

**PENGARUH *UJRAH* DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA BANK
SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
untuk Melakukan Penelitian SKripsi
dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana
pada Program Studi Perbankan Syariah*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2020**

**PENGARUH *UJRAH* DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA BANK
SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
untuk Melakukan Penelitian SKripsi
dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana
pada Program Studi Perbankan Syariah*



- 1. TADJUDDIN, SE., M.SI., AK., CA., CSRS., CAPF., CSRA**
- 2. MUZAYYANAH JABANI, ST., MM**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2020**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andi tenri A.Zulkarnain

NIM : 16 0402 0015

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain, yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan ataupun kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 24 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

Andi Tenri A.Zulkarnain

NIM : 16 0402 0015

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Andi tenri A.Zulkarnain

NIM : 16 0402 0015

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbarikan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan karya orang lain, yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan ataupun kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 24 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

Andi Tenri A.Zulkarnain

NIM : 16 0402 0015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Pengaruh Ujrah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* yang di tulis oleh *Andi Tenri A.Zulkarnain* Nomor Induk Mahasiswa (NIM) *16 0402 0015*, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 17 bulan November tahun 2020 bertepatan dengan 02 Rabiul Akhir 1442 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palopo, 7 Februari 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|--------------------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah, M., M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. . Ilham, S.Ag., M.A. | Penguji I | (.....) |
| 4. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji II | (.....) |
| 5. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Muzayyanah Jabani, ST., M.M. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

IAIN PALOPO

a.n. Rektor IAIN Palopo

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perbankan Syariah

Dr. Hj. Ramlah, M., M.M. 
NIP. 19610208 199403 2 001

Hendra Safri, SE.,M.M.
NIP. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ

أَجْمَعِينَ. (اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Ujrah* dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat serta salam tak lupa pula kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta almarhum ayahanda dan almarhumah ibunda, serta Ibu ke 2 saya atau saudara dari almarhumah ibu saya yang telah mengasuh dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang semenjak kedua orang tua saya telah tiada hingga sekarang, serta keluargaku yang selama ini bersedia membantu dan mendoakanku. Mudah- mudahan Allah swt.

mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

2. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.
3. Dr. Hj Ramlah M, M.M selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
4. Hendra Safri, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Islam di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
5. Tadjuddin SE., M.SI., AK., CA dan Muzzayanah Jabani, ST., MM selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepala bagian staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
8. Para Karyawan BSM Kota Palopo yang telah memberikan kemudahan untuk mengumpulkan data-data terkait penulisan skripsi penulis.
9. Kepada Kakak Kakak Alumni IAIN Palopo Erwin Djafar, Fatmawati Ulya, Nirwana Nurul Abida M, dan Fadli yang telah memberikan bantuan kepada penulis serta memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

10. Sahabat-sahabatku grup Jofisa (Andi Nizara Batari Luwu, Armita Annas, Yuni Arti Arifin, Anggi Septiani, Andi Sari Wulan, Apriati Wahyu Ningsih, dan Lin Maryanti) yang selama ini menjadi teman berbagi suka duka dan membantu mengkritik, memotivasi, kerjasamanya selama dalam menyusun skripsi ini.
11. Sahabat seperjuangan grup Maccarita (M.Maruf Musrajab, Saipul, Ansal, Aksal, Isvayalni Mas'ud, Syamsinar, Verawati Permatasari, Asriani, Maudy Mulyani, A.Siti Nurbayasari, M.Fadli, Aprianti) yang senantiasa menjaga kekompakan, persaudaraan, dan telah rela mengorbankan tenaga, pikiran, dan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2016 Perbankan Syariah A yang selama ini bersedia memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini serta juga dito yang selama ini membantu dan kasih saran kepada saya.
13. Teman-teman Posko KKN Desa manurung terutama novi yang selama ini selalu memberikan bersedia membantu dan memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.Aamiin

Palopo, 24 Juli 2020

Andi Tenri A.Zulkarnain
NIM : 16 0402 0015

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba"	B	Be
ت	Ta"	T	Te
ث	Ša"	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa"	Ĥ	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	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa

ق	Qaf	Q	Qi
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

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (").

2. Vokal

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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauła*

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (").

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اِي... ا... ا... ا...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِي	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُو	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

4. *Tā' marbūḥah*

Transliterasi untuk *tā' marbūḥah* ada dua, yaitu: *tā' marbūḥah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūḥah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā'* *marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'* *marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>rauḍah al-aṭfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-ḥikmah</i>

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (-), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عُدُّوْ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (*az-zalzalali*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarḥ al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maṣlaḥah

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللهِ دِينُ اللهِ *dīnullāh billāh*

Adapun *tā’ marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa ma Muhammadun illarasul

*Inna awwala baitin wudi’a linnasi lallazibi Bakkata
mubarakan Syahru Ramada>n al-laziunzila fihī al-
Qur’a>n*

Nasir al-Din al-Tusi Nasr

Hamid Abu Zayd Al-Tufi

Al-Maslahah fi al-Tasyri' al-Islami

Jika resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu> (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar

Abū al-Wafid Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Wafid Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Wafid Muḥammad Ibnu)
Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

referensi. Contoh:

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	= <i>subhanahu wa ta'ala</i>
saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARABDAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT	xvi
DAFTAR HADIS	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
DAFTAR ISTILAH	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
B. Landasan Teori.....	11
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
C. Definisi Operasional Variabel	35
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian	40
G. Uji Validitas dan Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	53
B. Hasil Penelitian	61
C. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....	74
A. Simpulan	74
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S At-Taubah (9) ayat 59	17
Kutipan Ayat 2 Q.S Al-Baqarah (2) ayat 283.....	26



DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis Tentang <i>Ujrah</i> (upah atau imbalan)	21
Hadis 2 Tentang Gadai.....	27



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.2 Skala Penilaian	40
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas	48
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial t	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefesien Determinasi	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan f	70

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Surat Keputusan (SK)

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Berita Acara Ujian Proposal Skripsi

Lampiran 7 Berita Acara Ujian Hasil Skripsi

Lampiran 8 Berita Acara Ujian Munaqasyah

Lampiran 9 Riwayat Hidup



DAFTAR ISTILAH



BSM	: Bank Syariah Mandiri
<i>Ujrah</i>	: Biaya Penitipan
SPSS	: <i>Statistical Package for Sosial Sciense</i>
H ₀	: Hipotesis Nol
H ₁	: Hipotesis Satu
(X)	: Variabel Independen
(Y)	: Variabel Dependen
x	: Kali
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
=	: Sama dengan
+	: Tambah
%	: Persen

ABSTRAK

Andi Tenri A.Zulkarnain, 2020. “*Pengaruh Ujrah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Pembimbing I Tadjuddin, SE., M.SI., AK., CA dan Pembimbing II Muzayyanah Jabani, ST., MM

Skripsi ini yaitu membahas tentang Pengaruh *Ujrah* dan Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Penelitian tersebut bertujuan : Untuk mengetahui pengaruh *ujrah* dan pelayanan nasabah gadai emas secara simultan terhadap kepuasan pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo; Untuk mengetahui pengaruh *ujrah* dan pelayanan nasabah gadai emas secara parsial terhadap kepuasan pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Jenis pada penelitian ini ialah kuantitatif. Kemudian populasinya adalah 1949 nasabah yang telah menggadaikan emasnya di Bank syariah Mandiri Palopo. Pengambilan sampel Didalam penelitian ini akan menggunakan *Simple Random Sampling* (teknik acak sederhana) yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Kemudian sampel yang digunakan yaitu memakai rumus slovin sehingga sampel tersebut sebanyak 95 nasabah yang menggunakan produk gadai emas. Instrument yang digunakan ialah angket(kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi berganda. Hasil penelitian yang diperoleh, yaitu : 1) secara parsial/uji t, diketahui bahwa variabel *ujrah* (X1) memiliki nilai t_{hitung} (4,165) dan variabel pelayanan(X2) memiliki nilai t_{hitung} (5,848), sedangkan nilai t_{tabel} (1,986), sehingga dapat disimpulkan bahwa *ujrah* berpengaruh positif terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) bernilai positif, dan pelayanan(X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) bernilai positif. 2) Adapun secara simultan variabel *ujrah*(X1) dan pelayanan(X2) (uji f) f_{hitung} adalah 37,239 sedangkan f_{tabel} adalah 3,09 (lihat tabel f), karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($37,239 > 3,09$) atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *ujrah* dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo.

Kata Kunci: *Ujrah*, Pelayanan, Kepuasan nasabah

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan ialah lembaga yang menjalankan 3 (tiga) fungsi utama yakni *funding* (fungsi pengumpulan dana), *lending* (fungsi penyaluran dana), dan pelayanan jasa. Dan kenyataan sekarang ialah telah hadir dua macam bank yaitu masing-masing dari keduanya memiliki sistem yang berbeda yakni bank konvensional dengan bank syariah. Bank konvensional dikenal dengan sistem bunganya sedangkan bank syariah dikenal dengan sistem bagi hasil. Menurut sebagian para ulama, sistem bunga merupakan sistem yang di haramkan karena bunga di kategorikan sebagai riba, maka perlu didirikan bank syariah. Keberadaan bank syariah mula-mula diatur dalam UUD Nomor 07 di tahun 1992 terkait badan usaha uang yang mengumpulkan dana melalui masyarakat dengan bentuk simpanan kemudian menyalurkan kepada masyarakat untuk meningkatkan kehidupan rakyat.¹

Kepuasan nasabah (pelanggan) merupakan suatu unsur penting bagi suatu pelanggan terkhususnya dalam menggunakan dan memilih suatu jasa dan produk. Kepuasan ialah suatu perasaan kecewa maupun senang seseorang yang timbul atau merasakan karena membandingkan produk barang/jasa terhadap ekspektasi mereka. Jumlah nasabah di perbankan syariah

¹ Ria Andraini, "Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menabung Nasabah" (IAIN Palopo, 2017). 1.

itu akan lebih banyak jika ditentukan oleh baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh karyawan perbankan, jadi sangat penting yang namanya pelayanan untuk nasabah.² Ciri-ciri pelayanan yang baik itu ialah dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Misalnya memiliki karyawan yang sangat profesional dan dapat diandalkan, tersedia sarana dan prasarana yang lengkap, tersedia produk yang diinginkan oleh nasabah, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir/selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, dan juga pandai berkomunikasi secara jelas serta memiliki pengetahuan dan kepercayaan kepada nasabah. Kemudian setelah pelayanan yang baik maka nasabah yang akan menggadaikan emasnya pasti banyak yang datang kembali setelah memenuhi kriteria pelayanan tersebut.

Nasabah akan memperhatikan suatu kualitas dari suatu Bank misalnya pelayanan atau produk yang dipromosikan sehingga nasabah tertarik untuk menggunakannya dengan mempertimbangkan. Seorang nasabah akan merespon bank syariah ketika ada produk atau akad yang dirasakannya itu menguntungkan dirinya.

Sejak keluarnya UU Nomor 10 pada Tahun 1998, perkembangan lembaga perbankan syariah cukup pesat yang dimana terdapat beberapa produk pembiayaan yang bervariasi salah satunya di BSM (Bank Syariah

² Mas Adatin, "Pengaruh Biaya Pentipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenap" (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), 1, <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/5100>.

Mandiri) sudah membuka produk jasa layanan gadai emas (*rahn*). pada dasarnya menjaminkan Emas di bank syariah itu hampir memiliki kesamaan dengan gadai konvensional. Akan tetapi memiliki perbedaan tersendiri yaitu hanya pada bunga yang dibebankan pada pinjaman. Adapun bank syariah itu sendiri ialah hanya memakai biaya administrasi misalnya biaya penjagaan barang, pemeliharaan dan biaya pengiraan ditetapkan di awal. Salah satu cara berinvestasi baru dengan emas yang ada dalam BSM ialah Pembiayaan gadai emas.

Pembiayaan gadai emas ini dapat dikatakan suatu cara berinvestasi dengan menggunakan pembiayaan produk penjaminan emas pada BSM, dengan tujuan memudahkan seluruh masyarakat yang berminat untuk berinvestasi dengan emas dengan modal awalnya yang tidak terlalu mahal serta relatif mudah prosedurnya. Akad yang dipakai dalam produk ini ialah akad qardh, akad ijarah dan rahn.³

Gadai emas ialah suatu produk pembiayaan berdasarkan jaminan yang berwujud emas dalam motif emas perhiasan sebagai suatu cara alternatif untuk memperoleh dana dengan aman, cepat, dan gampang. Terjaga dari pihak bank, sebab di bank memiliki suatu barang agunan ialah emas yang berkualitas tinggi juga relatif normal terlebih nilainya akan cenderung bertambah, Cekatan dari pihak nasabah dalam memperoleh pembiayaan dengan tidak menggunakan prosedur yang lama dengan membandingkan

³Bukhori Muslim, "Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi," (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), 4, [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/4777/1/BUKHORI MUSLIM-FSH.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/4777/1/BUKHORI%20MUSLIM-FSH.pdf).

produk pembiayaan lainnya. Dan gampang maksudnya disini ialah bagi pihak nasabah dapat kembali memiliki emas yang digadaikannya dengan mengembalikan sejumlah dana pinjaman dari bank, sedangkan mudah bagi pihak bank yaitu ketika nasabah tidak sanggup mengembalikan suatu pinjamannya/utang maka bank tersebut dengan gampang dapat menjualnya dengan harga yang bersaing karena nilai emas cenderung stabil bahkan akan bertambah. Sebab inilah yang menjadi masyarakat terkesan untuk bertransaksi bilamana membutuhkan uang dalam jumlah yang besar.⁴BSM yaitu Lembaga Keuangan Syariah menggunakan asas syariah pada operasionalnya, termasuk operasional Gadai Emas. Operasional Produk Gadai Emas BSM berpatokan pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Ijma Ulama untuk memastikan bahwa produk Gadai Emas itu sudah sesuai nilai-nilai syariah.

Gadai emas pada BSM yang berbentuk layanan pembiayaan melalui cara memberikan (*qardh*) utang kepada nasabah dengan agunan emas (lantakan/ perhiasan) dalam sebuah akad gadai (*rahn*). Lalu bank syariah memungut bayaran (*ujrah,fee*) karena jasa penitipan/penyimpana yang dilakukannya atas emas tersebut berdasarkan kesepakatan *ijarah* (jasa). sehingga, gadai emas ialah suatu akad rangkap (multi-akad, *uqdmurakkabah*), yakni gabungan antara akad *rahn* dengan *ijarah*.⁵ Sehingga produk *rahn*

⁴ Eris Tri Kurniawati, "Analisis Pengaruh Transaksi Gadai Emas Terhadap Tingkat Keuntungan Bank Syariah" *Ekonomika-Bisnis*, *Ekonomika-Bisnis* 04 no.1 (2013), 49, <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jibe/article/view/jekobisnis.v4i1.2244>.

⁵ Jamil Adi Putra, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Pembiayaan Gadai Emas (Study Kasus Di Bank Mandiri Syariah Cabang Karangayu Kota Semarang)," (UIN Walisongo Semarang, 2019), 3,

membutuhkan konsep dari akad qardh dan ijarah untuk mendapatkan keuntungan.

Fatwa DSN-MUI No: 26 / DSN-MUI / III / 2002 mengenai *rahn* (gadai) emas. Pada saat itu terkait dengan jasa gadai syariah mulai berkembang di kalangan lembaga keuangan. Minat masyarakat terhadap pengguna jasa gadai syariah kini mulai meningkat.⁶ Karena Didalam suatu taksiran *ujrah* emas merupakan sebuah kegiatan yang tak bisa terpisahkan karena didalam pelaksanaan jaminan emas syariah pada Bank dan Pegadaian Syariah. Penaksiran marhun atau obyek gadai dalam motif emas tersebut dilakukan untuk menentukan kualitas dan juga nilai suatu barang yang sesuai dengan peraturan yang berlaku setiap masing-masing di lembaga keuangan. Jumlah nilai yang merupakan hasil dari penaksiran tersebut akan menjadi dasar dari jumlah nilai pinjaman yang diberikan. Hasil taksiran yang akurat dan wajar dari para juru taksir akan memberikan citra yang baik bagi lembaga keuangan yang bersangkutan.⁷

BSM dikota Palopo saat ini perkembangannya sangat maju dan juga pada pembiayaan itu sendiri mulai berkembang misalnya di pembiayaan jaminan emas mulai terkenal dikalangan masyarakat itu sendiri. Sehingga penulis melihat data-data nasabah di BSM kota Palopo sebagai acuan tempat meneliti. Untuk data-data tersendiri itu sebagai perkuat dalam meneliti. yang

[http://eprints.walisongo.ac.id/9704/1/FULL SKRIPSI.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/9704/1/FULL_SKRIPSI.pdf)

⁶ Ayu Siti Rochmah, "Implementasi Pengenaan Biaya Ijarah Pada Produk Gadai(Rahn)Emas Di Cabang Pegadaian Syariah Solo Baru," (Skripsi IAIN Surakarta, 2017), 2, http://eprints.iain-surakarta.ac.id/3290/1/skripsi_ayu_full_teks_pdf.pdf.

⁷ Reza Fahlevi Nurpaiz, "Perbandingan Hukum Penetapan Ujrah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Dan Perbankan Syariah," *Hukum Islam*, n.d., 77, <http://jurnal.iailm.ac.id/index.php/mutawasith/article/download/134/116>.

dimana kita lihat ini ialah perkembangan data nasabah yang mengambil pembiayaan gadai/jaminan emas di BSM Palopo Sebanyak 1949 nasabah dari tahun 2019 per 31 desember 2019.⁸

Selanjutnya dibawah ini ada beberapa penelitian terdahulu yang menyangkut dengan *ujrah* terhadap kepuasan nasabah gadai emas :

1. Yulia Dwi Anggraini (2018), Judul penelitiannya ialah **Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (*Studi Kasus pada Pegadaian Syariah*)**.⁹ dari penelitian variabel x dan y hasilnya ialah tak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Kemudian arahnya terjalin hubungan negatif antara biaya penitipan (*ujrah*) dengan kepuasan nasabah gadai emas yang ada di pegadaian syariah. serta tidak signifikan.
2. Mas'Adatin (2016), judul penelitiannya ialah **Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenap**.¹⁰ Hasil dari penelitiannya variabel bebas (X1 dan X2) yang secara bersama-sama mempengaruhi terhadap variabel terikat (Y). Ini menunjukkan

⁸ Ancy, "Sumber Pegadaian Bank Syariah Mandiri" (Palopo, 2020).

⁹ Yulia Dwi Anggraini, "Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (*Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung*)" (UIN Raden Intan Lampung, 2018), <http://repository.radenintan.ac.id/4944/>.

¹⁰ Mas Adatin, "Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep" (UIN Sunan Ampel, 2016), https://id.123dok.com/document/download/yee2701y#_=_.

bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara biaya penitipan (X_1) dan denda keterlambatan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) gadai emas pada BPRS. Dan arahnya terjadi positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Sehingga terjadi signifikan.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk menceleh penelitian terdahulu dan membahasnya dan mengembangkannya serta akan membandikannya setelah diteliti. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Ujrah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, peneliti menyusun sebuah rumusan masalah yakni :

1. Apakah *ujrah* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo?
2. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo?
3. Apakah *ujrah* dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Bertolak dari rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini yakni :

- 1 Untuk mengetahui pengaruh *ujrah* nasabah gadai emas secara parsial terhadap kepuasan pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh pelayanan nasabah gadai emas secara parsial terhadap kepuasan pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh *ujrah* dan pelayanan nasabah gadai emas secara simultan terhadap kepuasan pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkhususnya dibidang perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini duharapkan bermanfaat dalam meningkatkan masyarakat untuk lebih ke bank syariah. Serta dapat menjadi sebuah rujukan dan penerapan dilapangan.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum menyusun penelitian ini, langkah awal yang harus ditempuh oleh peneliti ialah melihat atau mengkaji terlebih dahulu penelitian-penelitian sebelumnya yang mempunyai kesamaan hampir meyerupai melalui judul yang akan penulis teliti. Maksudnya disini agar dapat diketahui bahwasanya judul yang penulis akan teliti itu tidak memiliki kesamaan yang persis dengan judul penelitian-penelitian terdahulu. Peneliti akan paparkan sebuah penelitian terdahulu yang terkait dengan penulis yang akan diteliti adapun judul beserta hasil penelitiannya ialah antara lain :

1. Penelitian yang telah diteliti Mas Mir'atul Mutiara (2015) tentang **"Pengaruh Biaya Sewa Tempat Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya"** menjelaskan bahwa biaya sewa tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk gadai emas.¹¹ Perbedaan penelitian dengan penelitian ini yaitu, penelitian tersebut membahas tentang biaya sewa tempat terhadap minat nasabah saat memilih produk gadai emas syariah pada BRIS kantor cabang Gubeg Surabaya.

¹¹ Yulia Dwi Anggraini, "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung" (UIN Raden Intan Lampung, 2018), 10, <http://repository.radenintan.ac.id/4944/>.

2. sedangkan penelitian ini membahas tentang penitipan(*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas (strudi kasus BSM Palopo). Persamaan penelitian dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif.
3. Penelitian yang dilakukan oleh kartika Sari dengan judul penelitian **“Ijarah dalam Sistem Perbankan Syaria’ah di Indonesia”**. Dan dalam penelitiannya hanya membahas perbandingan ijarah dan sistem perbankan syaria’ah di indonesia. Mengembangkan sistem perbankan berdasarkan prinsip yaria’ah yaitu menjelaskan keberadaan perbankan syariah Indonesia.¹² Perbedaan penelitian dengan penelitian ini yaitu Kartika Sari befokus ke ijarah pada sistem perbankan syariah sedangkan si peneliti befokus pada *Ujrah* terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Sedangkan kesamaan penelitian dan peneliti ini ialah membahas bank syariah.
4. Makmur Hasanuddin (2016) dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening** variabel yang digunakan Pada Kualitas pelayanan, lokasi, harga, kepuasan nasabah, keputusan pembelian, logam mulia/emas. Metode penelitian yang Makmur Hasanuddin ialah memakai metode kuantitatif. Kemudian hasil penelitiannya ialah:

¹² Muliadi, “Prosedur Pembiayaan Ijarah Dan Implementasinya Pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo,” (IAIN Palopo, 2015). 10.

- a. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif serta signifikan.
- b. Pengaruh langsung lokasi adalah positif, tetapi tidak.¹³

Perbedaan dari penelitian dengan peneliti ialah penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan nasabah melalui keputusan pembelian dan penelitian ini meneliti di pegadaian syariah. Sedangkan si peneliti berfokus hanya pada *ujrahnya* saja dan meneliti pada BSM Kota Palopo. Untuk persamaannya sendiri ialah penelitian ini sama- sama meneliti mengenai gadai emas.

B. Landasan Teori

1. Teori *Ujrah*

Teori yang dikemukakan oleh Nuriasah haribuan, bahwasannya upah(*ujrah*) ialah segala macam bentuk suatu penghasilan yang diterima buruh (tenaga kerja) baik berupa uang ataupun barang dalam jangka waktu tertentu pada suatu kegiatan ekonomi, dan teori yang dikemukakan oleh Benham, ialah upah(*ujrah*) dapat diartikan dengan “sejumlah uang yang dibayar oleh orang yang memberi pekerjaan kepada seorang pekerja atas suatu jasanya yang sesuai perjanjian.”¹⁴

¹³ Amrina Nazli, “Analisis Keuntungan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Banda Aceh” (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018),4, [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina Nazli.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina%20Nazli.pdf).

¹⁴ Mokhammad Rifqi Faqihan, “Sistem Pengupahan Karyawan Toko Rizquna Bandar Kidul Kota Kediri Dalam Prespektif Ekonomi Syariah” (Sekolah Tinggi Agama Islam kediri, 2015), 9,

<http://etheses.iainkediri.ac.id/289/>.

2. Teori Kepuasan Nasabah

Teori yang dikemukakan oleh Kotler tentang kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja maupun hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁵

3. Teori Pelayanan

Teori pelayanan yang dikemukakan oleh Fred Luthan dalam bukunya Moenier yaitu menjelaskan bahwa pelayanan sebagai sebuah proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.¹⁶ Teori pelayanan juga dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa ada beberapa faktor-faktor yang menentukan pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu :

- a. Bukti langsung (Tangible) Meliputi penampilan fisik
- b. Keandalan (Realibility) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tangkap (Responsiveness) Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

¹⁵ rahmi yuliana, "Analisis Pengaruh Strategi Service Resovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang," *Jurnal Stie Semarang* 4, no. 2 (2012), 43, <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/164/134>.

¹⁶ Toni Nurhadi Kumayza, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara," *Jurnal Ilmu Sosial Mahakam* 3, no. 1 (2014), 53, <http://ejournal.unikarta.ac.id/index.php/mahakam/article/view/82/56>.

- d. Empati (Emphaty) meliputi suatu Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada nasabah.
- e. Jaminan (Assurance) meliputi suatu yang Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff , bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.¹⁷

3. Definisi Bank Syariah

Bank Syariah adalah lembaga intermediasi serta penyedia jasa keuangan yang bekerja atas dasar etika juga sistem yang bernilai Islam, terkhusus bebas dari (*riba*), bebas dari aktivitas untung-untungan yang nonproduktif semacam (*maysir*) perjudian, juga bebas dari yang meragukan (*gharar*), kemudian berprinsip adil, dan hanya membiayai melakukan usaha halal. Bank Syariah sering dipersamakan dengan bank tidak *riba*. Bank tanpa *riba* adalah saat sebesar instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Bank Syariah, selain menghindari (*riba*) bunga, dan secara aktif akan turut berpartisipasi untuk mencapai target dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial. Selain pengertian bank syariah itu sendiri, juga mempunyai kegiatan bank syariah yang dimana kegiatan usahanya ialah bank dengan berprinsip bagi hasil dan suatu landasan penting dalam hal-hal kegiatannya, baik dalam pengerahan dananya ataupun dalam sistem

¹⁷ Nastiti Pangestu Putri, "Optimalisasi Penggunaan Cash Deposit Machine(CDM) Guna Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah BRI Kusuma Bangsa Surabaya" (Universitas Airlangga, 2015), 10,
<http://repository.unair.ac.id/30143/1/1.%2520HALAMAN%2520DEPAN.pdf>.

penyaluran dananya (didalam perbankan syariah sistem penyaluran dan a t erkad ang d isebut d engan pembiayaan). Jadi, berbagai macam penghimpun a n dana dan penyaluran pembiayaan pada bank syaria h yan g paling t erpent ing ialah menggunakan prinsip bagi hasil. Selain prinsip bagi hasil, bank syariah pun mempunyai kegiata n penghi mpuna n dana dan pemberian pembiayaan non bagi hasil. Dalam penghimpunan dananya, juga menggunakan prinsip *wadi'ah*, *qardh*, maupun *ijarah*. Dalam pembiayaan, bank syariah bisa menggunakan prinsip jual beli maupun (*lease*) sewa. Selain dari itu bank syariah menyediakan berbagai macam jasa keuangan seperti *wakalah*, *kafalah*, *hiwalah*, *rahn*, *qardh*, dan *ujrah*.¹⁸

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah diartikan sebagai keadaan dimana suatu kebutuhan, keinginan maupun harapan nasabah/konsumen sehingga d apat terpenuhi melalui produk dikonsumsi.¹⁹ Kepuasan nasabah juga sebagai suatu perasaan senang maupun kecewa dari suatu perbandingan antara produk (barang/jasa) tidak sesuai harapan.

¹⁸ Ascarya and Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, Edisi 14 (jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005).

¹⁹ Yulia Dwi Angraini, "Pengaruh Biaya Penitipan(Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)" (UIN Raden Intan Lampung, 2018), 1, <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiFsLC8taPnAhVIfX0KHdSFDZsQFjACegQICRAB&url=http%3A%2F%2Frepository.radenintan.ac.id%2F4944%2F&usg=AOvVaw0dx2HtrVACLo4SKpv71C43>.

Dari definisi diatas yang menjelaskan tentang kepuasan nasabah ialah disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan nasabah ialah mencakup perbedaan antara suatu harapan ataupun kinerja dan hasil yang telah dirasakan oleh nasabah.

b. Mengukur Kepuasan Nasabah

Dalam mengukur kepuasan nasabah terdapat enam cara untuk mengukurnya antara lain :

1) Kepuasan Nasabah Keseluruhan

Cara yang sederhana adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puaskah mereka dalam mengenai produk dan jasa spesifik tertentu. biasanya ada dua bagian dalam suatu proses pengukur antaranya:

- a) Mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
- b) Membandingkan dan menilainya dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap produk ataupun jasa pesaing.

2) Dimensi kepuasan nasabah

Berbagai dalam penelitian memilah kepuasan nasabah ke dalam komponen-komponen, umumnya proses ini terdiri dari empat langkahnya yaitu:

- a) Mengidentifikasi dimensi-dimensi terkait dengan kunci kepuasan nasabah.

b) Meminta kepada nasabah untuk menilai produk atau jasa suatu perusahaan berdasarkan itemnya yang spesifik seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, dan juga keramahan staf layanan nasabah.

c) Meminta para nasabah untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting didalam menilai kepuasan nasabah keseluruhan.

3) Konfirmasi Harapan

Pada konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung akan tetapi disimpulkan berdasarkan atas kesesuaian ataupun ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah dimensi penting.

4) Minat Pembelian Ulang

Kepuasan nasabah diukur dengan cara menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa.

5) Kesiapan untuk Merekomendasi

Didalam suatu kasus produk yang pembelian ulangnya yang relatif lama, bahkan hanya terjadi satu kali pembelian. Kesiapan nasabah untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman dan keluarga untuk menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis serta ditindak lanjuti.

7) Kepuasan Nasabah dalam Persepektif Islam

Menurut Ula Islam adalah agama yang mengajarkan umatnya untuk saling tolong-menolong dalam hal kebaikan, terutama dalam hal muamalah. Islam menganjurkan muslim untuk *qana'ah* mengenai hal-hal yang sudah dipelajari dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip tidak syar'i dengan berbagai alasan. Salah satu ayat di dalam al-qur'an yang menjelaskan tentang kepuasan nasabah terdapat dalam surat At-Taubah ayat 59, yaitu sebagai berikut:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مِمَّا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Terjemahnya :

“Dan sekiranya mereka benar-benar ridha dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah dan Rasul-Nya, akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah SWT, (59).”

Dari ayat di atas, dengan tegas menjelaskan bahwa adab jiwa dan lidah serta adap iman, yaitu ridha terhadap pembagian Allah SWT dan Rasul-Nya. Kepuasan nasabah berkaitan dengan ridha kepada Allah, yaitu ridha karena menerima dan merasa puas, bukan karena terpaksa. Serta kepuasan nasabah itu timbul karena berharap dengan tulus kepada Allah swt dari semua penghasilan materidan dari semua kerakusan duniawi. Dengan demikian, diambil kesimpulannya ialah Islam menganjurkan muslim untuk *qana'ah*

dalam berbagai hal. Dalam Islam sikap saling tolong-menolong sangat dianjurkan. Kepuasan seseorang dapat dihasilkan ketika ada orang lain yang membantu meringankan beban orang tersebut sehingga orang tersebut merasa puas dengan hasil yang didapatkannya.²⁰

8) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah

Menurut Lupiyodi untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah ialah terdapat lima faktor yang harus diperhatikan yaitu :

a) Kualitas Produk

Nasabah merasa lega jika hasil yang berupa barang atau jasa yang mereka dapatkan telah sesuai yang diharapkan.

b) Pelayanan

Pelayanan akan menjadi penting dan nasabah juga akan merasa puas apabila pelayanan yang telah diberikan telah sesuai yang diharapkan.

c) Harga

Produk yang memiliki mutu yang sama akan tetapi harga yang relatif lebih murah akan memberikan kepuasan nasabah tersendiri.

d) Biaya

²⁰ Amrina Nazli, "Analisis Keuntungan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Banda Aceh" (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), 26, [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina Nazli.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina%20Nazli.pdf).

Nasabah tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu yang cenderung akan puas pada produk yang diberikan.²¹

e) Emosional

Nasabah akan merasa bangga serta mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan akan cenderung mempunyai kepuasan tersendiri. Kepuasan ini yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk akan tetapi nilai sosialnya yang membuat nasabah menjadi puas dengan merek tertentu.²²

5. Biaya Penitipan (*Ujrah*)

a. Pengertian

Ujrah merupakan upah yang dibayarkan sebagai pembalas jasa ataupun sebagai pembayar tenaga yang sudah dikeluarkan untuk mengerjakan sesuatu. Upah dalam bahasa Arab ialah *al-ujrah*. Dari segi bahasanya yaitu *al-ajru* yang berarti, *iwadu* atau ganti maka dari itu *al-sawab* atau pahala dinamai juga *al-ajru* atau *al-ujrah* (upah). Pembalasan atas jasa yang diberikan karena sebagai imbalan atas manfaat pada suatu pekerjaan. Upah didalam Islam masuk juga dalam *ijarah* seperti perjanjian kerja, menurut bahasa *ijarah* yang berarti yaitu

²¹ Jamari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMA Atau SMK Diy Dalam Menggunakan Layanan Kolam Renang Uny Yogyakarta" (UN Yogyakarta, 2017), 13, <http://eprints.uny.ac.id/54450/1/skripsi.pdf>.

²² Conny Sondakh, "Kualitas Layananan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan BNI," *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2014): 25. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525/7069>.

”upah/ganti” ataupun imbalan, sehingga lafadz ijarah mempunyai pengertian umum seperti upah atas pemanfaatan sesuatu benda ataupun imbalan yang kegiatan atau upah karena melakukan sesuatu. Dalam fiqh muamalah penerapan upah termasuk dalam ijarah, pada garis besarnya adalah *ujrah* yakni :

- 1) Pemberian imbalan karena mengambil manfaat dari suatu barang, misalnya rumah, pakaian dan lain-lain.
- 2) Pemberian imbalan akibat suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, misalnya seorang pelayan jenis pertama mengarah kepada sewa menyewa dan yang kedua lebih menuju kepada ketenagakerjaan.²³

Oleh karena itu *ujrah* pada hakikatnya merupakan sebagian dari akad ijarah. Sedangkan upah (*fee*) atau imbalan adalah nama lain dari *ujrah* itu sendiri, yang dimana upah atau imbalan yang sering digunakan oleh masyarakat awam yang tidak mengetahui istilah-istilah didalam perbankan syariah.

b. Landasan Hukum *Ujrah*

Dalam syariat islam itu bertujuan untuk kemaslahatan manusia termasuk dalam hal yang mengajarkan kita dalam hal memberikan *ujrah* (upah atau imbalan) kepada setiap orang yang telah memberikan bantuan jasanya dan tentu dapat memberikan keadilan.

Dibawah ini terdapat landasan hukum *ujrah* antara lain ialah :

²³ Sity Muthmainah, “Analisis Penetapan Ujrah Barang Gadai Di Pegadaian Syariah Cabang Indramayu” (UIN Walisongo Semarang, 2018), 27, <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/8148>.

1) Al-Qur'an

Dalam QS.At-Talaq ayat 6 yang terjemahnya ialah “Jika mereka telah menyusukan (anak-anakmu), maka berikanlah imbalannya kepada mereka.

2) Hadits

Dari Abdullah bin Umar, ia berkata bahwa Rasulullah SAW pernah bersabda, “Berikanlah olehmu upah atau imbalan orang sewaan sebelum keringnya kering.”(HR. Ibnu Majah).²⁴

c. Rukun dan Syarat-Syarat *Ujrah*

Ada beberapa rukun *ujrah* yang mesti terpenuhi diantaranya :

- 1) Pelaku akad, merupakan *musta'jir* (penyewa), dimana pihak yang menyewa aset dan *mu'jir/muajir* (pemilik) ialah pihak pemilik yang menyewakan aset.
- 2) Objek akad, merupakan *ma'jur* (aset yang disewakan).
- 3) Upah atau imbalan.
- 4) *Sighat* ialah ijab dan qabul.²⁵

Sedangkan syarat-syarat *ujrah* sebagai berikut :

²⁴ Daeojatul Husna, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Penetapan Ujrah Pada Jasa Titip Beli Online (Studi Kasus Di Akun Instagram @jasatitipqya)” (UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2019), 26, http://repository.uinbanten.ac.id/3753/2/DAROJATUL_HUSNA_PDF.pdf.

²⁵ Andi Tarlis, Wardatul Aini, and Junaidi, “Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadaai Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Langsa,” *Investasi Islam* IV no. 1 (2019), 72, <https://www.journal.iainlangsa.ac.id/index.php/jii/article/view/1267>.

- a. *Ujrah* harus dilaksanakan dengan cara musyawarah dan juga konsultasi terbuka, sehingga bisa terwujudkan di dalam diri setiap seseorang atau pelaku ekonomi rasa kewajiban moral yang tinggi dan dedikasi yang loyal terhadap kepentingan umum.
- b. Upah mesti dinyatakan secara jelas, konkrit atau dengan menyebutkan kriteria-kriteria karena upah merupakan pembayaran atas nilai manfaat. Nilai tersebut disyaratkan harus diketahui dengan jelas. Mempekerjakan orang dengan upah makan, ialah salah satu misalnya upah yang tak jelas karena mengandung suatu unsur ketidakpastian (*jihala*).
- c. Upah mesti berbeda dengan jenis obyeknya. Mengupah suatu pekerjaan dengan pekerjaan yang serupa, ialah contoh yang tidak memenuhi persyaratan ini. Maka dari itu hukumnya tidak sah, karena bisa mengarah pada praktik riba. Contohnya seperti mempekerjakan kuli untuk membangun rumah dan upahnya itu berupa bahan bangunan/rumah.
- d. *Ujrah* perjanjian sewaan seharusnya tidak berupa manfaat dari jenis sesuatu yang dijadikan suatu perjanjian dan tidak sah membantu

seseorang dengan upah membantu orang lain. Masalah tersebut tidak sah karena persamaan jenis manfaat.²⁶

6. Pelayanan

Pelayanan memiliki makna yang sangat luas dalam suatu pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan sangat baik dan mengerti akan suatu pekerjaan tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/konsumen berhasil, akan tetapi dia harus berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan sebuah keinginannya. Disamping itu juga yang harus dilakukan ialah sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada nasabah/konsumen. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, misalnya penampilan yang menarik, baik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai semua pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian yang lainnya, kemudian mampu berkomunikasi dengan sopan, sangat mudah dipahami bahasa isyarat

²⁶ Aqilah Binti Ali, “‘Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Pembiayaan Ujrah Dalam Perdanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional Di Kuching, Srawak, Malaysia’,” (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 26, [http://digilib.uinsby.ac.id/30621/24/Aqilah Binti Ali_C42214161.pdf](http://digilib.uinsby.ac.id/30621/24/Aqilah%20Binti%20Ali_C42214161.pdf).

nasabah/konsumen dan memiliki kemampuan menangani sebuah keluhan dari nasabah/konsumen secara professional.²⁷

Setiap bank pasti selalu ingin dianggap yang terbaik oleh nasabahnya dan begitupun juga nasabah ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Maka dari itu, dalam pelayanan wajib membuat nasabah betah berurusan dengan bank apalagi pada saat nasabah ingin mengambil pembiayaan gadai di bank Syariah Mandiri. Adapun cara-cara pelayanan yang baik ialah sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan nasabah sangat tergantung pada petugas yang melayaninya. Wajib ramah, sopan, dan menarik disamping juga itu pelayanan juga harus pandai berbicara, cepat tanggap, pintar, dan menyenangkan agar nasabah semakin tertarik dan puas dalam produk bank syariah.

2. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Dalam melayani nasabah diharapkan melakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan tidak membuat kesalahan dalam sebuah artian pelayanan yang diberikan itu tidak sesuai keinginan nasabah.

3. Bertanggung jawab

²⁷ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru," *Ekonomi Dan Bisnis Islam Al- Tijary* 2, no. 1 (2017), 56, <https://doi.org/10.1021/acs.jafc.7b04610>.

Kepada setiap nasabah sejak awal sampai akhir Dalam menjalankan kegiatan sebuah pelayanan diharapkan mampu melayani dari awal sampai akhir agar pelayanan tersebut nasabah merasa puas.

4. Pandai berkomunikasi

Dalam pelayanan wajib mampu berbicara kepada setiap nasabah, akan tetapi berbicara sesuai pemahaman nasabah supaya nasabah mudah memahami dengan cepat.

5. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Harus cepat tanggap dalam keinginan nasabah. Jika lamban akan membuat nasabah lari. Jadi diharapkan mengerti dan memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah.²⁸

7. Gadai (Ar-rahn)

a. Pengertian Gadai

Secara etimologi dalam bahasa Arab, kata *ar-rahn* berarti “tetap” dan “lestari”. Kata *ar-rahn* juga dinamai *al-habsa* artinya “penahanan”, seperti dikatakan *ni'matul rahinah*, artinya “karunia yang tetap dan lestari”. Pengertian yang terkandung dalam istilah tersebut “menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' yaitu sebagai jaminan utang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil uang ataupun ia bisa mengambil sebagian dari manfaat barang tersebut. Kemudian *Ar-rahn* adalah salah satu harta dari si peminjam

²⁸ Chusnul Chotimah, “Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah Di Surakarta” (Univeristas Muhammadiyah Surakarta, 2014), 27, <http://v2.eprints.ums.ac.id/archive/etd/30634/1/>.

sebagai jaminan atas yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis.²⁹

Dalam fiqhmuamalah ar-rahn dikenal dengan kata pinjaman dengan jaminan, yaitu menyimpan suatu barang sebagai tanggungan utang. Sedangkan secara istilah, gadai diistilahkan dengan *rahn* dapat juga dinamai al-habsu berarti menjadikan sebuah tempat barang jaminan utang yang dijadikan pembayar apabila tidak bisa membayar utang. Hal ini yang dimaksud itu bahwa *rahn* sama artinya dengan *borg*, yakni sesuatu yang digadaikan oleh orang yang berutang dan sewaktu waktu bisa disita oleh pihak yang berutang apabila tidak bisa membayar utangnya.

Dari pengertian secara keseluruhan diatas yang telah disebutkan, maka dapat disimpulkan bahwa *rahn* ialah menahan milik harta dari salah satu nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminannya (*marhun*) atas dasar utang atau pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. Maksud dari *marhun* disini ialah terdapat nilai ekonomis. Dengan begitu tampak bahwa fungsi barang jaminan tersebut adalah untuk memberikan keyakinan, keamanan, ketenangan, atas dasar utang yang telah dipinjamkannya.

b. Landasan Syariah *Rahn*

²⁹ Nidaul Izzah and Savira Nurul Annisa, "Prosedur Pengajuan Akad Rahn Pada Emas Batangan Di Cabang Rawamangun," *Abiwarra* 1, no. 1 (2019): 30, https://www.researchgate.net/publication/335871720_Prosedur_Pengajuan_Akad_Rahn_Pada_Emas_Batangan_Di_PT_Bank_Syariah_Mandiri_Cabang_Rawamangun.

Gadai dalam fiqh (rahn)hukumnya boleh (jaiz). Kebolehan bertransaksi dengan sistem gadai dapat dilihat dalam Al-Quran, Hadis Nabi s.a.w, ijma'(kesepakatan para ulama) dan Fatwa Dewan Syariah Nasional.³⁰

1) Al-Qur'an (Surah Al-Baqarah ayat 283)

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَصَابَكُمْ مَقْبُوضَةٌ فَامْنُوهَا فَمَا كَفَرَ اللَّهُ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Terjemahnya :

“Dan jika kamu dalam perjalanan atau bermu’amalah tidak secara tunai sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang oleh yang berpiutang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya; dan janganlah kamu para saksi Menyembunyikan kesaksian karena Barangsiapa yang menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (283)”.

Dari ayat tersebut menjelaskan, “barang jaminan yang dipegang“ dalam dunia keuangan, barang yang dipegang atau tanggungan ialah

³⁰ Renaldy, “Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Di PT.Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang” (UIN Raden Fatah Palembang, 2017), 13, eprints.radenfatah.ac.id/1069/1/RENALDY_14180165.pdf.

biasanya dikenal sebagai suatu jaminan atau suatu objek pegadaian.³¹

2) Hadist

Dari Abu Hurairah r.a Rasulullah SAW bersabda “ bahwa ketika ada ternak yang digadaikan, punggungnya boleh dinaiki(oleh orang yang menerima gadai) karena iya telah mengeluarkan biaya menjaganya. Dan apabila ternak itu digadaikan, air susunya yang deras juga boleh diminum oleh orang yang menerima gadai tersebut. Karena, iya telah mengeluarkan biaya menjaganya kepada orang yang naik dan minum, ia harus mengeluarkan biaya perawatannya”. (HR jamaah kecuali muslim dan nasa’i).

3) Fatwa Majelis Ulama (MUI)

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) termasuk salah satu rujukan yang berkenan dengan gadai syariah (*rahn*). Secara terkhusus berkenan dengan hukum gadai syariah (*rahn*), MUI melalui saluran dewan Syariah Nasional yang telah menegeluarkan fatwa No :25/DSN/- MUI/III/2002, yang memutuskan yaitu Ketentuan Umum dan Ketentuan Penutup, Adapun Ketentuan Umum ialah :

³¹ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2019). 164.

- a) *Murtahin* ialah (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* atau (barang) sampai semua utang *Rahin* atau (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *Rahin*. Pada prinsipnya *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali seizin *Rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *Mahrhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya.
- c) Pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun*(barang) yaitu pada dasarnya menjadi suatu kewajiban *Rahin* (yang menyerahkan barang), namun dapat dilaksanakan oleh *Murtahin* (penrima barang), sedangkan biaya dan perawatan penyimpanan pasti menjadi tanggung jawab *Rahin*(yang menyerahkan barang).
- d) Besarnya biaya administrasi dan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.³²

Sedangkan Ketentuan Penutupnya ialah :

- a) Jikalau salah satu pihak tidak dapat menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya akan dilakukan lewat Badan Arbiterase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan lewat musyawarah.

³² Ira Ikasa Putri, "Analisis Perlakuan Akuntansi Pembiayaan Gadai Syariah(Rahn) Pada PT.Bank Syariah Mandiri,Tbk.Cabang Pontianak," *Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura* 2, no. 2 (2013), <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jaakfe/article/view/8996%0A%0A>.

b) Fatwa berlaku pada saat waktu yang ditetapkan dengan ketentuan di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan disempurnakan sebagai mana mestinya.³³

c. Rukun dan Syarat *Rahn*

Akad gadai dipandang sah dan benar menurut syariat Islam apabila telah memenuhi rukun dan syaratnya gadai yang telah ditentukan dalam hukum Islam. Adapun Rukun gadai sebagai berikut :

- 1) *Ar-Rahin* (yang menggadaikan) Orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya dan memiliki barang yang digadaikan.
- 2) *Al-Murtahin* (yang menerima gadai) Orang, bank atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).
- 3) *Al-Marhun/rahn* (barang yang digadaikan) Barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan utang.
- 4) *Al-Marhun bih* (Utang) Sejumlah dana yang diberikan murtahin kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.
- 5) *Shighat*, Ijab dan Qabul *Sighat* dapat dilakukan baik dalam bentuk tertulis maupun lisan, asalkan saja didalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai di antara para pihak.

³³ Herry Sutanto and Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013). 393

Sedangkan syarat terbagi atas beberapa macam yaitu :

- 1) *Akad*. Akad tidak mengandung syarat fasik atau batil seperti *murtahin* mensyaratkan barang jaminan dapat dimanfaatkan tanpa batas.
- 2) *Marhun bih* (pinjaman). Pinjaman merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin* dan bisa dilunasi dengan barang yang *dirahn*-kan tersebut. Pinjaman itu jelas dan tertentu.
- 3) *Marhun* (barang yang *dirahn*kan). *Marhun* bisa dijual dan nilainya seimbang dengan pinjaman, memiliki nilai, jelas ukurannya, milik sah penuh dari *rahn*, tidak terkait dengan hak orang lain, dan bisa diserahkan, baik materi maupun manfaatnya.
- 4) Jumlah maksimum dana *rahn* dan nilai liuidasi barang yang *dirahn*-kan serta jangka waktu *rahn* ditetapkan dalam prosedur.
- 5) *Rahin* dibebani jasa manajemen atas barang berupa: biaya asuransi, biaya penyimpanan, biaya keamanan, dan biaya pengelolaan serta asministrasi.³⁴

d. Implementasi *rahn* Pada Produk Gadai Emas Di BSM

Pada produk gadai emas dibawah ini terdapat implementasi *rahn* pada Bank Syariah Mandiri diantaranya ialah :

- 1) Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan *qardh* beragun emas yang diikat dengan akad *rahn*, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh bank selama jangka waktu tertentu dengan

³⁴ Aldila Malaysa Febriana, "Analisis Hukum Islam Terhadap Penentuan Ujrah Dalam Akad *Rahn* Emas Di BMT Al Hikmah Semesta Kaliwungu" (UIN Walisongo, 2018), 28, <http://eprints.walisongo.ac.id/8156/1/132311055.pdf>.

membayar biaya sewa penyimpanan atas emas sebagai objek *rahn* yang diikat dengan akad *ijarah*.

2) Landasan operasional Gadai Emas BSM berdasarkan Fatwa DSN MUI No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas:

a) *Rahn* Emas dibolehkan berdasarkan prinsip *Rahn* (Fatwa DSN MUI No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang *Rahn*).

b) Ongkos dan biaya penitipan barang (*marhun*) ditanggung oleh penggadai (*rahin*).

c) Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.

d) Biaya penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan akad *ijarah*.

3) Alur proses Gadai Emas BSM sebagai berikut:

a) Nasabah mengajukan permohonan produk Gadai Emas BSM dan pemenuhan persyaratan dokumen.

b) Petugas Bank menganalisa dan melakukan penaksiran terhadap agunan.

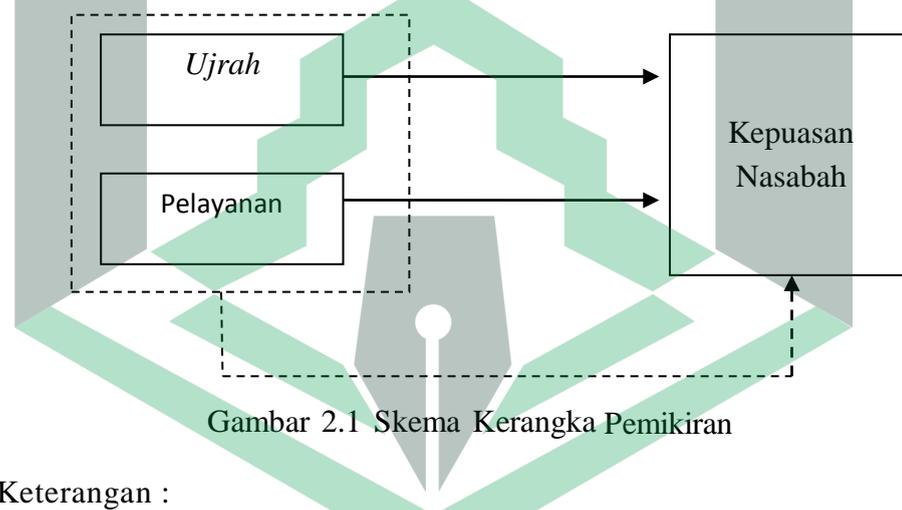
c) Pencairan pembiayaan dan penetapan jatuh tempo pembiayaan.

4) Jaminan disimpan dilemari besi (main vault) selama jangka waktu pembiayaan dan hanya boleh dikeluarkan ketika pembiayaan/peminjaman nasabah sudah dilunasi atau akan

dilakukan perpanjangan (untuk dilakukan taksir ulang oleh petugas bank).

- 5) Jangka waktu pembiayaan minimal 15 hari dan maksimal 4 bulan serta bisa diperpanjang 2 kali.
- 6) Biaya *ujrah* berdasarkan pada jenis jaminan dan nilai pinjaman.³⁵

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- > = Hubungan yang secara parsial
- = Hubungan yang secara simultan

³⁵ Desmy Riani, “Analisa Akad Rahn Dan Penerapannya Pada Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri,” *Akuntansi Dan Keuangan* 14, no. 2 (2019): 5, <http://dx.doi.org/10.32832/neraca.v14i2.2319>.

Kerangka pemikiran tersebut yang dimaksudkan ialah menjelaskan tentang hubungan dari *ujrah* dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Bank Syariah Mandiri.

Jadi kerangka pemikiran tersebut ialah *ujrah* dan pelayanan sebagai variabel bebas (independen) (X1) dan (X2) akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan nasabah gadai emas.

D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori serta didukung oleh penelitian sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. H_0 : Tidak ada pengaruh *ujrah* secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
 H_1 : Ada pengaruh *ujrah* secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
2. H_0 : Tidak ada pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
 H_1 : Ada pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
3. H_0 : Tidak ada pengaruh *ujrah* dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
 H_1 : Ada pengaruh *ujrah* dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian diskriptif yang dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, ataupun menghubungkan dengan variabel yang lain.³⁶ Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat kuantitatif untuk menguji hipotesis penelitian.³⁷

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

lokasi penelitian adalah suatu wilayah ataupun tempat dimana peneliti akan melakukan sebuah kegiatan penelitian guna memperoleh data-data yang diperlukan. Dalam penelitian ini lokasi yang akan ditempati untuk meneliti yaitu pada nasabah gadai emas Bank Syariah Mandiri di Kota Palopo. Sedangkan waktu penelitian ini akan dilakukan mulai bulan februari sampai selesai.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu seperti tabel 3.1 dibawah ini :

³⁶ Widisudharta, "Metodelogi Penelitian," September 19, 2020, <https://widisudharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html>.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2013). 35

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi	Indikator
1	<i>Ujrah</i>	Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang diartikan uang sewa/imbalan atas suatu manfaat benda ataupun jasa. <i>Ujrah</i> juga biasa diartikan biaya yang harus dibayar oleh nasabah atas jasa penitipan barang yang digadaikan sebagai bentuk imbalan.	1. Kerterjangkauan harga penitipan (<i>ujrah</i>) digadai emas(perhiasan) Bank Syariah Mandiri. 2. Biaya penitipan gadai emas perhiasan di Bank Syariah Mandiri sesuai dengan nilai emas(perhiasan) yang berlaku. ³⁸
2	Pelayanan	Pelayanan dalam perbaikan ialah suatu kegiatan di bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan juga keinginan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu	1. Tangible (Bukti langsung) penampilan karyawan gadai emas terkait dengan kerapihan dalam berpakaian dan kebersihan. 2. Reability (keandalan) kemampuan karyawan gadai emas dalam memberikan

³⁸ Angraini, "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.)"

		menciptakan kepuasan dari nasabah itu sendiri	<p>pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di janjikan</p> <p>3. Responsiveness (Daya tangkap) kesediaan karyawan gadai emas untuk siap selalu membantu nasabahnya.</p> <p>4. Empaty (empati) pemahaman karyawan gadai emas terhadap perasaan nasabah</p> <p>5. Assurance (asuransi) jaminan kepastian terhadap kejujuran karyawan gadai emas.³⁹</p>
3	Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah juga dapat diartikan sebagai suatu perasaan senang maupun kecewa dari perbandingan antara produk (barang/jasa) yang tidak sesuai harapan.	<p>1. Kepuasan Nasabah dengan biaya penitipan .</p> <p>2. Minat nasabah datang kembali</p> <p>3. Ketidakpuasan nasabah</p> <p>4. Kesiediaan merekomendasikan ke teman maupun keluarga nasabah.⁴⁰</p>

³⁹ Lukman Hakim Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)," *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik* 8, no. 2 (2018), 47, <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akuntansibisnisdanpublik/article/view/236/217>.

⁴⁰ Fitri Madona, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang" (UIN Raden Fatah Palembang, 2017), 40, [http://eprints.radenfatah.ac.id/1530/1/FITRI MADONA %2814180079%29.pdf](http://eprints.radenfatah.ac.id/1530/1/FITRI%20MADONA%20%2814180079%29.pdf).

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁴¹ Adapun populasi pada penelitian ini ialah seluruh nasabah gadai emas periode 31 desember 2019 yang berjumlah sebanyak 1949 nasabah yang telah menggadaikan emasnya di Bank syariah Mandiri Palopo.⁴²

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.⁴³ Sampel berguna untuk memudahkan si peneliti dalam melaksanakan penelitian karena pada saat menggunakan sampel dapat meminimalisir penggunaan biaya mengefisienkan waktu penelitian. Didalam penelitian akan menggunakan *Simple Random Sampling* (teknik acak sederhana) ialah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Sistematis dalam penggunaannya yaitu caranya melakukan pengambilan sampel yang dimana sampel yang pertama akan ditentukan secara acak sedangkan sampel yang berikutnya diambil berdasarkan satu interval

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2014). 40

⁴² Ancy, "Sumber Dari Bank Syariah Mandiri" (Palopo, 2020).

⁴³ Nurul Saraswati, "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat KCP Magelang (Studi Kasus Pada Masyarakat Magelang)" (UIN Walisongo Semarang, 2016), 32, https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiOq9LgspNahWJbX0KHAPxAcKQFjAAegQIAxAB&url=http%3A%2F%2Fprints.walisongo.ac.id%2F6306%2F1%2F132503003.pdf&usg=AOvVaw1CbAeTtDtFp_nvfrDTZHd.

tertentu.⁴⁴ Dalam menetapkan jumlah sampel maka peneliti akan menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin yaitu :

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian (*presisi*) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Perhitungan sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1949}{1 + 1949(0,1)}$$

$$n = \frac{1949}{1 + 19,49}$$

$$n = \frac{1949}{20,49}$$

$$n = 95,11 = 95 \text{ (pembulatan)}$$

⁴⁴ Enny Radjab and Andi Jama'an, *Metode Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassa, 2017). 105

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah menggunakan Kuesioner. Koesioner merupakan suatu cara pengumpulan data-data yang dilakukan dimana responden mengisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan kemudian mengembalikannya ke peneliti.⁴⁵

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjelaskan keberadaan alat atau media yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data sehingga penelitian lebih mudah dan memiliki hasil yang lebih baik. Oleh karena itu yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dapat digunakan dengan skala pengukuran instrumen yaitu dengan skala *Likert*. Skala *likert* di desain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan panduan berikut.⁴⁶

Tabel 3.2

Skala Penilaian

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
------------------------	-------------------

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2014). 230

⁴⁶ Uma Sekaran and Roger Bogue, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6 (Jakarta: Salemba 4, 2017). 30

Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rencana kisi-kisi instrumen penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur hingga menjadi item pertanyaan,

Tabel 3.3

Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1	Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>)	1. Keterjangkaun harga penitipan (<i>ujrah</i>) digadai emas(perhiasan) BSM	1. Nasabah memilih gadai emas pada BSM palopo karena biaya penitipan(<i>ujrah</i>) yang relatif murah serta terjangkau. 2. Biaya penitipan(<i>ujrah</i>) yang telah ditetapkan tidak terlalu

			memberatkan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas pada BSM Palopo.
		2. Biaya Penitipan (<i>ujrah</i>) gadai emas (perhiasan) pada BSM sesuai dengan nilai emas yang berlaku.	<p>1. Adanya diskon/potongan pada biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang dikarenakan kepada nasabah meminjam dibawah harga maksimum setelah barang gadai tersebut ditaksir.</p> <p>2. Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang dikenakan itu oleh BSM sesuai dengan taksiran emas</p>
2	Pelayanan	1. <i>Tangible</i> (bukti langsung) penampilan karyawan gadai emas yang terkait dengan kerapian dalam berpakaian dan kebersihan	<p>1. Kepuasan Nasabah dengan biaya penitipan .</p> <p>2. Minat nasabah datang kembali</p> <p>3. Ketidakpuasan nasabah</p> <p>4. Kesiediaan merekomendasikan ke teman maupun keluarga nasabah.</p>
		2. <i>Realibility</i> (keandalan) Kemampuan karyawan gadai emas dalam memberikan pelayanan	<p>1. Karyawan melakukan transaksi dengan cepat.</p> <p>2. Karyawan BSM mampu memberikan informasi</p>

		yang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	mengenai produk gadai emas dengan baik.
		3. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap) kesedian karyawan gadai emas untuk siap selalu membantu nasabahnya.	1. Karyawan dengan jelas menjawab semua pertanyaan dari nasabah. 2. Selalu bersedia membantu nasabah.
		4. <i>Empaty</i> (empati) pemahaman karyawan gadai emas terhadap perasaan nasabah	1. Karyawan mampu memahami situasi dan kondisi masing-masing nasabah. 2. Karyawan memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan nasabah dengan jangka waktu yang lama.
		5. <i>Assurance</i> (asuransi) jaminan kepastian terhadap kejujuran karyawan gadai emas.	1. Karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan sebuah pelayanan yang dibutuhkan. 2. Sikap sopan dan jujur dalam

			memberikan pelayanan kepada nasabah.
3	Kepuasan nasabah	1. Kepuasan nasabah dengan biaya penitipan(<i>ujrah</i>)	1. Nasabah tidak perlu menunggu lama dalam pencairan gadai emas. 2. Nasabah puas dengan biaya penitipan yang relatif murah.
		2. Minat nasabah datang kembali	1. Keinginan menggunakan kembali produk gadai emas dalam jangka waktu yang lama. 2. Nasabah akan mengatakan hal-hal positif mengenai produk gadai emas.
		3. Ketidakpuasan nasabah	1. Karyawan bertanggung jawab jika melakukan sebuah kesalahan. 2. Karyawan menyelesaikan transaksi nasabah dengan waktu yang sesingkat- singkatnya.

		<p>4. Kesiapan merekomendasikan ke teman, dan keluarga</p>	<p>1. Menjadikan BSM sebagai pilihan pertama jika ingin menggunakan produk gadai emas.</p> <p>2. Bersedia merekomendasikan kepada keluarga dan teman mengenai produk gadai emas BSM.</p>
--	--	------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian, teknik analisis data yang digunakan adalah:

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang mampu diukur.⁴⁷ Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument yang digunakan dalam pengumpulan data dari hasil pertanyaan/pernyataan yang ada dalam kuisioner.⁴⁸ Standar validitas yang digunakan yaitu $> 0,361$ sehingga jika

⁴⁷ Suryani and Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Ekonomi Islam* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2015). 220

⁴⁸ Syofian Siregar, *Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014). 87

pernyataan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka butir pernyataan dianggap valid.⁴⁹ Uji validitas dilakukan kepada 30 responden. Pernyataan dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Adapun hasil uji validitas kuesioner peneliti yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R- Hitung	R- Tabel	Ket
1	Ujrah (X1)	1	0,757	0,361	Valid
		2	0,485	0,361	Valid
		3	0,694	0,361	Valid
		4	0,601	0,361	Valid
2	Pelayanan (X2)	1	0,787	0,361	Valid
		2	0,577	0,361	Valid
		3	0,484	0,361	Valid
		4	0,452	0,361	Valid
		5	0,542	0,361	Valid

⁴⁹ Riduwan and Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2009).53

		6	0,770	0,361	Valid
		7	0,483	0,361	Valid
		8	0,543	0,361	Valid
		9	0,504	0,361	Valid
		10	0,418	0,361	Valid
3	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,571	0,361	Valid
		2	0,711	0,361	Valid
		3	0,758	0,361	Valid
		4	0,489	0,361	Valid
		5	0,452	0,361	Valid
		6	0,582	0,361	Valid
		7	0,770	0,361	Valid
		8	0,781	0,361	Valid

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 25

b. Uji Realibitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *realible* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari

waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,6$. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur panjang dari karet adalah contoh instrumen yang tidak reliabel/konsisten.⁵⁰

Tabel 3.5

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Ujrah (X1)	0,746	Reliabel
2	Pelayanan (X2)	0,702	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,760	Reliabel

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 25

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear merupakan model yang baik maksudnya jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi yaitu residual distribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017).

autokorelasi pada model regresi. Untuk regresi linear sederhana tidak ada asumsi klasik multikolinearitas karena hanya ada satu variabel independen.⁵¹

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar akan mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk sesuai gambar (*bell-shaped curve*) lonceng yang kedua sisinya akan melebar sampai tak terhingga. Berdasarkan definisi uji normalitas disini tidak dilakukan per variabel (*univariate*) tetapi hanya terhadap nilai residual yang terstandarisasi (*multivariate*).⁵²

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya hubungan/korelasi antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan dalam mengetahui apakah pada model regresi timbul ketidaksamaan antara variabel dari residual

⁵¹ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20* (Yogyakarta: Andi, 2012). 143

⁵² Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, Edisi 1 (Yogyakarta: Andi, 2011). 69

yang satu ke pengamatan yang lain. Bila varian dari satu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, oleh itu disebut dengan homokedastisitas dan apabila varian tidak konstan ataupun berubah disebut dengan heteroskedastisitas.⁵³

3. Teknik Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda ialah digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua maupun lebih variabel bebas.⁵⁴ Setelah data penelitian berupa jawaban dari responden atas dasar kuesioner yang telah dibagikan, maka selanjutnya yang akan dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis berganda sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

a = Bilangan konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y pada saat nilai X₁ dan X₂ sama nol

⁵³ Agus tri Basuki, *Pengantar Ekonometrika (Dilengkapi Penggunaan Eviews)*, Edisi 1 (Yogyakarta: Katalog Dalam Terbitan, 2018). 183

⁵⁴ Rizqiyatur Ramdhani, "Pengaruh Keputusan Anggota Dalam Pembiayaan Qardh Dan Ijarah Terhadap Motivasi Berwirausaha Dengan Persepsi Sebagai Variabel Intervening Baitul Maal Wattamwilpeta Tulungagung" (IAIN Tulungagung, 2018), 1, <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/9311/1/Cover.pdf>.

b_1 = Koefisien regresi parsial, mengukur nilai-nilai Y untuk setiap perubahan X_1 dengan menganggap X_2 Konstan

X_1 = Variabel independen (*Ujrah*)

b_2 = Koefisien regresi parsial, mengukur rata-rata nilai Y untuk setiap perubahan X_2 dengan menganggap X_1 konstanta X_2 = Variabel independen pelayanan

e = error of term

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji apakah ada pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, maka bisa dilakukan dengan uji t , uji f dan uji koefisien regresi.

a. Uji Signifikansi Individual (Uji-t)

Uji signifikansi individual digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t antara lain

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.

2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya variabel bebas tak dapat menerangkan variabel terikat serta tak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.

b. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen.⁵⁵ Nilai R Square (R^2) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.⁵⁶

c. Uji Simultan(Uji f)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variable bebas (X) secara serentak atau bersama-sama dengan variable terikat (Y), koefisien ini didapat dengan mengambil akar dari koefisien determinasi R.⁵⁷

⁵⁵ Purbayu Budi Santosa and Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*, Edisi 1 (Yogyakarta: Andi, 2007). 144

⁵⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 3 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005). 44

⁵⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 3 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005). 44

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah mandiri(BSM) sejak awal pendiriannya. Pada kehadiran BSM telah muncul sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di indonesia. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan suatu penggabungan(*merger*) 4 bank(Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya,Bank Exim,dan Bapindo) menjadi satu bank bernama PT Bank Mandiri(Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Kebijakan penggabungan tersebut menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri(Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan

konsolidasi serta membentuk tim pengembangan Perbankan Syariah. pembentukan tim inilah yang bertujuan untuk mengembangkan layanan suatu perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No.10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah(dual banking system).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwasanya pemberlakuan UU tersebut ialah momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan dari usaha BSB berubah dari bank konvensional menuju bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana telah tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama

menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, Pt Bank Syariah Mandiri telah resmi beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁵⁸

2. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Perbankan ialah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yakni menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan mengirimkan jasa uang. Sebelum bank syariah mandiri dibangun dikota Palopo, telah jauh sebelumnya pihak bank-bank mengadakan pengamatan dan observasi mengenai kelayakan pembangunan tersebut, setelah uji kelayakan itu dilakukan kemudian hasilnya positif, maka keputusan bahwa kota Palopo ini layak untuk didirikan Bank Syariah mandiri cabang Palopo

Bank Syariah Mandiri Kota Palopo didirikan pada tahun 2010.

Bank Syariah ini didirikan atas dasar landasan islam dengan bertujuan

⁵⁸ "Sejarah Mandiri Syariah," Diakses Melalui <https://www.mandirisyahiah.co.id/tentang-kami/sejarah>. Pada Tanggal 10, Maret 2020, Pukul 23.32 Wita

untuk mempromosikan dan mengembangkan bank syariah dikota palopo sekaligus membuka bisnis yang secara syariah untuk masyarakat. Pada bulan februari 2017, kantor Bank Syariah Mandiri cabang pembantu palopo dipindahkan pada jl.Dr.Ratulangi karena kondisi kantor yang sudah tidak memadai dengan jumlah karyawan yang meningkat sejak didirikan dan semakin berkembang dan tampil sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Dalam tradisi dengan perkembangannya bank syariah melakukan bisnis yang berhubungan dengan transaksi keuangan dengan acuan Bank Islam yaitu :

- a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi.
- b. Melakukan suatu kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- c. Memberikan zakat ataupun infaq atas keuntungan yang diperoleh.

Selain itu, kedatangan Bank Syariah Mandiri disambut dengan baik oleh masyarakat kota Palopo. Dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa bank syariah mandiri tidak kalah dengan bank-bank konvensional. Karena pada bank konvensional itu sendiri. Fungsi bank syariah itu sendiri ialah membantu kalangan masyarakat dalam pembiayaan usaha kecil maupun menghimpun dan masyarakat.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

a. Visi.

1) Bank Syariah Terdepan

Menjadi bank syariah yang selalu unggul dan terdepan dikalangan masyarakat diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, SME, commercial, dan corporate.

2) Bank Syariah Modern

Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Bank Syariah Mandiri menetapkan enam misi tersebut.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁵⁹

4. Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo

⁵⁹ Andre N S, "Consumer Sale Executive Wawancara, Bank Syariah Mandiri" (Palopo, 12 Maret 2020). Pukul 11.00 Wita

Tabel 4.1

Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo

No	Nama	Jabatan
1	A.Fajar	Branch Manager
2	Muh Irfan P	Branch Operation & Service Manager
3	Triaemy Wiharja	Back Office
4	Zaldhy Z	Pawning Staf
5	Abd Rivai	Pawning Staf
6	Suryani Syam	Costumer Service
7	St Nursyamsi	Pawning Officer
8	Muh Rusli	Mikro Banking Manager
9	Adhim Bari	Retail Banking Relationship
10	Umi Reskia	Retail Banking Relationship
11	Sunarwan	Teller
12	Akbar	Retail Sele Relationship
13	Abdullah Rw	Retail Sele Relationship
14	Taslim	Security
15	Kasri	Security
16	Risal	Security
17	Mudas	Security
18	Rahman	Driver Driver
19	Andre N S	Consumer Sele Executif
20	Furchan	Account Maintenance
22	Elma Destari Putri	Teller Kriya
23	Akmal Zaenal	Office Boy

Sumber Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Berikut ini penjelasan diatas yang mengenai tugas setiap bagian pada PT.Bank Syariah Mandiri Kota Palopo :

- a. **Branch Manager** : Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
- b. **Branch Operation & Service Manager** : Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi- transaksi jasa perbankan serta pemupukan dana dikantor cabang pembantu.

- c. Back Office** : Bertanggung jawab dalam mengurus laporan-laporan penjualan/pemasaran, keuangan ataupun masalah administrasi.
- d. Pawning Staf** : Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindaklanjuti permohonan dari nasabah pembiayaan gadai yang sesuai prosedur yang berlaku.
- e. Costumer Service** : Memberikan suatu informasi dan penjelasan kepada nasabah menyangkut produk yang ditawarkan oleh bank atau yang ditanyakan oleh nasabah.
- f. Pawning Officer** : Melakukan kegiatan marketing produk pembiayaan dan jasa-jasa bank kepada masyarakat diwilayah kerjanya dan proses nota analisa pembiayaan dengan memperhatikan prudensialitas dan layanan yang prima.
- g. Mikro Banking Manager** : Menyusun taktik dan strategi pemasaran produk perbankan kepada masyarakat dan dunia usaha setempat.
- h. Retail Banking Relationship** : Terkhusus memberikan suatu layanan kepada nasabah berupa produk dan jasa bank untuk semua nasabahnya.
- i. Teller** : Memberikan pelayanan kepada nasabahnya yang berhubungan dengan penerimaan dan penarikan uang.

j. Security : Menjaga keamanan bank, baik operasionalnya maupun lingkungannya.

k. Driver : Mengantar dan menemani pihak bank yang memiliki urusan yang berkaitan dengan bank.⁶⁰

5. Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Gadai emas BSM ialah suatu fasilitas produk pembiayaan untuk kebutuhan dana mendesak atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif yang memperoleh uang tunai dengan cepat, dan mudah. Produk ini di peruntukkan untuk perorangan, dengan harga yang murah, layanan nyaman, jaringan yang luas terbesar di seluruh kota-kota di Indonesia, aman dan terjamin, kemudian prosesnya itu sangat mudah dan cepat, biaya pemeliharaan yang murah, dan dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dan lain-lain.

Jenis yang dapat digadaikan yaitu emas lantakan dan perhiasan dengan kadar mulai 16 sampai dengan 24 karat. Akad yang digunakan prinsip gadai emas tersebut yakni qard dalam rangka rahn. Pengikatan objek gadai menggunakan gadai. Jasa penitipan objek gadai menggunakan akad ijarah. Maksimum qard jaminan emas lantakan 95% dari nilai taksiran Bank Syariah Mandiri dan emas perhiasan 80% dai nilai taksiran Bank Syariah Mandiri. Biaya administrasi pencairan dipungut diawal periode. Mulai dai Rp500.000 sampai dengan

⁶⁰ Ami, “ Bagian Operasional , Sumber Dari Bank Syariah Mandiri.”(Palopo, 12 Maret 2020), Pukul 10.50,Wita

Rp250.000.000 per nasabah. Jangka waktu yang diberikan 4 bulan dan dapat diperpanjang. Biaya-biaya dari administrasi pencairan dipungut diawal periode sedangkan biaya sewa penyimpanannya dipungut di akhir periode. Dan pelunasan nasabah dapat melakukan pelunasan tersebut sebelum jatuh tempo dengan membayar seluruh pokok dan biaya pemeliharaan dibayar di akhir periode gadai dengan menggunakan dana tunai tetapi bukan yang berasal dari penjualan jaminan emas.⁶¹

B. Hasil Penelitian

a. Asumsi Klasik

1. Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar akan mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk sesuai gambar (*bell-shaped curve*) lonceng yang kedua sisinya akan melebar sampai tak terhingga. Berdasarkan definisi uji normalitas disini tidak dilakukan per variabel (*univariate*) tetapi hanya terhadap nilai residual yang terstandarisasi (*multivariate*).⁶² Adapun hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut.

⁶¹Abdul Rivai, "Penaksir Gadai , Wawancara, Bank Syariah Mandiri Kota Palopo."

⁶²Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. 69

Tabel 4.2
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	35.1789474
	Std. Deviation	1.63248601
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.037
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya hubungan/korelasi antar variabel

bebas. Adapun hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3
Hasil Uji Multikolonearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.008	3.282		2.135	.035		
Ujrah	.557	.134	.340	4.165	.000	.899	1.112
Pelayanan	.419	.072	.478	5.848	.000	.899	1.112

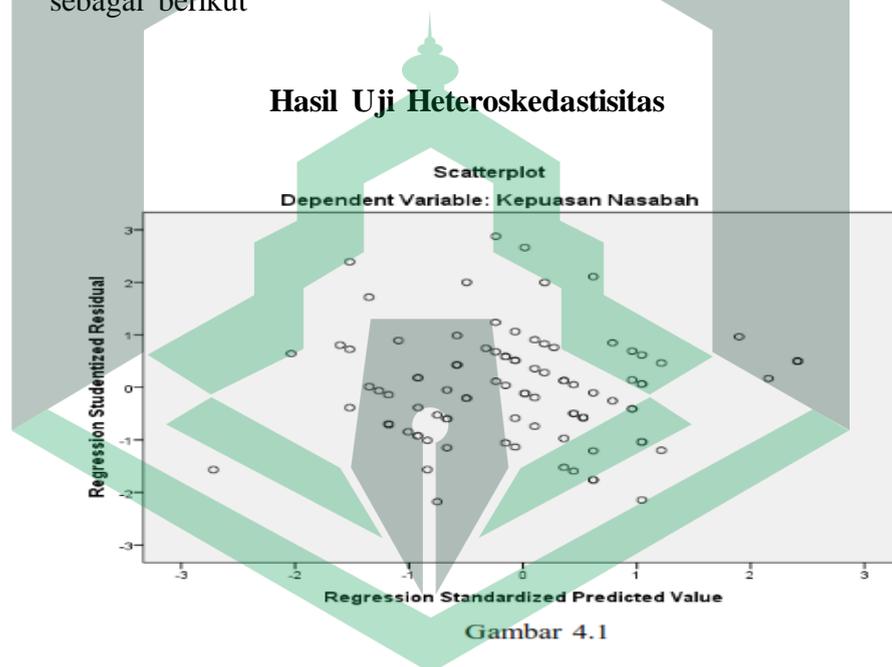
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diperoleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel *Ujrah* (X1) sebesar 1,112 dan *Pelayanan* (X2) sebesar 1,112 lebih kecil dari pada 10 atau $1,112 < 10$ dan $1,112 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel *Ujrah* (X1) sebesar 0,899 dan *Pelayanan* (X2) sebesar 0,899 lebih besar dari 0,10 atau $0,899 > 0,10$ dan $0,899 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan dalam mengetahui apakah pada model regresi timbul ketidaksamaan antara variabel dari residual yang satu ke pengamatan yang lain. Bila varian dari satu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, oleh itu disebut dengan homokedastisitas dan apabila varian tidak konstan ataupun berubah disebut dengan heteroskedastisitas.⁶³

Adapun hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut



Berdasarkan *output scatterplot* di atas dapat diketahui bahwa:

- a. Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0

⁶³ Agus Tri Basuki, *Pengantar Ekonometrika (Dilengkapi Penggunaan Eviews)*. Edisi 1 (Yogyakarta: Katalog Dalam Terbitan, 2018) 183

- b. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja
- c. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpol.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

b. Analisis Linear berganda

Untuk pengujian apakah ada pengaruh masing-masing variabel X_1 (*ujrah*) dan X_2 (*pelayanan*) terhadap Y (*kepuasan nasabah*). Maka dari itu akan dilakukan regresi linear berganda yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.008	3.282		2.135	.035
	Ujrah	.557	.134	.340	4.165	.000
	Pelayanan	.419	.072	.478	5.848	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.4 di atas maka hasil yang dikembangkan dalam sebuah model persamaan regresi :

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

$$Y = 7,008 + 0,557 X_1 + 0,419 X_2 + e$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal di antara lain:

- a. a = nilai konstanta (a) atau sebesar 7,008 artinya nilai kepuasan nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel *ujrah* dan pelayanan adalah positif.
- b. Koefisien $B_1 = 0,557$ menunjukkan bahwasanya apabila responden positif atas variabel *realibility* atau bertambah 1 maka *ujrah* akan mengalami peningkatan sebesar 0,557
- c. Koefisien $B_2 = 0,419$ menunjukkan bahwa peningkatan 1 skor pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,419 dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah, semakin pelayanan tersebut bagus maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

c. Uji Hipotesis

a. Uji parsial(Uji-t)

Pengujian ini akan dilakukan untuk menguji atau mengetahui apakah variabel independen *ujrah* dan pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi :

Jika $\text{sig} < 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika $\text{sig} > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.5
Hasil Uji Parsial t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.008	3.282		2.135	.035
	Ujrah	.557	.134	.340	4.165	.000
	Pelayanan	.419	.072	.478	5.848	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas dapat diketahui besarnya nilai t_{hitung} masing-masing dari kedua variabel bebas diatas yaitu :

- 1) Variabel *ujrah* X1 nilai t_{hitung} (4,165) > nilai t_{tabel} (1,986) yang berarti bahwa *ujrah* berpengaruh positif terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel *ujrah* (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
- 2) Variabel pelayanan X2 nilai t_{hitung} (5,848) > nilai t_{tabel} (1,986) yang berarti bahwa pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variable pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dari hasil regresi menunjukkan seberapa besar variabel dependen (pendapatan) di pengaruhi oleh variabel independen (Keputusan Bekerja). Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi suatu variabel bisa di jelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain.

Nilai koefisien ini antara 0 dan 1 jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati 1 variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel .

Tabel 4.6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,669 ^a	,447	,435	1,834

a. Predictors: (Constant), pelayanan, ujah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R^2 (R Square sebesar 0,447 atau (44,7%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen (*Ujah*) dan pelayanan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 44,7%. Sedangkan sisanya sebesar 55,3%. Dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain.

c. Uji Simultan f

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen (*ujrah* dan pelayanan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) derajat kepercayaan yang digunakan ialah 0,05 apabila nilai f hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai f menurut tabel maka hipotesis alternatif

yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari output SPSS dapat dilihat dari tabel anova berikut ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Simultan f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250.511	2	125.255	37.239	.000 ^b
	Residual	309.447	92	3.364		
	Total	559.958	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Ujrah

Dari hasil uji *Anova* pada tabel 4.5 diatas, maka menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} adalah 37,239 dengan *degree of freedom* / derajat bebas (df) regression sebesar 2 dan nilai df residual 92, maka dapat diketahui besarnya nilai dari F_{tabel} pada tingkat signifikan 5% ($\alpha=0,05$) yaitu sebesar 3,09 (dilihat dari tabel F). karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($37,239 > 3,09$ atau nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian secara statistik dapat disimpulkan bahwa variabel *ujrah* dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

C. Pembahasan

Pembahasan pada penelitian ini ialah hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab semua rumusan masalah pada penelitian ini. Maka menjawab semua rumusan masalah penelitian maka peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang

telah ditentukan sebanyak 95 sampel. Kemudian data yang telah diperoleh akan di analisis dengan menggunakan bantuan SPSS 25 untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data penelitian tersebut. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian yaitu diantaranya adalah Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas. Selanjutnya menggunakan analisis berganda dan kemudian menggunakan Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji t), Uji Koefisien determinasi serta Uji simultan (uji F)

Hasil analisis uji asumsi klasik yang telah dilakukan dengan beberapa tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut.

1. Uji Normalitas Data pada model regresi digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak normal. Metode regresi yang baik terdistribusi normal. Dengan pengujian residual beristribusi normal jika signifikan lebih dari 0,05. Berdasarkan uji normalitas nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) maka dari itu dinyatakan normal artinya bahwa telah memenuhi uji normalitas data.
2. Uji Multikolinearitas dapat menunjukkan bahwa dari hasil yang telah di peroleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel *ujrah* (X1) sebesar 1,112 dan variabel pelayanan (X2) sebesar 1,112 lebih kecil dari pada 10 atau $1,221 < 10$ dan $1,221 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel *ujrah* (X1) sebesar 0,899 dan variabel pelayanan

(X2) sebesar 0,899 lebih besar dari 0,10 atau $0,899 > 0,10$ dan $0,899 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

3. Uji Heterokedastisitas berdasarkan hasil olahan mengungkapkan bahwa berdasarkan *output scatterplot* dapat diketahui bahwa titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, dan Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpol. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* pada persamaan regresi linier berganda dalam model ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Uji hipotesis

- a. Uji parsial (Uji t) berdasarkan hasil pengujian sebagai berikut:

Untuk variabel pada *ujrah* (X1) memiliki nilai t hitung (4,165) > nilai t tabel (1,986) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel *ujrah* (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo.

Variabel pelayanan (X2) memiliki nilai t hitung (5,848) > nilai t tabel (1,986) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini

menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

b. Uji koefisien determinasi (R^2) berdasarkan hasil pengujian sebagai berikut: Pada uji koefisien determinasi, nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,447 atau (44,7 %). Hal ini berarti keseluruhan variabel bebas yakni *ujrah* (X1) dan pelayanan (X2) mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 44,7% terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) sedangkan sisanya 55,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain.

c. Uji simultan (uji f) berdasarkan hasil pengujian ialah sebagai berikut:

Uji simultan (uji f), diketahui besarnya nilai F_{hitung} adalah 37,239 sedangkan F_{tabel} (3,09) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *ujrah* dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, mengenai pengaruh *ujrah* dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Adapun hasil pengujian secara parsial/uji *t*, diketahui bahwa variabel *ujrah* (X1) memiliki nilai t_{hitung} (4,165) dan nilai t_{tabel} (1,986) maka dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,165 > 1,986) yang berarti bahwa *ujrah* berpengaruh positif terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. dengan demikian H_0 ditolak H_1 diterimanya artinya variabel *ujrah* (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) gadai emas pada Bank Syariah mandiri kota Palopo.
2. Adapun hasil pengujian secara parsial/uji *t*, diketahui bahwa variabel pelayanan (X2) memiliki nilai t_{hitung} (5,848) dan nilai t_{tabel} (1,986) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,848) > 1,986) yang berarti bahwa pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel pelayanan (X2) secara parsial

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

3. Berdasarkan uji secara simultan (uji f) f_{hitung} adalah 37,239 sedangkan f_{tabel} adalah 3,09 (lihat tabel f), karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($37,239 > 3,09$) atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *ujrah* dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo.
4. Dari celah penelitian peneliti sudah dapat membandingkan penelitian penulis dengan penelitian dari :
 - a. Yulia Dwi Anggraini (2018), Judul penelitiannya ialah **Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah).**⁶⁴ dari penelitian variabel x dan y hasilnya ialah tak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Kemudian arahnya terjalin hubungan negatif antara biaya penitipan (*ujrah*) dengan kepuasan nasabah gadai emas yang ada di pegadaian syariah. serta tidak signifikan.
 - b. Mas'Adatin (2016), judul penelitiannya ialah **Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS**

⁶⁴ Anggraini, "Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)."

Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenap.⁶⁵

Hasil dari penelitiannya variabel bebas (X_1 dan X_2) yang secara bersama-sama mempengaruhi terhadap variabel terikat (Y). Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara biaya penitipan (X_1) dan denda keterlambatan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) gadai emas pada BPRS. Dan arahnya terjadi positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Sehingga terjadi signifikan. Sedangkan si penulis berdasarkan hasil penelitiannya itu bahwa variabel X_1 (*Ujrah*) dan X_2 Pelayanan Terhadap Variabel Y Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo ialah hasilnya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kemudian arahnya terjalin positif sehingga terjadi signifikansi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang diberikan ini agar dapat memberikan hasil yang lebih baik, antara lain:

1. Bagi Praktis

Bagi lembaga keuangan syariah khususnya pada BSM Kota Palopo ialah harus mampu mempertahankan *ujrah* dan pelayanannya pada produk gadai emas yang sudah lebih bagus dan lebih baik lagi dibandingkan lembaga keuangan lain.

⁶⁵ Adatin, "Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep."

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Untuk penelitian agenda selanjutnya, penelitian ini dapat dilakukan menambahkan variabel selain yang dibahas pada penelitian ini agar dapat memberikan rasa kepuasan kepada nasabah yang menggunakan produk gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo. Misalnya proses administrasi gadai emasnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adatin, Mas. "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep." UIN Sunan Ampel, 2016.
https://id.123dok.com/document/download/yee2701y#_=_.
- . "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep." UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016.
<http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/5100>.
- Ali, Aqilah Binti. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Pembiayaan Ujrah Dalam Perdanaan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional Di Kuching, Srawak, Malaysia',." UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019. [http://digilib.uinsby.ac.id/30621/24/Aqilah Binti Ali_C42214161.pdf](http://digilib.uinsby.ac.id/30621/24/Aqilah%20Binti%20Ali_C42214161.pdf).
- Ami. "Sumber Dari Bank Syariah Mandiri." n.d.
- Ancy. "Sumber Pegadaian Bank Syariah Mandiri." 2020.
- Andraini, Ria. "Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menabung Nasabah." IAIN Palopo, 2017.
- Anggraini, Yulia Dwi. "Pengaruh Biaya Penitipan(Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)." UIN Raden Intan Lampung, 2018.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiFsLC8taPnAhVifX0KHdSFDZsQFjACegQICRAB&url=http%3A%2F%2Frepository.radenintan.ac.id%2F4944%2F&usg=AOvVaw0dx2HtrVACLo4SKpv71C43>.

- . “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung).” UIN Raden Intan Lampung, 2018. <http://repository.radenintan.ac.id/4944/>.
- . “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung).” UIN Raden Intan Lampung, 2018. <http://repository.radenintan.ac.id/4944/>.
- Antonio, Muhammad Syafi’i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2019.
- Ascarya, and Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Edisi 14. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005.
- Basuki, Agus tri. *Pengantar Ekonometrika (Dilengkapi Penggunaan Eviews)*. Edisi 1. Yogyakarta: Katalog Dalam Terbitan, 2018.
- Chotimah, Chusnul. “Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah Di Surakarta.” Univeristas Muhammadiyah Surakarta, 2014. <http://v2.eprints.ums.ac.id/archive/etd/30634/1/>.
- Faqihan, Mokhammad Rifqi. “Sistem Pengupahan Karyawan Toko Rizquna Bandar Kidul Kota Kediri Dalam Prespektif Ekonomi Syariah.” Sekolah Tinggi Agama Islam kediri, 2015. <http://etheses.iainkediri.ac.id/289/>.
- Febriana, Aldila Malaysa. “Analisis Hukum Islam Terhadap Penentuan Ujrah Dalam Akad Rahn Emas Di BMT Al Hikmah Semesta Kaliwungu.” UIN Walisongo, 2018. <http://eprints.walisongo.ac.id/8156/1/132311055.pdf>.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2005.
- . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang: Badan

Penerbit Universitas Ponegoro, 2005.

Husna, Daeojatul. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Penetapan Ujrah Pada Jasa Titip Beli Online (Studi Kasus Di Akun Instagram @jasatitipqya)." UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2019.

http://repository.uinbanten.ac.id/3753/2/DAROJATUL_HUSNA_PDF.pdf.

Izzah, Nidaul, and Savira Nurul Annisa. "Prosedur Pengajuan Akad Rahn Pada Emas Batangan Di Cabang Rawamangun." *Abiwarra* 1, no. 1 (2019): 30.

https://www.researchgate.net/publication/335871720_Prosedur_Pengajuan_Akad_Rahn_Pada_Emas_Batangan_Di_PT_Bank_Syariah_Mandiri_Cabang_Rawamangun.

Jamari. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMA Atau SMK Diy Dalam Menggunakan Layanan Kolam Renang Uny Yogyakarta." UN Yogyakarta, 2017. <http://eprints.uny.ac.id/54450/1/skripsi.pdf>.

Kumayza, Toni Nurhadi. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara." *Jurnal Ilmu Sosial Mahakam* 3, no. 1 (2014). <http://ejurnal.unikarta.ac.id/index.php/mahakam/article/view/82/56>.

Kurniawati, Eris Tri. "Analisis Pengaruh Transaksi Gadai Emas Terhadap Tingkat Keuntungan Bank Syariah" *Ekonomika-Bisnis* 04 no.1 (2013). <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jibe/article/view/jekobisnis.v4i1.2244>.

Madona, Fitri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang." UIN Raden Fatah Palembang, 2017. http://eprints.radenfatah.ac.id/1530/1/FITRI_MADONA_%2814180079%29.pdf.

Muliadi. "Prosedur Pembiayaan Ijarah Dan Implementasinya Pada PT.Bank Syariah

Mandiri Cabang Palopo,." IAIN Palopo, 2015.

Muslim, Bukhori. "Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi,."

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.

[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/4777/1/BUKHORI MUSLIM-FSH.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/4777/1/BUKHORI%20MUSLIM-FSH.pdf).

Muthmainah, Sity. "Analisis Penetapan Ujrah Barang Gadai Di Pegadaian Syariah Cabang Indramayu." UIN Walisongo Semarang, 2018.

<http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/8148>.

Nazli, Amrina. "Analisis Keuntungan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Banda Aceh." UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

[https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina Nazli.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina%20Nazli.pdf).

———. "Analisis Keuntungan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Banda Aceh." UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

[https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina Nazli.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5443/2/Amrina%20Nazli.pdf).

Nurpaiz, Reza Fahlevi. "Perbandingan Hukum Penetapan Ujrah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Dan Perbankan Syariah,." *Hukum Islam*, n.d., 77.

<http://jurnal.iailm.ac.id/index.php/mutawasith/article/download/134/116>.

Priyatno, Duwi. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20*. Yogyakarta: Andi, 2012.

Putra, Jamil Adi. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Pembiayaan Gadai Emas (Study Kasus Di Bank Mandiri Syariah Cabang Karangayu Kota Semarang,." UIN Walisongo Semarang, 2019.

[http://eprints.walisongo.ac.id/9704/1/FULL SKRIPSI.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/9704/1/FULL%20SKRIPSI.pdf).

Putri, Ira Ikasa. "Analisis Perlakuan Akuntansi Pembiayaan Gadai Syariaih(Rahn) Pada PT.Bank Syariah Mandiri,Tbk.Cabang Pontianak." *Audit Dan Akuntansi Fakultas*

Ekonomi Universitas Tanjungpura 2, no. 2 (2013).

<http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jaakfe/article/view/8996%0A%0A>.

Putri, Nastiti Pangestu. "Optimalisasi Penggunaan Cash Deposit Machine(CDM) Guna Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah BRI Kusuma Bangsa Surabaya." Universitas Airlangga, 2015.

<http://repository.unair.ac.id/30143/1/1.%2520HALAMAN%2520DEPAN.pdf>.

Radjab, Enny, and Andi Jama'an. *Metode Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassa, 2017.

Renaldy. "Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Di PT.Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang." UIN Raden Fatah Palembang, 2017. [eprints.radenfatah.ac.id/1069/1/RENALDY 14180165.pdf](http://eprints.radenfatah.ac.id/1069/1/RENALDY%2014180165.pdf).

Riani, Desmy. "Analisa Akad Rahn Dan Penerapannya Pada Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri,." *Akuntansi Dan Keuangan* 14, no. 2 (2019): 5.

<http://dx.doi.org/10.32832/neraca.v14i2.2319>.

Riduwan, and Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Rivai, Abdul. "Penaksir Gadai , Wawancara, Bank Syariah Mandiri Kota Palopo." n.d.

Rizqiyatur Ramdhani. "Pengaruh Keputusan Anggota Dalam Pembiayaan Qardh Dan Ijarah Terhadap Motivasi Berwirausaha Dengan Persepsi Sebagai Variabel Intervening Baitul Maal Wattamwilpeta Tulungagung." IAIN Tulungagung, 2018.

<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/9311/1/Cover.pdf>.

Rochmah, Ayu Siti. "Implementasi Pengenaan Biaya Ijarah Pada Produk Gadai(Rahn)Emas Di Cabang Pegadaian Syariah Solo Baru,." Skripsi IAIN Surakarta, 2017. [http://eprints.iain-surakarta.ac.id/3290/1/skripsi ayu full teks pdf.pdf](http://eprints.iain-surakarta.ac.id/3290/1/skripsi%20ayu%20full%20teks%20pdf.pdf).

S, Andre N. "Wawancara, Bank Syariah Mandiri." Palopo, 2020.

Santosa, Purbayu Budi, and Ashari. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Edisi

1. Yogyakarta: Andi, 2007.

Saraswati, Nurul. "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi

Nasabah Bank Muamalat KCP Magelang (Studi Kasus Pada Masyarakat Magelang)."

UIN Walisongo Semarang, 2016.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiOq9LgsqPnAhWJbX0KHAPxACKQFjAAegQIAxAB&url=http%3A%2F%2Fprints.walisongo.ac.id%2F6306%2F1%2F132503003.pdf&usg=AOvVa-w1CbAeTtDtFp_nvfrDTZHd.

"Sejarah Mandiri Syariah," n.d. <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>.

Sekaran, Uma, and Roger Bogue. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6. Jakarta:

Salemba 4, 2017.

Siregar, Lukman Hakim. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)."

Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik 8, no. 2 (2018).

<http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akuntansibisnisdanpublik/article/view/236/217>.

Sondakh, Conny. "Kualitas Layananan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap

Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan BNI." *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2014).

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525/7069>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta,

2014.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta,

2014.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta,

2017.

Suliyanto. *Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta:

Andi, 2011.

Suryani, and Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2015.

Sutanto, Herry, and Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.

Syofian Siregar. *Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

Tarlis, Andi, Wardatul Aini, and Junaidi. "Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Langsa." *Investasi Islam* IV no. 1 (2019).

<https://www.journal.iainlangsa.ac.id/index.php/jii/article/view/1267>.

Wahab, Wirdayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru." *Ekonomi Dan Bisnis Islam Al- Tijary* 2, no. 1 (2017). <https://doi.org/10.1021/acs.jafc.7b04610>.

Widisdharta. "Metodelogi Penelitian." September 19, 2020.

<https://widisdharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html>.

yuliana, rahmi. "Analisis Pengaruh Strategi Service Resovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang." *Jurnal Stie Semarang* 4, no. 2 (2012). <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/164/134>.

L

A

M

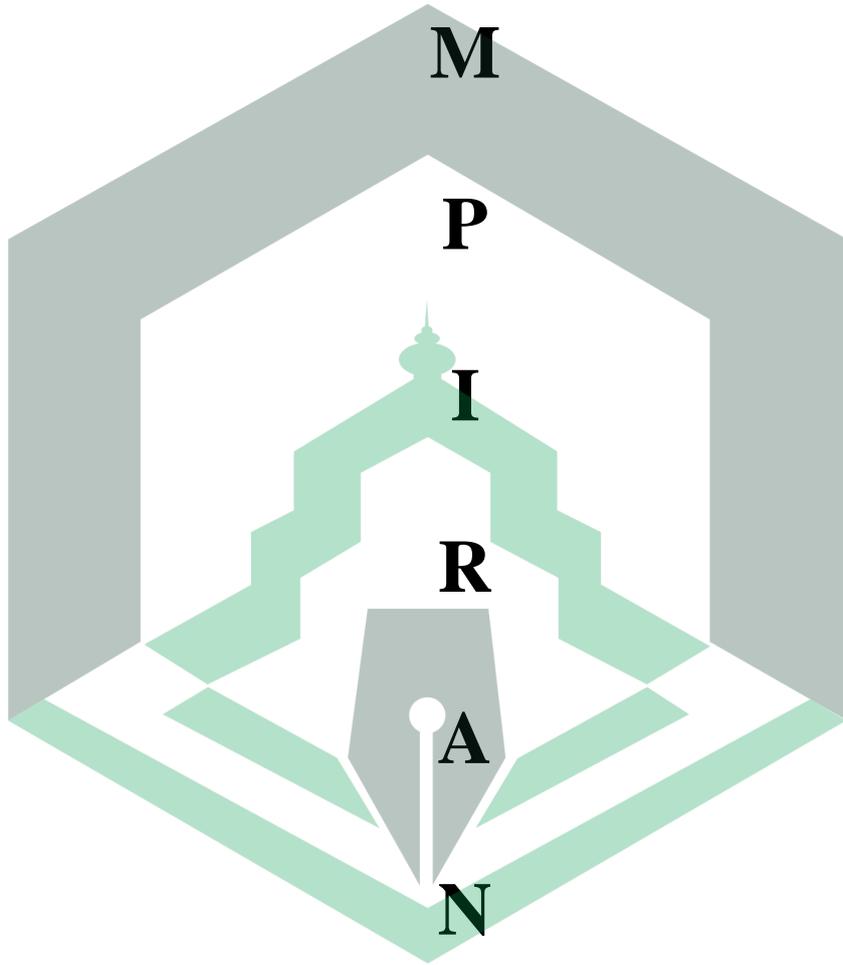
P

I

R

A

N



Angket Penelitian

Kepada Yth,.....

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Andi Tenri A.Zulkarnain
NIM : 16 0402 0015
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **"Pengaruh *Ujrah* dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo"**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/I karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,

Andi Tenri A.Zulkarnain
NIM. 16.0402.0015

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia : < 21 Tahun
 21 – 30 Tahun 41 – 50 Tahun
 31 – 40 Tahun > 50 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SD SMA/SMK/MAN
 SMP/MTs
5. Pekerjaan : PNS Wirausaha
 Pegawai Swasta
6. Berapa lama menggunakan jasa Gadai Emas Syariah :
- Kurang dari 4 bulan Kurang dari 6 bulan
 7-12 bulan 1-2 tahun
 Lebih dari 2 tahun

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.

4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa layanan keuangan. Skala penilaian adalah sebagai berikut.

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

I. BIAYA PENITIPAN(UJRAH)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Keterjangkaun harga penitipan (<i>ujrah</i>) digadai emas BSM						
1	Nasabah memilih gadai emas pada BSM palopo karena biaya penitipan(<i>ujrah</i>) yang relatif murah serta terjangkau.					
2	Biaya penitipan(<i>ujrah</i>) yang telah ditetapkan tidak terlalu memberatkan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas pada BSM Palopo.					

Biaya Penitipan(<i>ujrah</i>) gadai emas pada BSM sesuai dengan nilai emas yang berlaku.					
1	Adanya diskon/potongan pada biaya penitipan(<i>ujrah</i>) yang dikarenakan kepada nasabah meminjam dibawah harga maksimum setelah barang gadai tersebut ditaksir.				
2	Biaya penitipan(<i>ujrah</i>) yang dikenakan itu oleh BSM sesuai dengan taksiran emas.				

II. PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
<i>Tangible</i>(bukti langsung) penampilan karyawan gadai emas yang terkait dengan kerapihan dalam berpakaian dan kebersihan.						
1	Karyawan BSM selalu menjaga kebersihan.					
2	Karyawan BSM selalu ramah pada nasabah.					
<i>Realibility</i>(keandalan) kemampuan karyawan gadai emas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.						
1	Karyawan melakukan transaksi dengan cepat.					
2	Karyawan BSM mampu memberikan informasi mengenai produk gadai emas dengan baik.					
<i>Responsivenes</i>(daya tangkap) kesedian karyawan gadai emas untuk siap selalu membantu nasabahnya.						
1	Karyawan dengan jelas menjawab semua pertanyaan dari nasabah.					
2	Selalu bersedia membantu nasabah.					
<i>Empaty</i>(<i>empati</i>) pemahaman karyawan gadai emas terhadap perasaan nasabah.						
1	Karyawan mampu memahami situasi dan kondisi masing-masing nasabah.					
2	Karyawan memiliki kesabaran dalam menanggapi keluh kesal nasabah dengan jangka waktu yang lama.					

Assurance(asuransi) jaminan kepastian terhadap kejujuran karyawan gadai emas.					
1	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan sebuah pelayanan yang dibutuhkan.				
3	Sikap sopan dan jujur dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.				

III. KEPUASAN NASABAH

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kepuasan nasabah dengan biaya penitipan(<i>ujrah</i>)						
1	Nasabah tidak perlu menunggu lama dalam pencairan gadai emas.					
2	Nasabah puas dengan biaya penitipan yang relatif murah.					
Minat nasabah datang kembali						
1	Keinginan menggunakan kembali produk gadai emas dalam jangka waktu yang lama.					
2	Nasabah akan mengatakan hal-hal positif mengenai produk gadai emas.					
Ketidakpuasan nasabah						
1	Karyawan bertanggung jawab jika melakukan sebuah kesalahan					
2	Karyawan menyelesaikan transaksi nasabah dengan waktu yang sesingkat-singkatnya.					
Kesediaan merekomendasikan ke teman, dan keluarga						
1	Menjadikan BSM sebagai pilihan pertama jika ingin menggunakan produk gadai emas.					

2	Bersedia merekomendasikan kepada keluarga dan teman mengenai produk gadai emas BSM.					
---	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

HASIL KUESIONER PENELITIAN

1. Jawaban responden mengenai *ujrah* (X1)

Responden	1	2	3	4	X1
1	4	4	2	4	14
2	3	4	4	3	14
3	5	4	4	4	17
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	4	4	2	15
7	5	5	5	5	20
8	5	4	4	4	17
9	4	4	4	4	16
10	5	4	3	4	16
11	5	5	3	5	18
12	5	5	5	5	20
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	4	19
15	5	4	4	4	17
16	4	4	4	4	16
17	5	4	4	4	17
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	4	4	3	4	15
21	5	5	5	5	20
22	4	4	5	3	16
23	5	5	4	4	18
24	4	4	4	4	16
25	5	5	3	4	17
26	3	5	4	4	16
27	5	3	5	5	18
28	4	4	3	3	14
29	5	4	3	3	15
30	4	4	5	4	17
31	4	4	3	5	16
32	5	4	4	5	18

33	4	3	3	5	15
34	4	4	5	4	17
35	5	5	3	5	18
36	5	5	4	5	19
37	4	5	4	4	17
38	4	5	5	4	18
39	5	5	5	4	19
40	5	4	4	4	17
41	5	4	5	5	19
42	5	4	4	4	17
43	4	5	3	5	17
44	5	4	4	4	17
45	4	5	5	4	18
46	4	5	4	5	18
47	5	5	4	4	18
48	4	5	4	4	17
49	4	4	4	5	17
50	5	5	5	4	19
51	5	4	5	5	19
52	5	4	4	4	17
53	4	4	2	4	14
54	5	5	4	4	18
55	5	5	4	4	18
56	5	4	5	4	18
57	5	4	4	5	18
58	4	4	5	3	16
59	5	5	5	4	19
60	5	4	4	5	18
61	5	5	4	4	18
62	5	4	2	4	15
63	5	4	3	5	17
64	5	4	2	5	16
65	5	4	2	5	16
66	5	5	4	5	19
67	4	4	4	5	17
68	4	4	5	4	17
69	5	5	5	4	19
70	5	5	5	4	19
71	4	5	5	4	18
72	4	5	5	4	18
73	5	5	4	5	19

15	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
16	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	42
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
22	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	5	3	4	5	5	3	2	5	3	40
25	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
26	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
27	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	45
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
29	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	41
30	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
31	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	44
32	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
33	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
34	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	40
35	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	47
36	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	45
37	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	41
38	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
39	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
40	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	41
41	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	46
42	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	46
43	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	44
44	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
45	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	38
46	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	43
47	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	41
48	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	45
49	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	42
50	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	46
51	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	46
52	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	42
53	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	44

54	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
55	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	43
56	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
57	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
58	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
59	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	42
60	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	42
61	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	45
62	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45
63	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
64	5	5	3	4	3	5	3	3	4	5	40
65	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	44
66	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	44
67	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	40
68	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45
69	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45
70	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	41
71	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
72	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
73	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	41
74	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
75	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
76	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	42
77	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
78	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43
79	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	43
80	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	43
81	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	44
82	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
83	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	44
84	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	43
85	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
86	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	44
87	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	45
88	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	44
89	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
90	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	44
91	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	46
92	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	45

93	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	41
94	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
95	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45

3. Jawaban responden mengenai kepuasan nasabah gadai emas pada Bank

Syariah mandiri Kota Palopo (Y)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Y
1	4	4	4	4	5	3	5	5	34
2	5	4	4	3	4	4	4	5	33
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	4	5	5	5	5	5	5	39
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	4	5	4	4	4	4	4	4	33
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	3	4	4	5	4	5	3	4	32
11	4	4	4	3	3	5	4	5	32
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	3	5	2	4	4	4	4	4	30
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	4	4	4	4	4	4	4	33
16	4	4	4	4	3	5	4	5	33
17	5	4	4	4	5	5	5	4	36
18	5	4	4	4	3	5	4	4	33
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	4	4	3	4	5	5	4	4	33
21	5	5	4	5	5	5	5	5	39
22	4	5	5	4	3	3	5	4	33
23	4	4	4	4	4	4	3	4	31
24	3	5	5	3	5	4	4	5	34
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	4	5	5	5	3	4	3	4	33
28	3	4	3	4	4	3	3	4	28

29	4	5	5	3	5	2	5	5	34
30	5	5	4	4	3	4	4	4	33
31	5	4	4	4	3	4	5	5	34
32	5	4	5	4	3	5	4	5	35
33	5	5	4	3	5	3	5	5	35
34	5	4	4	3	3	4	5	4	32
35	5	4	3	5	5	5	4	5	36
36	4	5	4	5	5	3	5	5	36
37	4	4	4	3	4	4	5	4	32
38	4	5	4	5	3	5	5	4	35
39	4	5	4	4	5	5	4	4	35
40	4	5	4	4	4	3	4	4	32
41	5	5	4	5	4	5	5	5	38
42	4	5	4	4	5	4	5	5	36
43	5	3	5	4	5	4	4	5	35
44	5	5	4	4	4	4	5	5	36
45	4	5	5	4	5	4	5	4	36
46	3	5	5	3	3	5	4	5	33
47	5	5	4	5	4	4	4	4	35
48	4	5	4	5	4	4	4	4	34
49	4	3	4	4	5	5	4	4	33
50	3	5	5	4	4	5	5	4	35
51	5	5	4	5	5	3	5	5	37
52	4	5	4	4	5	4	4	4	34
53	3	5	4	2	5	3	5	5	32
54	5	5	4	4	5	4	5	5	37
55	4	5	4	4	5	5	4	5	36
56	5	4	5	4	5	5	4	4	36
57	5	5	4	4	5	4	5	4	36
58	3	5	5	4	4	5	5	4	35
59	5	4	5	5	4	3	4	5	35
60	5	4	4	5	5	4	4	5	36
61	4	5	4	4	4	4	5	5	35
62	4	4	5	4	5	5	4	4	35
63	3	4	5	4	5	3	4	5	33
64	5	5	4	5	5	3	5	5	37
65	5	5	4	5	5	4	5	5	38
66	4	5	4	5	5	4	3	5	35
67	4	4	5	4	3	4	4	5	33

68	4	5	5	4	4	5	5	5	37
69	4	5	5	5	4	5	5	5	38
70	4	5	4	4	4	5	5	5	36
71	4	5	5	5	4	5	5	5	38
72	4	5	5	5	4	5	5	5	38
73	4	5	5	5	4	5	5	4	37
74	4	4	5	4	4	3	5	5	34
75	4	4	4	4	5	5	4	4	34
76	4	4	4	4	5	5	4	5	35
77	4	4	5	5	4	5	5	5	37
78	5	3	4	5	4	5	4	5	35
79	5	5	4	5	4	5	5	4	37
80	5	5	4	5	4	5	4	5	37
81	4	4	5	4	5	4	5	5	36
82	5	4	4	3	5	5	3	4	33
83	5	3	5	4	5	4	4	5	35
84	5	4	4	5	4	5	3	4	34
85	5	5	4	4	5	5	4	4	36
86	4	5	3	5	5	4	4	5	35
87	5	5	4	5	3	4	5	5	36
88	4	5	5	4	5	4	5	4	36
89	4	3	5	4	5	4	5	5	35
90	5	4	5	3	5	5	5	5	37
91	4	4	5	5	4	4	4	3	33
92	4	5	5	5	3	5	4	5	36
93	4	4	4	3	4	5	5	5	34
94	4	5	4	4	5	4	4	4	34
95	4	4	5	5	4	4	5	5	36

UJI INSTRUMEN

1. Uji Validitas

No	Variabel	Item	R- Hitung	R- Tabel	Ket
----	----------	------	--------------	-------------	-----

1	Ujrah (X1)	1	0,757	0,361	Valid
		2	0,485	0,361	Valid
		3	0,694	0,361	Valid
		4	0,601	0,361	Valid
2	Pelayanan (X2)	1	0,787	0,361	Valid
		2	0,577	0,361	Valid
		3	0,484	0,361	Valid
		4	0,452	0,361	Valid
		5	0,542	0,361	Valid
		6	0,770	0,361	Valid

		7	0,483	0,361	Valid
		8	0,543	0,361	Valid
		9	0,504	0,361	Valid
		10	0,418	0,361	Valid
3	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,571	0,361	Valid
		2	0,711	0,361	Valid
		3	0,758	0,361	Valid
		4	0,489	0,361	Valid
		5	0,452	0,361	Valid
		6	0,582	0,361	Valid

		7	0,770	0,361	Valid
		8	0,781	0,361	Valid

2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	<i>Ujrah</i> (X1)	0,746	Reliabel
2	Pelayanan (X2)	0,702	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,760	Reliabel

Tabel r untuk df = 1 – 5-

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703

29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010



Titik Persentase Distribusi f untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : TAHUN 2020
TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN
UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2020.
- Kecempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 01 September 2020

Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Ramah M-9

- Tembusan :
1. Kabiرو AUAK;
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertiinggal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : TAHUN 2020
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

I. Nama Mahasiswa : Andi Tenri A. Zulkarnain
NIM : 16.0402.0015
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

II. Judul Skripsi : **Pengaruh Ujrah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.**

III. Tim Dosen Penguji :
Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
Penguji Utama (I) : Ilham, S.Ag., M.A.
Pembantu Penguji (II) : Hendra Safri, SE., M.M.
Pembimbing (I) / Penguji : Tadjuddin, SE., M.St., Ak.,CA.
Pembimbing (II) / Penguji : Muzayyanah Jabani, ST., M.M.

Palopo, 01 September 2020

Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Ramlah M



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. H. H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpom : (0871) 325548

ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 219/PTSP/MP/TS/10/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK,
2. Peraturan Menteri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, selagaimata telah sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : **ANDI TENRI A. ZULKARNAIN**
 Jenis Kelamin : **Perempuan**
 Alamat : **Jl. Andi Tentradiang Kota Palopo**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**
 NIM : **16 0402 0015**

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH UJRAH DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian : **BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**

Lamanya Penelitian : **25 Februari 2020 s.d. 25 April 2020**

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : **27 Februari 2020**

h. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
 Pangkat : **Penata**
 NIP : **19780805 201001 1 014**

Tembusan :

1. Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
2. Kepala Badan Hukum Keuangan Daerah
3. Kepala Badan Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan
4. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Agatis Kal. Balesidal Kec. Dua Kota Palopo 91914
E-mail: iainpalopo.ac.id Web: fbbi@iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari Rabu Tanggal, Dua Belas Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh telah dilaksanakan Ujian Seminar Proposal Mahasiswa :

Nama : Andi Tenri. A. Zulkarnain
NIM : 16 0402 0015
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Ujrah terhadap Kepuasan Nasabah Gagal Emas pada Bank Syariah Mandiri di Kota Palopo

Dengan hasil Skripsi:

- Proposal di tolak dan Seminar Ulang
- Proposal di terima tanpa Perbaikan
- Proposal diterima dengan Perbaikan
- Proposal tambahan tanpa Seminar Ulang

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Dosen Pembimbing I

Tadjuddin, SE, M.Si., AK. CA.

Palopo, 12 Februari 2020

Dosen Pembimbing II

Muznyanah Jahani, ST., M.M.

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, SE., M.M.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Bitti No. Balandi Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN HASIL

Pada Hari ini Rabu Tanggal 16 bulan September tahun 2020 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil mahasiswa (i):

Nama : Andi Tenri A. Zulkarnain
NIM : 16 0402 0015
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Ujrah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadaai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI** dan masa perbaikan pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

Skripsi diterima tanpa perbaikan
Skripsi diterima dengan perbaikan
Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. (Ketua Sidang/Penguji) ()
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. (Sekretaris Sidang/Penguji) ()
3. Ilham, S.Ag., M.A. (Penguji I) ()
4. Hendra Safri, SE., M.M. (Penguji II) ()
5. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak. CA. (Pembimbing I/ Penguji I) ()
6. Muzayyarah Jabani, ST., M.M. (Pembimbing II/ Penguji I) ()



Andi Tenri A. Zulkarnain, lahir di Kota Palopo pada hari sabtu tanggal 02 Mei 1998. Penulis merupakan anak terakhir dari empat bersaudara seapak dan anak pertama dari pasangan suami istri, (Almarhum) ayah Andi Zulkarnain Opu Topatarai Ap Usman Deppa Beta dan (Almarhumah) ibu Andi Nurmawati A.Sessu. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Cakalang, Lr, 01 Kota Palopo. Mengawali pendidikan di bangku sekolah Dasar Negeri 275 Salotellue Kota Palopo, lulus tahun 2010. Kemudian, melanjutkan di sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Palopo, hingga tahun 2013. Pada saat menempuh pendidikan di SMP 3, penulis aktif di kegiatan ekstrakurikuler yaitu Dramatisasi Puisi. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 3 Palopo hingga tahun 2016. Setelah lulus di SMAN 3 tahun 2016, penulis melanjutkan studi pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. pada saat menempuh pendidikan S1, penulis aktif mengikuti berbagai organisasi yaitu :

1. Anggota Kaderisasi Kelompok Studi Ekonomi Islam Syariah
2. Economic Association (KSEI SEA) IAIN Palopo tahun 2018-2019

Selain itu, penulis selama menempuh pendidikan S1 meraih beberapa prestasiyaitu :

1. Juara 1 Lomba Kuliner dalam kegiatan seminar dan lomba kewirausahaan yang diselenggarakan oleh BEM FEBI IAIN Palopo tahun 2016
2. Juara 2 Lomba Tadarrus Berantai dalam kegiatan MILAD HMPS-Perbankan Syariah IAIN Palopo tahun 2016

3. Juara 2 Lomba Olimpiade Ekonomi Islam pada kegiatan Temu Ilmiah SEA (TIS) yang diselenggarakan oleh KSEI SEA IAIN Palopo tahun 2019

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi ***“Pengaruh Ujrah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”***. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan bisa meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact Person Penulis : anditenriaz020598@gmail.com

