	3	3	3	3	3	25
79	3	5	3	5	5	5	5	5	36
80	3	3	3	3	3	3	3	3	24
81	3	5	5	5	5	4	4	4	35
82	3	4	3	5	5	4	4	4	32
83	3	3	3	5	3	3	3	3	26
84	3	4	5	4	5	5	5	5	36
85	3	4	3	3	3	3	3	3	25
86	5	3	3	5	4	4	4	5	33
87	3	3	5	3	3	3	3	3	26
88	4	5	4	4	4	4	4	4	33
89	3	3	3	3	3	3	3	3	24
90	5	5	3	5	5	5	5	5	38
91	5	5	3	4	4	5	4	5	35
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24
93	5	3	5	5	5	5	5	5	38
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	4	3	4	4	4	4	4	4	31
96	5	3	3	5	4	4	5	5	34
97	5	5	5	5	4	5	4	5	38

Tabulasi Variabel Jumlah Nasabah Rhan (Gadai) (Y)

No.res	Nomor Pertanyaan												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	2	2	4	2	4	5	5	4	5	5	5	47
2	5	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	5	42
3	4	4	2	4	2	4	4	5	5	5	5	4	48
4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	5	52
5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	52
6	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	4	5	49
7	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	54
8	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	49
9	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	50
10	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	54
11	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	50
12	4	4	2	4	2	4	4	5	5	5	5	4	48
13	5	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	5	42
14	4	2	2	4	2	5	5	5	4	5	5	5	48
15	2	2	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	41
16	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	53
17	5	2	2	5	2	4	4	4	5	5	5	4	47
18	5	5	2	5	2	4	4	5	5	4	4	4	49
19	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
20	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	52
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
22	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	55
23	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	52
24	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	55
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46
26	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	57
27	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	52
28	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	54
29	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	55
30	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	52
31	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	53
32	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	53
33	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	56

70	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	56
71	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	57
72	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	54
73	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	53
74	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	56
75	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	54
76	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	55
77	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57
80	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	55
81	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	55
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
83	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	56
84	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	55
85	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56
86	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	54
87	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	53
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
89	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	48
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	50
91	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	47
92	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	53
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
94	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54
95	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	48
96	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	53
97	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	54

Lampiran 2

Lampiran

Panyabungan, Oktober 2021

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/iresponden
Di Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Determinan Jumlah Nasabah Rhan (Gadai) Di Pegadaian Syariah Di Masa Covid-19”**.

Peneliti memohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan mengisi jawaban tersebut dijamin kerahasiaannya serta tidak berpengaruh terhadap kondisi Bapak/ibu/saudara/i.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Panyabungan, Oktober 2021

Hormat saya

Riska Fatimah

NIM. 1640100268

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Alamat :

Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki

Pekerjaan :

Pendidikan : SD SMP
SMA S1

Lamanya Menjadi Nasabah :

B. Petunjuk Pengisian

1. Berikan *cheklis* (\surd) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai

berikut:

- a. SS = Sangat Setuju (5)
- b. S = Setuju (4)
- c. KS = Kurang Setuju (3)
- d. TS = Tidak Setuju (2)
- e. STS = Sangat Tidak Setuju (1)

C. DAFTAR PERTANYAAN

1. Variabel Pendapatan (X_1)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tidak sedikit orang menggadaikan barang ke pegadaian.					
2	Sulitnya untuk mencukupi kebutuhan di masa Covid-19.					
3	Turunnya pendapatan di masa					

	Covid-19.					
4	Banyaknya perusahaan yang bangkrut sehingga menyebabkan banyaknya pengangguran.					
5	Saya sangat mengalami kesulitan di masa Covid-19.					
6	Hanya sebagian profesi saja yang tetap sejahtera di masa Covid-19.					
7	Banyaknya peraturan dari pemerintah yang mengakibatkan tidak dapat beraktivitas seperti biasanya.					
8	Gaji atau upah yang di berikan tidak tepat waktu.					

2. Variabel Produk (X₂)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pegadaian Syariah memberikan informasi yang jelas tentang produk.					
2	Pegadaian Syariah memberikan produk yang sangat membantu.					
3	Biaya pengelolaan (mu'nah) yang di berikan oleh Pegadaian rendah.					
4	Syarat yang di berikan oleh Pegadaian untuk menggadai tidak sulit.					
5	Bertransaksi di pegadaian sangat mudah dan mempunyai prosedur yang sangat mudah di pahami oleh nasabah.					
6	Karyawan Pegadaian Syariah sering melakukan pemasaran secara langsung kepada masyarakat. Pegadaian Syariah memberikan informasi yang jelas tentang produk.					

7	Pinjaman yang di berikan oleh Pegadaian Syariah tidak sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh nasabah.					
8	Saya tertarik menggunakan jasa Pegadaian Syariah setelah melihat cara pemasarannya yang sesuai dengan syariat islam.					
9	Produk Rhan (Gadai) sangat membantu nasabah di masa Covid-19.					

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Pegadaian datang tepat waktu sesuai jadwal di pegadaian.					
2	Pegawai Pegadaian Syariah selalu berpakaian rapi dan sopan.					
3	Karyawan di Pegadaian Syariah memberikan perhatian pada setiap nasabah yang datang.					
4	Karyawan membantu nasabah dengan baik dalam setiap transaksi.					
5	Karyawan melayani nasabah dengan cepat dan tepat.					
6	Karyawan di Pegadaian Syariah memberikan informasi yang cukup jelas.					
7	Saya senang karena karyawan Pegadaian Syariah bersikap ramah dan melayani sesuai dengan standar layanan yang berlaku.					
8	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan staf karyawan Pegadaian Syariah.					

4. Variabel Jumlah Nasabah *Rhan* (Gadai) Di Masa Covid-19 (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menjadi nasabah di Pegadaian Syariah adalah keinginan saya.					
2	Menjadi nasabah di Pegadaian Syariah memberikan kepuasan untuk diri saya.					
3	Saya samasekali tidak menyesal menjadi nasabah di Pegadaian Syariah.					
4	Saya mengenal Pegadaian Syariah dari saudara atau teman.					
5	Setelah teliti mencari informasi saya memutuskan menjadi nasabah di Pegadaian Syariah.					
6	Pihak Pegadaian Syariah memberikan kenyamanan kepada nasabah dengan cara yang sama tanpa membedakan. Pegadaian Syariah memiliki nilai religius.					
7	Setiap keluhan nasabah ditangani dengan baik oleh pihak Pegadaian Syariah.					
8	Pegadaian Syariah memberikan kenyamanan bagi setiap nasabahnya.					
9	Fasilitas pelayanan yang disediakan Pegadaian Syariah sangat membantu nasabah dalam bertransaksi.					
10	Pegadaian Syariah memberikan fasilitas yang bagus untuk nasabah					

11	Pegadaian Syariah memberikan fasilitas yang bagus untuk nasabah.					
12	Saya senang bertransaksi di Pegadaian Syariah					

Panyabungan, Oktober 2021
Responden

.....

X2.8	Pearson Correlation	.434**	.601**	.538**	-.375**	.592**	.738**	.775**	1	.560**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Correlation	.314**	.439**	.330**	-.311**	.326**	.527**	.678**	.560**	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.002	.001	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	.686**	.827**	.797**	-.446**	.768**	.869**	.800**	.794**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

Uji Validitas X3

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total	
X3.1	Pearson Correlation	1	.433**	.385**	.502**	.392**	.394**	.407**	.390**	.645**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.2	Pearson Correlation	.433**	1	.461**	.518**	.448**	.389**	.374**	.416**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.3	Pearson Correlation	.385**	.461**	1	.399**	.438**	.463**	.409**	.419**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.4	Pearson Correlation	.502**	.518**	.399**	1	.521**	.540**	.513**	.525**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.5	Pearson Correlation	.392**	.448**	.438**	.521**	1	.433**	.389**	.418**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000

Y.4	Pearson Correlation	.263**	.289**	.298**	1	.265**	-.003	-.038	.092	.160	.285**	.221*	.092	.505**
	Sig. (2-tailed)	.009	.004	.003		.009	.980	.711	.368	.118	.005	.030	.369	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.5	Pearson Correlation	.120	.453**	.607**	.265**	1	.084	.175	.120	-.044	.001	.194	.108	.637**
	Sig. (2-tailed)	.243	.000	.000	.009		.413	.087	.242	.672	.991	.057	.292	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.6	Pearson Correlation	-.050	.035	.044	-.003	.084	1	.275**	-.079	-.036	.092	.068	.094	.201*
	Sig. (2-tailed)	.628	.732	.672	.980	.413		.006	.440	.729	.371	.505	.360	.048
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.7	Pearson Correlation	-.089	.008	-.003	-.038	.175	.275**	1	.419**	.094	.049	.068	.224*	.325**
	Sig. (2-tailed)	.387	.941	.980	.711	.087	.006		.000	.360	.636	.505	.028	.001
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.8	Pearson Correlation	.058	.228*	.165	.092	.120	-.079	.419**	1	.202*	.257*	.104	.017	.460**
	Sig. (2-tailed)	.574	.024	.106	.368	.242	.440	.000		.047	.011	.308	.865	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.9	Pearson Correlation	.327**	.295**	.223*	.160	-.044	-.036	.094	.202*	1	.362**	.175	-.031	.420**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.028	.118	.672	.729	.360	.047		.000	.086	.763	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.10	Pearson Correlation	.227*	.182	.228*	.285**	.001	.092	.049	.257*	.362**	1	.451**	.032	.479**
	Sig. (2-tailed)	.026	.075	.025	.005	.991	.371	.636	.011	.000		.000	.759	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.11	Pearson Correlation	.189	.104	.137	.221*	.194	.068	.068	.104	.175	.451**	1	.009	.415**
	Sig. (2-tailed)	.064	.310	.180	.030	.057	.505	.505	.308	.086	.000		.927	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y.12	Pearson Correlation	-.008	-.099	.025	.092	.108	.094	.224*	.017	-.031	.032	.009	1	.200*
	Sig. (2-tailed)	.938	.333	.808	.369	.292	.360	.028	.865	.763	.759	.927		.049
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Total	Pearson Correlation	.496**	.728**	.773**	.505**	.637**	.201*	.325**	.460**	.420**	.479**	.415**	.200*	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.048	.001	.000	.000	.000	.000	.049	
N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	8

Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	9

Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	8

Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	12

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.85178456
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.093
	Negative	-.119
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.111 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pendapatan	97	36	60	45.73	6.085
Produk	97	39	60	44.49	5.434
Kualitas_Pelayanan	97	40	55	46.47	5.590
Jumlah_Nasabah	97	41	60	52.68	3.869
Valid N (listwise)	97				

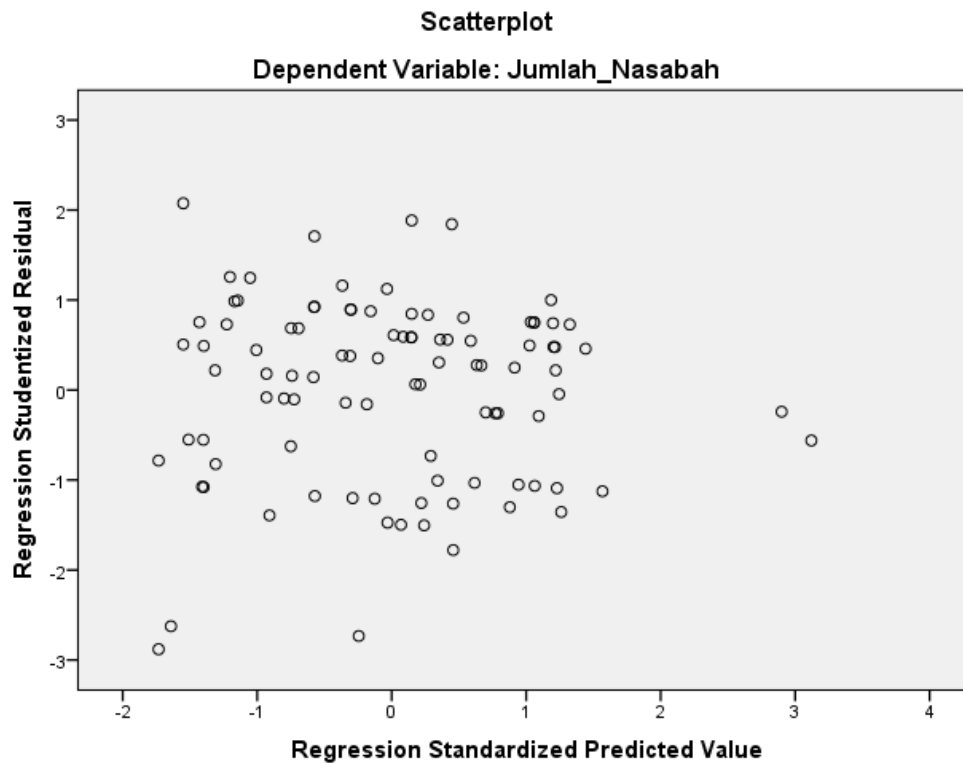
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pendapatan	.988	1.012
	Produk	.974	1.027
	Kualitas_Pelayanan	.963	1.038

a. Dependent Variable: Jumlah_Nasabah

Uji Heteroskedastisitas



Uji koefisien determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.791	.784	2.521

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Pendapatan, Produk

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	58.278	4.684		12.441	.000
	Pendapatan	.201	.072	.274	2.804	.006
	Produk	-.148	.079	-.184	-1.872	.064
	Kualitas_Pelayanan	.200	.086	.227	2.325	.022

a. Dependent Variable: Jumlah_Nasabah

Uji t (persial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	58.278	4.684		12.441	.000
	Pendapatan	.201	.072	.274	2.804	.006
	Produk	-.148	.079	-.184	-1.872	.064
	Kualitas_Pelayanan	.200	.086	.227	2.325	.022

a. Dependent Variable: Jumlah_Nasabah

Uji F (simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.244	3	68.415	5.165	.002 ^b
	Residual	1231.849	93	13.246		
	Total	1437.093	96			

a. Dependent Variable: Jumlah_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Pendapatan, Produk

Lampiran 4



Wawancara dengan Ibu Nelli



Wawamcara dengan ibu Haryati



Wawancara dengan Ibu Sulaihah



Wawancara dengan Ibu Fitriani.



Wawancara dengan Bapak Saif Umar



Wawancara dengan Ibu Florida

