

SKRIPSI

**PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN DAN MURABAHAH
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN
CABANG SYARIAH PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG
RAPPANG**



OLEH

NUR FITRIYANI RAHMAN

NIM : 18.2900.045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

**PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN DAN MURABAHAH
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN
CABANG SYARIAH PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG
RAPPANG**



OLEH

**NUR FITRIYANI RAHMAN
NIM : 18.2900.045**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

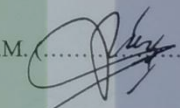
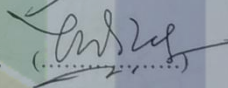
2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Proposal : Pengaruh Pembiayaan Rahn dan Murabahah Terhadap Tingkat
Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene
Kabupaten Sidenreng Rappang
Nama Mahasiswa : Nur Fitriyani Rahman
NIM : 18.2900.045
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : No.B.2892/In.39.8/PP.00.9/8/2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19711111 199803 2 003
Pembimbing Kedua : Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I. (.....)
NIP : 19781101 200912 1 003

Mengetahui:
Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 19710308 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Pembiayaan Rahn dan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang

Nama Mahasiswa : Nur Fitriyani Rahman

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2900.045

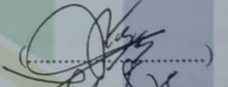
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

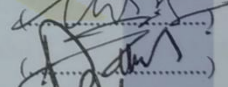
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

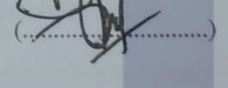
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.B.2892/In.39.8/PP.00.9/8/2021

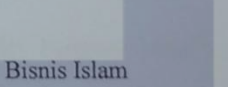
Tanggal Kelulusan : 17 Januari 2023

Disahkan oleh Komis Penguji:

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M (Ketua) 

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I (Sekretaris) 


Dr. Damirah, S.E., M.M. (Anggota) 

Abdul Hamid, S.E., M.M. (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Surianah dan Ayahanda tercinta Abd. Rahman, yang senantiasa memberi motivasi, nasihat dan doa sehingga penulis mendapat kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bimbingan dan bantuan pemikiran dari berbagai pihak terutama dosen pembimbing. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Syahriyah Seamaun, S.E., M.M. dan Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I. atas segala bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas kerja kerasnya dalam menciptakan pendidikan yang kondusif bagi mahasiswa.
3. Ibu Nurfadhilah, S.E., M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah memberikan arahan.

4. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
6. Bapak/Ibu Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam pengurusan yang bersifat administratif selama menjalani pendidikan di IAIN Parepare.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Keuangan Syariah khususnya angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
9. Sahabat seperjuangan Sri Indah Fathul Janna, Nurul Fauziah, Hestri Syukramadani dan Dewi Cahyaningrum yang senantiasa memberikan bantuan, nasehat dan motivasi untuk penulis.
10. Kepada kakak Adhyatma Rahman dan Ary Ashari Rahman dan Semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu-persatu yang senantiasa memberikan doa, bantuan dan dukungan yang luar biasa untuk penulis.
11. Kepada Pimpinan beserta seluruh staf Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene yang telah membantuan dan membimbing dalam proses penelitian ini.

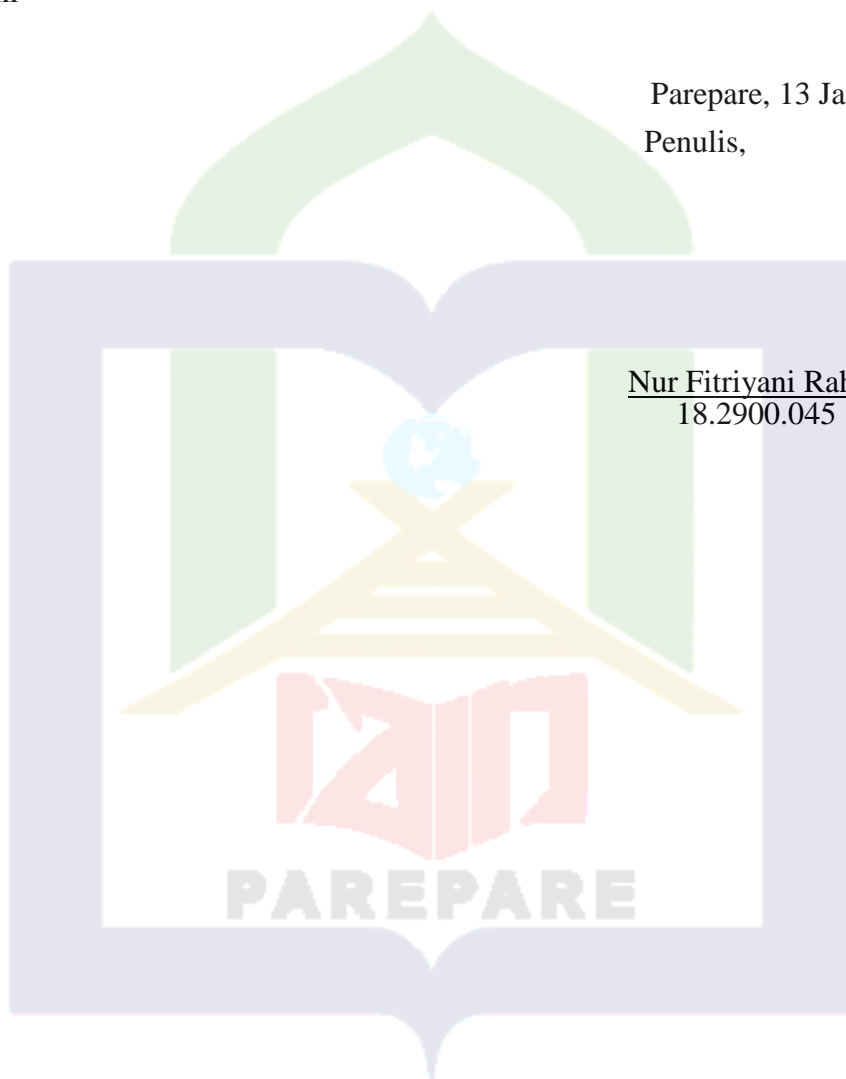
Semoga Allah swt. senantiasa memberikan balasan yang lebih atas kebaikan yang diberikan kepada penulis serta dinilai sebagai amal jariyah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih banyak kekurangan. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan kiranya pembaca berkenan memberikan saran demi kesempurnaan skripsi ini

Parepare, 13 Januari 2022

Penulis,

Nur Fitriyani Rahman
18.2900.045



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nur Fitriyani Rahman

Nim : 18.2900.045

Tempat/Tgl. Lahir : Pangkajene, 13 Januari 1999

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Pembiayaan Rahn dan Murabahah Terhadap
Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Syariah
Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 13 Januari 2022

Penyusun,

Nur Fitriyani Rahman

ABSTRAK

Nur Fitriyani Rahman. *Pengaruh Pembiayaan Rahn dan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang.* (Dibimbing oleh ibu Syahriyah Semaun dan bapak Andi Bahri S)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa baik pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah*, hubungan yang positif dan signifikan pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah*, bagaimana Pengaruh Pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah*, dan variabel yang paling dominan berpengaruh secara simultan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.

Metode pada penelitian ini yaitu kuantitatif, jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field researc*) dengan pendekatan penelitian yaitu pendekatan asosiatif dan penelitian ini menggunakan jenis sampel yaitu *Insedental Sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji *one sampel t-test*, uji korelasi *pearson product moment*, uji Regresi Linier Berganda, pengujian hipotesis.

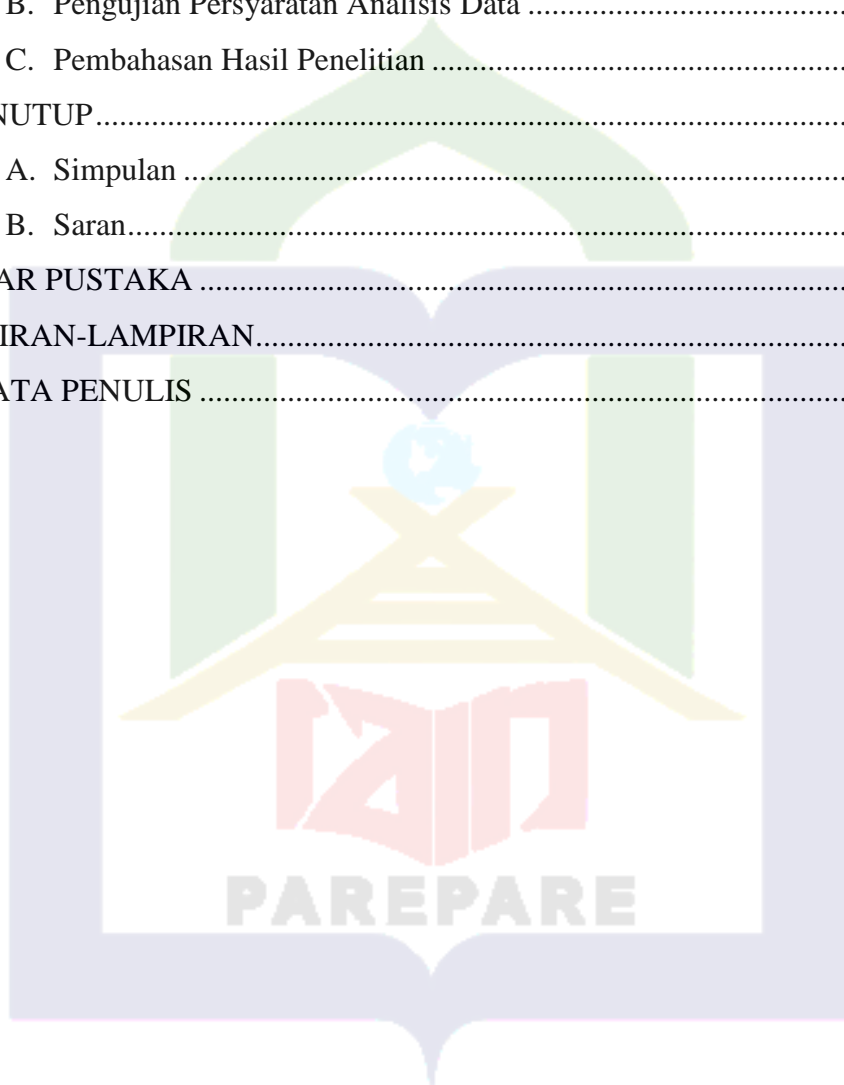
Hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa diketahui pembiayaan *rahn*, *murabahah* dan kepuasan nasabah memiliki skor klasifikasi sebesar 84%, 77%, 84% yang dimana dalam oprasionalnya dapat dikatakan baik hingga sangat baik. Kemudian untuk pembiayaan *rahn* (X_1) tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan dan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Namun, secara simultan pembiayaan *rahn* (X_1) dan pembiayaan *murabahah* (X_2) diketahui memiliki hubungan yang positif dan signifikan serta memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Begitupun untuk pembiayaan *murabahah* (X_2) dimana memiliki hubungan yang positif dan signifikan serta memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, sehingga menjadikan pembiayaan *murabahah* (X_2) variabel yang dominan berpengaruh terhadap variabel Y tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Rahn*, *Murabahah*, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori.....	14
C. Kerangka Pikir	32
D. Hipotesis.....	33
III. METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
E. Definisi Operasional Variabel.....	38

F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75
V. PENUTUP.....	89
A. Simpulan	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	IV
BIODATA PENULIS	XXV



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data seluruh nasabah pembiayaan <i>Rahn</i> berdasarkan dari keseluruhan segi produk yang ada di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene tahun 2019-2021	4
1.2	Data seluruh nasabah pembiayaan <i>Mrabahah</i> berdasarkan dari keseluruhan segi produk yang ada di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene tahun 2019-2021	4
3.1	Skor Klasifikasi	43
3.2	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	44
4.7	Hasil Uji Validitas Pembiayaan <i>Rahn</i> (X_1)	54
4.8	Ringkasan Hasil Uji Validitas <i>Pearson</i>	55
4.9	Hasil Uji Validitas Pembiayaan <i>Murabahah</i> (X_2)	55
4.10	Ringkasan Hasil Uji Validitas <i>Pearson</i>	56
4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	56
4.12	Ringkasan Hasil Uji Validitas <i>Pearson</i>	57
4.13	Hasil Uji Reliabilitas	58
4.14	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	59
4.15	Hasil Uji Normalitas	60
4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>glejser</i>	61
4.17	Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
4.18	Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.19	Hasil Uji <i>One Sample T Test</i>	63
4.20	Skor Klasifikasi	64
4.21	Hasil Uji <i>One Sampel T-Test</i>	65
4.22	Skor Klasifikasi	66
4.23	Hasil Uji <i>One Sample T Test</i> Kepuasan Nasabah	66
4.24	Skor Klasifikasi	67
4.25	Hasil korelasi <i>Pearson Product Moment</i> parsial	67

4.26	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	69
4.27	Hasil korelasi <i>Pearson Product Moment</i> secara Simultan	69
4.28	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.29	Hasil Uji T (Parsial)	72
4.30	Hasil Uji F (Simultan)	73
4.31	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	74



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Tabel	Halaman
2.1	Bagan Konseptual	32
2.2	Bagan Kerangka Pikir	33
4.1	Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene	49



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran	Halaman
1	Permohonan Izin Penelitian Fakultas	V
3	Rekomendasi Penelitian PTSP	VI
4	Surat Penerimaan Pelaksanaan Penelitian	VII
5	Surat Selesai Pelaksanaan Penelitian	VIII
6	Instrumen Penelitian	IX
7	Data Nasabah	XV
8	Karakteristik dan deskripsi jawaban responden	XVIII
9	Distribusi Nilai	XXI
8	Dokumentasi	XXIV
9	Biodata Penulis	XXV



PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	dhal	Dh	de dan ha
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	shad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik

			dibawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qof	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 apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’)

b. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَـ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِـ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
ؤُـ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1). *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

e. *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. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعْمٌ : *Nu'ima*

عَدُوٌّ : *'Aduwwun*

Jika huruf *ح* bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*حِ*), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (*i*).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : "Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f. Kata Sandang

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

Contoh:

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

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. 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	:	<i>ta 'murūna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	:	<i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	:	<i>umirtu</i>

h. 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 pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

i. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahuilui partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*

بِاللَّهِ

billah

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ Hum fī rahmmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada 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-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi *Abū Zaid*, *Naṣr Hamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Hamīd Abū*)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjagannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan lembaga keuangan yang ada di Indonesia saat ini dapat dikatakan berkembang cukup pesat karena terbantu dari kebutuhan dan kondisi masyarakat. Lembaga keuangan (*Financial Institution*) adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan. Artinya kegiatan yang dilakukan oleh lembaga ini akan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, penghimpunan dana, menyalurkan, dan jasa-jasa keuangan lainnya.¹ Sedangkan lembaga keuangan Syari'ah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya dilakukan berdasarkan prinsip Syari'ah yang dalam kegiatannya dan dasar hukumnya berpedoman pada Al-Qur'an dan hadist.

Perum pegadaian adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan seperti pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti yang dimaksud dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150.² Sedangkan lembaga keuangan non bank yang salah satunya melakukan tugas utamanya yang berlandaskan hukum-hukum islam

¹ Kasmir, "*Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*". (Jakarta: Rajawali Press, 1998), h. 2.

² Totok Budisantoso dan Sigit Trandaru, "*Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*" (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 121.

yang tujuannya untuk menanggulangi kegiatan gadai yang kurang wajar (riba), dan peminjaman kurang wajar lainnya merupakan pegadaian syari'ah.³

Pembentukan Pegadaian Syariah selain karena tuntutan idealisme juga disebabkan keberhasilan terlembaganya Bank, BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*), BPR (Bank Perkreditan Rakyat) dan asuransi syariah. Pegadaian mendapat perhatian untuk dibentuk di bawah naungan suatu lembaga tersendiri atas dasar evaluasi. Lembaga keuangan syari'ah saat ini juga dapat dikatakan semakin hari semakin marak perkembangannya, sebab terbantu dari kondisi masyarakat yang sebagian besar beragama muslim.

Kompetisi dalam industri gadai syariah juga semakin sengit yang saat ini mulai digerogeti oleh kompetitor seperti bank syari'ah maupun pemain individu retail seperti toko emas yang dapat ditemukan di berbagai lokasi, sehingga akan memfluktuasi *market share* Pegadaian Syari'ah. Jadi, maka dari itu untuk dapat memenangkan persaingan itu pegadaian harus membaca atau melihat apa saja kebutuhan dan keinginan nasabah atau masyarakat di setiap waktu. Perbedaan antara tingkat kepentingan dan cara kerja atau hasil yang dirasakan pada dasarnya adalah kepuasan nasabah.⁴

Kegiatan pembiayaan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah kepada nasabahnya sebagai diikat dengan berbagai akad yang sah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah diantaranya yaitu dengan akad *Rahn* yaitu

³ Muhammad Habiburahin, '*Mengenal Pegadaian Syariah*' (Jakarta: Kuwais, 2012), h. 101.

⁴ Freddy Rangkuti, '*Measuring Customer Satisfaction*' (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000), h.

gadai syariah dan *Murabahah* yaitu jual-beli. Dari kedua pembiayaan Pegadaian syari'ah, masyarakat berhak memilih produk serta pembiayaan yang menurut mereka lebih baik dan tepat.

Pelayanan yang diberikan Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene merupakan daya tarik dan pilihan tersendiri bagi masyarakat atau nasabah. Masyarakat sangat banyak yang mempunyai minat sebagai nasabah pada pegadaian karena adanya alasan tertentu seperti mereka butuh dana cepat dan mereka juga tidak menginginkan hilangnya kepemilikannya atas barang yang mereka miliki. Maka dari itu mereka lebih memilih menggadaikan barangnya, karena selain nasabah pasti dapatkan dana yang nasabah butuhkan, mereka juga tidak mungkin kehilangan terhadap barang miliknya. Sedangkan jika mereka menjual barang yang mereka miliki mereka akan mendapatkan dana yang dibutuhkan tetapi mereka sudah tidak ada lagi kepemilikan atas barang yang mereka jual tersebut.

Pada tahun 2020-2021 perkembangan seluruh nasabah pembiayaan *Rahn* dan *Murabaha* secara umum dari semua produk *rahn* dan *murabahah* mengalami kenaikan, dilihat dari data yang diberikan. Namun perlu digaris bawahi bahwa ternyata produk-produk tersebut seluruhnya dapat menggunakan pembiayaan *rahn*. Namun peneliti disini menambahkan pembiayaannya *murabahah*, sebab hasil informasi dari observasi awal pembiayaan tersebut ternyata juga dapat digunakan dalam produk *rahn* dan umum di pilih atau diminati, dalam artian kedua pembiayaan ini merupakan

pembiayaan yang umum di minati dan digunakan oleh nasabah di Pegadaian

Cabang Syariah Pangkajene. Berikut data yang diperoleh :

Data seluruh nasabah pembiayaan *rahn* dan *murabahah* berdasarkan dari keseluruhan segi produk yang ada di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene di tahun 2019-2021

Tabel 1.1

No	Jenis Produk <i>Rahn</i>	Tahun	
		2020	2021
1	Rahn (Reguler dan Flexi)	209	159
2	Arrum Emas	120	240
3	Arrum Haji	260	409
4	Pembiayaan Rahn	326	648

Sumber : data dari CPS Pangkajene

Tabel 1.2

No	Jenis Produk <i>Murabahah</i>	Tahun	
		2020	2021
1	Mulia	70	91
2	Amanah	44	152
3	Pembiayaan Murabahah	92	321

Sumber : data dari CPS Pangkajene

Data pada kedua tabel diatas dapat dilihat bahwa produk *rahn* dan *murabahah* serta pembiayaannya mengalami kenaikan dari tahun 2020-2021. Namun pembiayaan serta produk yang banyak peminatnya ialah *rahn*, pembiayaan *murabahah* dan pembiayaan lainnya yang ada juga tentu diminati beberapa orang namun tidak sebanyak pembiayaan *rahn*. Secara umum nasabah sangat mengharapkan kebutuhannya bisa dilayani dengan cepat, tepat, mudah serta dilayani dengan cara yang sopan, dan penuh ramah dari pihak pegadaian syariah sendiri.

Dilihat dari latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan tersebut dengan menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

B. Rumusan Masalah

1. Seberapa baik pembiayaan *Rahn* dan pembiayaan *Murabahah* di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene ?
2. Apakah ada hubungan yang positif dan signifikan pembiayaan *Rahn* dan pembiayaan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene ?
3. Apakah ada pengaruh pembiayaan *Rahn* dan pembiayaan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene ?
4. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh secara simultan pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene ?

C. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa baik pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan yang positif dan signifikan pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh secara simultan pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan ini adalah

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi para pembaca di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya prodi Manajemen Keuangan Syariah terkait pembiayaan *rahn* dan *murabahah* pada Pegadaian Syariah.
 - b. Sebagai referensi atau bahan rujukan untuk penelitian yang serupa mengenai produk pembiayaan *rahn* dan *murabahah* dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian syariah.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi instansi diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangsi saran terhadap pihak yang berkepentingan utamanya pada Pegadaian cabang syariah Pangkajene.
 - b. Sebagai bahan informasi dan referensi serta bahan acuan tentang pembiayaan *rahn* dan *murabahah*.

- c. Bagi nasabah/mitra diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah tingkat kepercayaan nasabah kepada Pegadaian cabang syariah Pangkajene.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa penelitian yang membahas pembiayaan khususnya mengenai pembiayaan *rahn* dan *murabahah* yang dijadikan sebagai bahan acuan untuk menunjang dalam penelitian ini. Hasil penelitian sebelumnya dan perbedaannya dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis dapat dilihat antara lain:

1. Depi Riski Amelia (2018) yang berjudul *Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, buku-buku, serta literature yang lain. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah Random Sampling, dengan jumlah responden sebanyak 87 responden. Teknik analisis data yang dilakukan ialah analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f, dan koefisien determinasi (*Adjusted R²*).⁵

Perbedaan penelitian Depi Riski Amelia dengan penelitian ini adalah dari variabel independen nya, diaman penelitian sebelumnya menggunakan satu variabel independen, sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel independen. Namun tujuan yang ingin dicapai memiliki kesamaan yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabahnya

⁵ Depi Riski Amelia, "*Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah*" (Skripsi: UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2018), h. 3.

melalui pembiayaannya. Adapun uji tambahan yang digunakan pada penelitian ini yaitu *One sampel T Test* dan *Pearson Product Moment* yang dimana tidak digunakan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga menjadi perbandingan dan pengembang dari penelitian sebelumnya walaupun terdapat beberapa perbedaan yang signifikan dari rumusan masalahnya.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian Depi Riski Amelia yaitu dimana hasil penelitian sebelumnya disimpulkan bahwa barang jaminan dan sisa barang jaminan belum memenuhi tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah Way Halim. Sedangkan pada penelitian ini hasil yang diperoleh dengan rumusan masalah yang berbeda adalah pembiayaan *rahn* dan pembiayaan *murabahah* dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang baik yang dimana melebihi data yang diharapkan, dengan kesimpulan pembiayaan *rahn* dan *murabahah* bisa dikatakan memenuhi tingkat kepuasan nasabah walaupun secara parsial tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan namun secara simultan memiliki hubungan yang positif dan kuat terhadap kepuasan nasabah dengan pembiayaan *Murabahah* dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Hristo Anditin (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian Syariah Batusangkar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Batusangkar. Penelitian ini merupakan penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat

deskriptif. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar dengan menggunakan total sampling. Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan kuesioner. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dan uji hipotesis (analisis korelasi, uji koefisien determinasi (R^2) dan uji t).⁶

Perbedaan penelitian Hristo Andinti dengan penelitian ini yaitu pada variabel independen nya dimana penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini mengenai pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah*. Adapun uji tambahan yang digunakan pada penelitian ini yaitu *One sampel T Test* dan *Pearson Product Moment*. Penelitian ini juga menjadi pengembang dan pembanding dari penelitian sebelumnya dengan membandingkan kualitas pelayanan dengan pembiayaan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian Hristo Andinti yaitu pada penelitian sebelumnya hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) kualitas pelayanan berkontribusi mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar sebesar 66,3 %, sedangkan penelitian saat ini hasil yang diperoleh adalah secara parsial tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan namun secara simultan memiliki hubungan yang positif dan kuat terhadap kepuasan nasabah, dan dilihat dari nilai *R Square* atau determinasi koefisiennya pembiayaan *rahn* dan

⁶ Hristo Anditin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian Syariah Batusangkar' (Skripsi: IAIN Batusangkar, 2019), h. 5.

murabahah berkontribusi mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 10,5%. Perbedaan hasil jumlah kontribusi berbeda sebab variabel independennya juga berbeda.

3. Renaldy (2017) yang berjudul Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah di Pt. Pegadaian Syariah Unit Perumnas Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independent (pembiayaan *rahn*) terhadap variabel dependen (kepercayaan nasabah) di PT. Pegadaian Syariah unit pasar perumnas Palembang. Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 95 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis regresi sederhana.⁷

Perbedaan penelitian Renaldy dengan penelitian ini yaitu pada variabel independennya dimana penelitian terdahulu hanya mengenai Pembiayaan *Rahn*, sedangkan penelitian ini mengenai pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah*. Penelitian yang ini juga menggunakan teknik analisis data dengan analisis regresi linear berganda dan adapun uji tambahan yang digunakan pada penelitian yang sekarang yaitu *One sampel T Test* dan *Pearson Product Moment*. Sehingga penelitian ini menjadi pengembang dan perbandingan dari penelitian sebelumnya.

⁷ Renaldy, 'Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Di Pt. Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang' (Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2017), h. 10.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian Renaldy yaitu dimana Hasil penelitian sebelumnya memperoleh hasil bahwa variabel pembiayaan *rahn* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Penelitian sebelumnya hanya memiliki satu rumusan masalah, sedangkan penelitian ini memiliki empat rumusan masalah yang dimana jika dikaitkan hasilnya yaitu pembiayaan *rahn* dan pembiayaan *murabahah* dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang baik yang dimana melebihi data yang diharapkan, dan pembiayaan *rahn* dan *murabahah* bisa dikatakan memenuhi tingkat kepuasan nasabah walaupun secara parsial tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan namun secara simultan memiliki hubungan yang positif dan kuat terhadap kepuasan nasabah.

4. Nurul Sakinah (2020) yang berjudul Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih jauh bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi.⁸

⁸ Nurul Sakianh, "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang*" (Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020), h. 11.

Perbedaan penelitian Nurul Sakinah dengan penelitian ini yaitu pada variabelnya, dimana penelitian terdahulu mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan mikro, sedangkan penelitian ini mengenai pengaruh pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah, namun dari perbedaan tersebut memiliki kesamaan yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabahnya. Perbedaan juga terletak pada jenis penelitian dimana penelitian sebelumnya merupakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian sekarang merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian saat ini menjadi penelitian pembandingan dari penelitian sebelumnya meskipun ada perbedaan yang signifikan.

Perbedaan hasil penelitian Nurul Sakinah dengan penelitian sebelumnya yaitu dimana Hasil penelitian sebelumnya memperoleh hasil tanpa uji statistik yaitu bahwa kualitas layanan pada pegadaian syariah baik dan standarisasi kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi dan menerapkan dengan baik dan benar prinsip etika islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sedangkan pada penelitian saat ini yang diperoleh dari hasil uji statistik adalah pembiayaan *rahn* dan pembiayaan *murabahah* dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang baik yang dimana melebihi data yang diharapkan. Dan perlu digaris bawahi bahwa penelitian saat ini berlokasi di Pegadaian Cabang Syariah yang diaman tentunya telah menerapkan dengan baik dan benar prinsip etika islam dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Pengaruh

Pengertian Pengaruh Menurut Ahli, yaitu menurut Uwe Becker, pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang dan tidak terlalu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan, atau dapat dikatakan pengaruh merupakan suatu akibat yang timbul dari sesuatu, bisa dari benda maupun orang. Hal tersebut dapat berdampak terhadap suatu hal, bisa positif dan bisa juga negatif.

Pengaruh bisa didefinisikan dalam berbagai bidang dan aspek kehidupan. Ada yang mengartikannya dari segi kekuasaan, politik, psikologi, sosial, ekonomi, dan sebagainya. Hal tersebut menandakan bahwa pengaruh memang tidak bisa diartikan secara harfiah, tetapi istilah pengaruh akan mudah untuk dipahami saat telah diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan sebuah hal abstrak yang tidak bisa dilihat tapi bisa dirasakan keberadaan dan kegunaannya dalam kehidupan dan aktivitas manusia sebagai makhluk sosial.⁹

2. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan secara luas berarti *financing* atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan

⁹ I Made Yuliara, "Modul : Regresi Linier Sederhana" (Modul Perkuliahan Jurusan Fisika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana, 2016), h. 1.

yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada nasabah.¹⁰

Menurut UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Dalam Pasal 1 nomor (12): “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan utang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”.¹¹ Jadi, dalam hal ini pembiayaan yaitu penyaluran dana kepada masyarakat berupa pembiayaan yang diperoleh dari dana tabungan maupun deposito masyarakat dan salah satu produk lembaga keuangan Syariah adalah “pembiayaan” yang dalam hukum Islam kepentingan kreditur itu sangat dijaga dan diperhatikan.

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah membahas mengenai pembiayaan,¹² yang dimaksud dengan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna'*

¹⁰ Muhammad, “*Manajemen Bank Syari'ah*” (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2002), h. 304.

¹¹ Undang-undang Republik Indonesia, Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah diubah dengan undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.

¹² Undang-Undang Republik Indonesi, Nomor 21 Tahun 2008 *Tentang Perbankan Syariah*.

- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi *multijasa*

3. Tujuan Pembiayaan

Tujuan memberikan pembiayaan, diantaranya:

- a. Mencari keuntungan. Tujuan utama pemberian pembiayaan adalah untuk memperoleh keuntungan. Hasil dari keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bagi hasil yang diterima sebagai balas jasa dan biaya administrasi.
- b. Membantu usaha nasabah. Membantu usaha nasabah yang memerlukan dana untuk mengembangkan dan memperluas usahanya. Dalam hal ini baik nasabah maupun lembaga pemberi pembiayaan sama-sama diuntungkan.
- c. Membantu pemerintah. Secara garis besar keuntungan bagi pemerintah adalah dalam penerimaan pajak, membuka kesempatan kerja, meningkatkan jumlah barang dan jasa, dan menghemat serta meningkatkan devisa negara.¹³

4. Pengertian *Rahn*

*Al-rah*n secara etimologis berarti tetap dan lama, sedangkan *al-habs* berarti menahan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Makna gadai (*rah*n) dalam bahasa hokum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan, dan runguhan.

¹³ Kasmir, “*Dasar-Dasar Perbankan*” (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002), h.105-106.

Akad *rahn* dalam istilah terminologi positif disebut dengan barang jaminan, agunan dan runggahan. Dalam islam *rahn* merupakan sarana saling tolong-menolong bagi umat Islam, tanpa adanya imbalan. Sedangkan menurut istilah syara¹⁴, yang dimaksud dengan *rahn* adalah menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta dalam pandangan syara¹⁴ sebagai jaminan utang, yang memungkinkan untuk mengambil seluruh atau sebagian utang dari barang tersebut.¹⁴

Kesimpulannya bahwa *rahn* adalah menahan barang jaminan pemilik, baik yang bersifat materi atau manfaat tertentu, sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang diterima memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya dari barang gadai tersebut apabila pihak yang mengadaikan tidak dapat membayar hutang tepat pada waktunya.

a. Dasar Hukum *Rahn*

Dasar hukum *Rahn* sebagai kegiatan muamalah sudah ditetapkan dalam dalil-dalil yang didasarkan pada al Qur`an, hadist, ijma' dan fatwa DSN-MUI. Sistem hutang-piutang dengan gadai ini diperbolehkan dan disyari'atkan.

1) Dalil di dalam al Qur`an surat al-Baqarah/2:283:

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقِوَصَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَمَّ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ - ٢٨٣﴾

¹⁴ Abdul Ghofur Anshori, "Gadai Syariah Di Indonesia" (Yogyakarta: Gadjha Mada, 2005), h. 88.

Terjemahnya :

Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ia bertakwa kepada Allah Rabbnya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Mengetahui apa yang kamu kerjakan.¹⁵

Penjelasan dari ayat ini, walaupun disebutkan “dalam perjalanan”, namun tetap menunjukkan keumumannya yakni baik dalam perjalanan maupun dalam keadaan mukim. Karena, kata “dalam perjalanan” pada ayat ini, hanya menunjukkan keadaan yang biasa membutuhkan sistem ini.

1) Dasar hukum hadist

Bolehnya *ar-rahn*, juga dapat ditunjukkan dengan amalan Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam, bahwa beliau pernah melakukan sistem gadai ini, sebagaimana dikisahkan Ummul-Mukminin ‘Aisyah Radhiyallahu anha :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ
دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Terjemahnya :

“Sesungguhnya Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli dari seorang Yahudi bahan makanan dengan cara hutang dan menggadaikan baju besinya”. [HR al Bukhari, no. 2513 dan Muslim, no. 1603].

‘Aisyah radliallahu ‘anha bahwa Nabi shallallahu ‘alaihi wasallam pernah membeli makanan dari orang Yahudi yang akan dibayar Beliau pada waktu tertentu di kemudian hari dan Beliau

¹⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur’an Dan Terjemahnya (Surabaya: Mekar Surabaya, 2008), h. 78.

menjaminkannya (gadai) dengan baju besi. (H.R Bukhari dan Muslim). Mayoritas ulama sepakat mengenai kebolehan hukum *rahn*. Hal dimaksud, didasarkan pada kisah Rasulullah Saw yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari orang Yahudi.

Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang kaya kepada seorang Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi yang tidak mau memberatkan para sahabat. Mereka biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi. Mayoritas ulama berpendapat bahwa *rahn* tidak saja disyariatkan pada waktu tidak bepergian. Hadis-hadis di atas dijadikan argumentasi untuk pendapat tersebut. Transaksi gadai tidak hanya dilakukan pada masa perjalanan, akan tetapi dapat dilakukan juga pada masa tidak bepergian.¹⁶

2) Rukun dan Syarat Akad *Rahn*

- a) *Aqid*, adalah pihak-pihak yang melakukan perjanjian (*shigat*). *Aqid* terdiri dari dua pihak yaitu: pertama, *rahn* (yang menggadaikan), yaitu orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digadaikan. Kedua, *Murtahin* (yang menerima gadai) yaitu orang, bank, atau lembaga yang dipercaya oleh *Rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).

¹⁶ Ade Sofyan Mulazid, "Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah" (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016), h. 7.

- b) *Marhun* (barang yang digadaikan), yaitu barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan mendapatkan uang.
- c) *Marhun bih* (utang), yaitu sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.
- d) *Sighat (Ijab dan Qabul)*, yaitu kesepakatan antara *rahin* dan *marhun* dalam melakukan transaksi gadai.

Dalam menjalankan transaksi *rahn* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Syarat *Aqid*, baik *rahin* dan *murtahin* adalah harus ahli *tabarru'* yaitu orang yang berakal, tidak boleh anak kecil, gila, bodoh dan orang yang terpaksa. Seperti tidak boleh seorang wali.
- b) *Marhun Bih* (utang)
 - 1) Harus merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin*.
 - 2) Merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak dapat dimanfaatkan, maka tidak sah.
 - 3) Barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.
- c) *Marhun* (Barang)
 - 1) Harus berupa harta yang dapat dijual dan nilainya seimbang dengan *Marhun Bih*.
 - 2) *Marhun* harus mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan.
 - 3) Harus jelas dan spesifik.
 - 4) *Marhun* itu sah dimiliki oleh *rahin*.
 - 5) Merupakan harta yang utuh, tidak bertebaran dalam beberapa tempat.¹⁷

¹⁷ Ma'ruf Amin, "Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah" (Jakarta: Renaisan, 2005), h. 25.

3) Fatwa DSN-MUI

Fatwa yang dijadikan rujukan dalam gadai syariah, yaitu :

- a) Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*, Bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan asal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹⁸
- b) Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas. Fatwa tentang *Rahn* Emas dibolehkan berdasarkan prinsip *rahn*, ongkos dan biaya penyimpanan barang (*marhun*) ditanggung oleh penggadai (*rahin*). Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan dan biaya penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan akad *Ijarah*.¹⁹
- c) Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 68/DSN-MUI/III/2008 tentang *Rahn Tasjili* dalam pertimbangannya, bahwa salah satu bentuk jasa pelayanan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah pinjaman atau transaksi lain yang menimbulkan utang piutang dengan memberikan jaminan barang dengan ketentuan barang tersebut masih dikuasai dan digunakan oleh pihak berutang.²⁰ Fatwa yang dikeluarkan

¹⁸ Dewan Syariah Nasional MUI, “Fatwa Dewan Syari’ah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002 Tentang RAHN”, 2002, h.3.

¹⁹ Dewan Syariah Nasional MUI, “Fatwa Dewan Syari’ah Nasional No.26/DSN-MUI/III/2002 Tentang RAHN EMAS”, h. 2–3.

²⁰ Dewan Syariah Nasional MUI, “Fatwa Dewan Syari’ah Nasional No.68/DSN-MUI/III/2008 Tentang RAHN TASJILI”, h. 1.

oleh DSN ini menjadi rujukan yang berlaku umum serta mengikat bagi lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia, demikian pula mengikat bagi masyarakat yang bertransaksi dengan Pegadaian Syariah

Pada uraian di atas dapat disimpulkan bahwa legalitas gadai telah memiliki dasar pijakan yang kuat karena didukung oleh dalil-dalil yang didasarkan pada *al-Quran, sunnah, ijmak ulama, dan fatwa DSN-MUI*. Oleh sebab itu, Pegadaian saat ini harus melampaui tradisi gadai yang dibangun pada masa Rasulullah Saw. Pengembangan gadai menjadi sebuah lembaga keuangan mendapatkan keuntungan merupakan salah satu jawaban di samping misi sosialnya.

5. Pengertian *Murabahah*

Secara bahasa, kata *murabahah* berasal dari bahasa Arab dengan akar kata *ribh* yang artinya “keuntungan”. Sedangkan secara istilah, menurut Lukman Hakim *murabahah* merupakan akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga jual yang terdiri atas harga pokok barang dan tingkat keuntungan tertentu atas barang, dimana harga jual tersebut disetujui oleh pembeli.²¹ Sedangkan didalam fatwa Dewan Syari’ah Nasional (DSN) No. 04/DSNMUI/IV/2000, *murabahah* yaitu menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada

²¹ Lukman Hakim, “*Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*” (Yogyakarta: Erlangga, 2012), h. 116–117.

pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba.²²

Murabahah adalah akad jual beli suatu barang dimana penjual menyebutkan harga jual yang terdiri atas harga pokok dan tingkat keuntungan tertentu atas barang dimana harga jual tersebut disetujui oleh pembeli. Dalam akad *murabahah*, penjual (dalam hal ini adalah Pegadaian) harus memberi tahu harga pokok yang dibeli dan menentukan tingkat keuntungan sebagai tambahannya.

Al-Qur'an tidak membuat acuan langsung berkenaan dengan *murabahah*, walaupun ada beberapa acuan di dalamnya untuk menjual, keuntungan, kerugian, dan perdagangan. *Murabahah* merupakan bentuk penjualan pembayaran yang ditunda dan perjanjian komersial resmi, walaupun tidak berdasarkan teks Al-Qur'an dan As-Sunnah, tetapi dibolehkan dalam hukum Islam. Lembaga keuangan syariah dari bank hingga non bank telah menggunakan perjanjian *murabahah* dalam aktifitas pembiayaan melalui barang-barang dagangan, dan memperluas jaringan dan penggunaannya dengan mengutip hadis berikut ini:

عَنْ سُهَيْبِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : ثَلَاثٌ فِيهِنَّ
الْبَرَكَهَةُ : الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ وَالْمَقَارَضَةُ وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ اللَّبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ

(رواه ابن ماجه)

²² Osmad Muthaher, "Akuntansi Perbankan Syari'ah" (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 57.

Terjemahnya :

Dari Suhaib Ar Rumi r.a., bahwa Rasulullah Saw bersabda “Tiga hal yang didalamnya terdapat keberkatan: jual-beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah bukan untuk dijual. (HR. Ibnu Majah).²³

Hadits riwayat Ibnu Majah tersebut merupakan dalil lain diperbolehkannya *murabahah* yang dilakukan secara jatuh tempo. Meskipun kedudukan hadits ini lemah, namun banyak ulama²⁴ yang menggunakan dalil ini sebagai dasar hukum akad *murabahah* ataupun jual beli jatuh tempo. Ulama menyatakan bahwa arti tumbuh dan menjadi lebih baik terdapat pada perniagaan. Terlebih pada jual beli yang dilakukan secara jatuh tempo atau akad *murabahah*.

Dengan menunjuk adanya keberkahan ini, hal ini mengindikasikan diperbolehkannya praktik jual beli yang dilakukan secara jatuh tempo. Begitu juga dengan akad *murabahah* yang dilakukan secara jatuh tempo. Dalam arti, nasabah diberi jangka waktu untuk melakukan pelunasan atas harga komoditas sesuai dengan kesepakatan.

a. Rukun dan syarat *murabahah*

Adapun rukun-rukun *murabahah* adalah sebagai berikut:

- 1) *Ba'iu* (penjual)
- 2) *Musyitari* (pembeli)
- 3) *Mabi'* (barang yang diperjualbelikan)
- 4) *Tsaman* (harga barang)
- 5) *Ijab Qabul* (pernyataan serah terima)

²³ Muhammad syafii Antonio, “*Bank Syariah*” (Jakarta: Gema Insane, 2017), h. 102.

Pada rukun di atas terdapat pula syarat-syarat *murabahah* sebagai berikut:

- 1) Syarat yang berakad (*ba'iu dan musytari*) cakap hukum dan tidak dalam keadaan terpaksa.
- 2) Barang yang diperjual belikan (*mabi'*) tidak termasuk barang yang haram dan jenis maupun jumlahnya jelas.
- 3) Harga barang (*tsaman*) harus dinyatakan secara transparan (harga pokok dan komponen keuntungan) dan cara pembayarannya disebutkan dengan jelas.
- 4) Pernyataan serah terima (*ijab qabul*) harus jelas dengan menyebutkan secara spesifik pihak-pihak yang berakad.²⁴

b. Fatwa DSNw2 Tentang Ketentuan *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* telah diatur dalam Fatwa DSN No. 04/DSNMUI/IV/2000. Dalam fatwa tersebut disebutkan ketentuan umum mengenai *murabahah*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Bank dan nasabah harus melakukan akad *murabahah* yang bebas riba.
- 2) Barang yang diperjual belikan tidak diharamkan oleh syari'at Islam.
- 3) Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- 4) Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.

²⁴ Veithzal Rifai, "Islamic Financial Management: Teori, Konsep, Dan Aplikasi: Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, Dan Mahasiswa" (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 146–147.

- 5) Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara utang. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesan) dengan harga jual senilai harga plus keuntungannya. Dalam kaitan ini bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.
- 6) Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.
- 7) Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah.
- 8) Jika bank hendak mewakili kepada nasabah untuk membeli barang kepada pihak ketiga, akad jual beli *murabahah* harus dilakukan setelah barang, secara prinsip menjadi milik bank.

Aturan yang dikenakan kepada nasabah dalam *murabahah* ini dalam fatwa adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah mengajukan permohonan dan perjanjian pembelian suatu barang atau aset kepada bank.
- 2) Jika bank telah menerima permohonan tersebut maka ia harus membeli terlebih dahulu aset yang dipesannya secara sah dengan pedagang.
- 3) Bank kemudian menawarkan aset tersebut kepada nasabahnya dan nasabah harus menerima (membeli)-nya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakatinya, karena secara hukum perjanjian tersebut

mengikat kemudian kedua belah pihak harus membuat kontrak jual beli.

- 4) Dalam jual beli ini bank dibolehkan meminta nasabah untuk membayar uang muka saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan.
- 5) Jika nasabah kemudian menolak membeli barang tersebut, biaya riil bank harus dibayar dari uang muka tersebut.
- 6) Jika nilai uang muka kurang dari kerugian yang harus ditanggung oleh bank, bank dapat meminta kembali sisa kerugiannya kepada nasabah.
- 7) Jika uang muka memakai kontrak „urbun sebagai alternatif dari uang muka, maka:
 - a) jika nasabah memutuskan untuk membeli barang tersebut, ia tinggal membayar sisa harga; atau
 - b) jika nasabah batal membeli, uang muka menjadi milik bank maksimal sebesar kerugian yang ditanggung oleh bank akibat pembatalan tersebut; dan jika uang muka tidak mencukupi, nasabah wajib melunasi kekurangannya.²⁵

5. Teori Kepuasan Nasabah

Menurut teori dari Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengenai perbandingan cara kerja atau hasil yang telah dirasakan dengan cara membandingkan tingkat perasaan orang apakah sesuai dengan harapan atau tidak disebut dengan kepuasan nasabah. Sedangkan kepuasan

²⁵ Dewan Syariah Nasional MUI, "Fatwa Dewan Syari'ah NASIONAL No.4/DSN/MUI/V/2000 Tentang MURABAHAH", h.3.

(*satisfaction*) secara umum merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul berdasarkan perbandingan cara kerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) berdasarkan perasaannya.²⁶ Prinsip perilaku konsumsi yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen menurut islam adalah barang-barang yang dikonsumsi haruslah halal dan suci menurut syariat.²⁷

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh pimpinan bank. Kunci bagi bank dalam menemukan banyak nasabah adalah memberikan kepuasan pelanggan dengan menawarkan produk dan layanan berkualitas tinggi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa nasabah tidak puas dengan produk yang mereka konsumsi akan meninggalkan bank dan kemudian mencari bank lain yang dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Kepuasan merupakan perasaan atau kekecewaan yang dirasakan seseorang sebagai akibat dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk dengan harapannya. Memenuhi kebutuhan nasabah adalah apa yang diinginkan setiap bank. Selain faktor-faktor penting bagi kelangsungan hidup bank, memenuhi kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan persaingan.²⁸

²⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Managemen Pemasaran Jilid* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 138–39.

²⁷ Andi Bahri, S. "Etika konsumsi dalam perspektif ekonomi islam." *dalam Hunafa: Jurnal Studia Islamika* 11 (2014). h. 353

²⁸ Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, "PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA MOBILE BANKING DI ERA PANDEMIK COVID-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)." *YUME: Journal of Management* 4.1 (2021). h. 206

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

b. Strategi kepuasan nasabah

Strategi kepuasan nasabah yang ingin dicapai oleh perusahaan yaitu sebagai berikut:²⁹

²⁹ M. Nur Rianto Al Arif, "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*" (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 205.

- 1) Strategi pemasaran berkesinambungan (*relationship marketing strategi*) yaitu menjalin hubungan baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka waktu yang pendek, tetapi hubungan jangka panjang sangatlah penting untuk dijaga. Nasabah tidak hanya merasakan kepuasan tetapi merasakan loyal terhadap perusahaan yang menjadi sasarannya.
 - 2) Strategi layanan prima, adalah menawarkan pelayanan yang baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membutuhkan biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Begitu juga sebaliknya, jika biaya yang di keluarkan kecil, maka dampak yang dapat dirasakan oleh nasabah juga kecil (negatif).
- c. Mengukur kepuasan nasabah

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah sangatlah penting, karena tahap ini untuk digunakan sebagai pengembangan peningkatan pemuasan nasabah. Cara-cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah antara lain yaitu:³⁰

- 1) Sistem keluhan dan usulan

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan atau nasabah perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabah untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

³⁰ Philip Kotler, *Managemen Pemasaran Jilid 1 Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian* (Jakarta: PT. Indeks, 2004), h. 4.

2) Survei kepuasan nasabah

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabahnya, pengukuran ini melalui metode-metode sebagai berikut:

- a) Melalui pertanyaan pengukuran dilakukan secara langsung.
- b) Ada dua hal utama yakni besarnya harapan nasabah terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan yang menyangkut pertanyaan yang diajukan.
- c) Yang dijadikan responden yaitu pelanggan yang dimintai agar mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang dihadapinya yang berkaitannya dengan perusahaan dan diharapkan dapat memberikan masukan-masukan agar diperbaiki kedepannya.
- d) Nasabah atau responden diminta merangkai seberapa baik kinerja perusahaan dalam teknik ini.

3) Konsumen samara

Dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara memperkerjakan sebagian orang agar berperan seolah dia merupakan nasabah tetap pada produk lembaga tersebut dan pesaing dapat menyampaikan kepada teman-temannya tentang kelebihan dan kelemahan produk pada perusahaan dan pesaing sesuai pengalamannya dia saat membeli produk-produk tersebut.³¹

³¹ Alifuddin dan Mashur Razak, "*Kewirausahaan Teori Dan Aplikasi*" (Jakarta: Magna Script Publishing, 2008), h. 165.

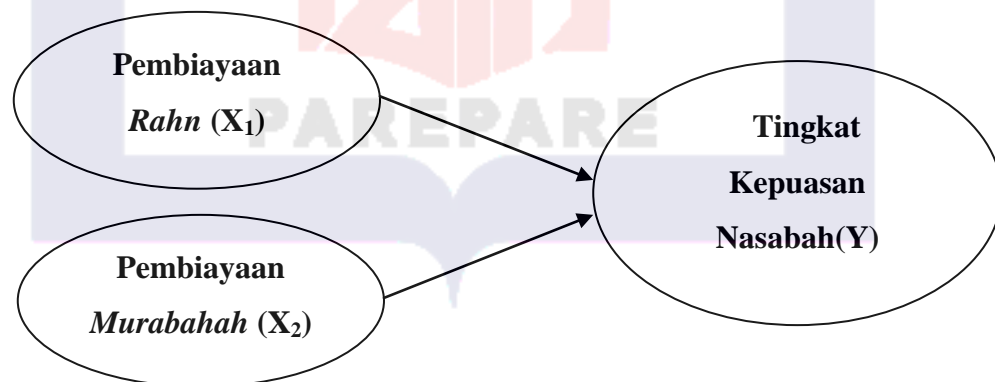
4) Analisis mantan nasabah

Pihak lembaga berusaha menghubungi nasabah yang sudah berhenti membeli serta yang sudah tidak lagi menjadi nasabahnya dan telah beralih pada perusahaan lainnya. Yang diharapkan kepada mereka yaitu dapat diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

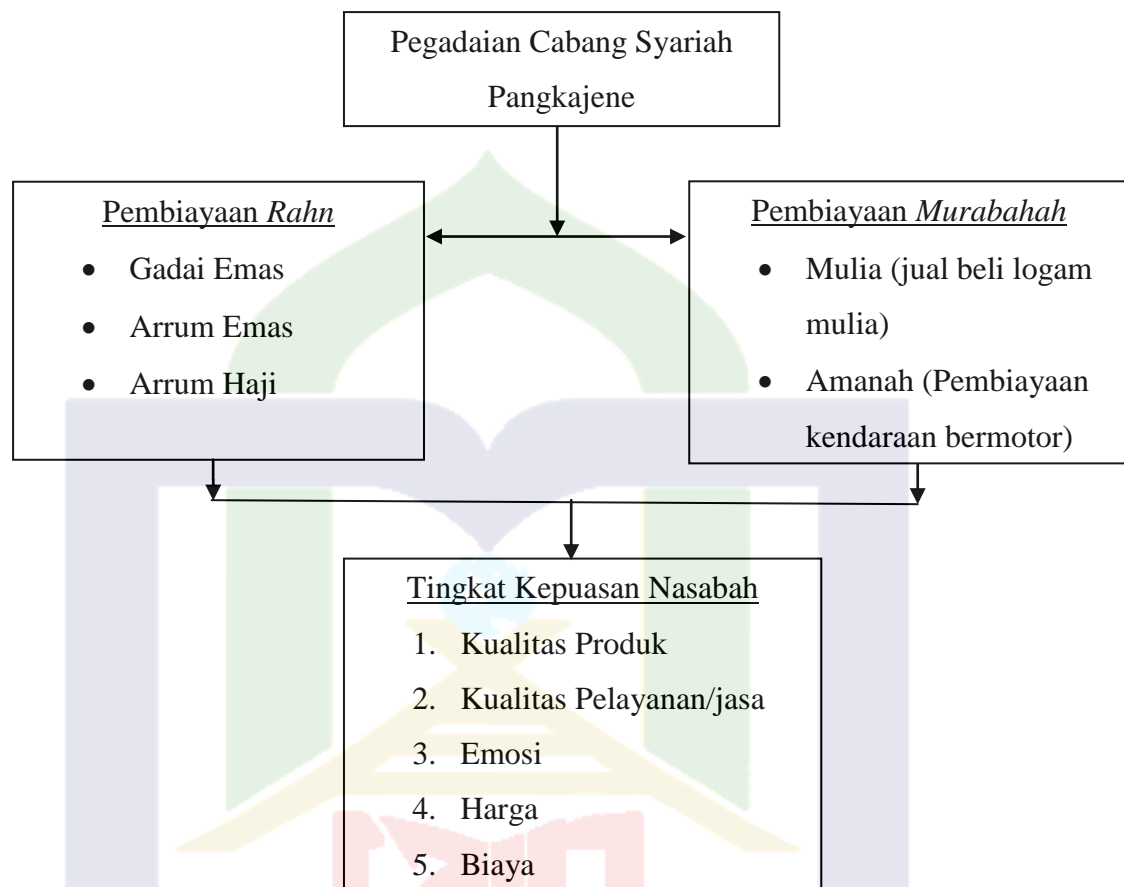
C. Kerangka Pikir

Landasan teori yang telah diuraikan di atas kerangka konseptual dan kerangka pikir yang dapat disusun terkait pengaruh variabel-variabel independen X_1 (Pembiayaan *Rahn*) dan X_2 (Pembiayaan *Murabahah*) terhadap variabel dependen Y (Tingkat Kepuasan Nasabah) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bagan Kerangka Konseptual
Gambar 2.1**



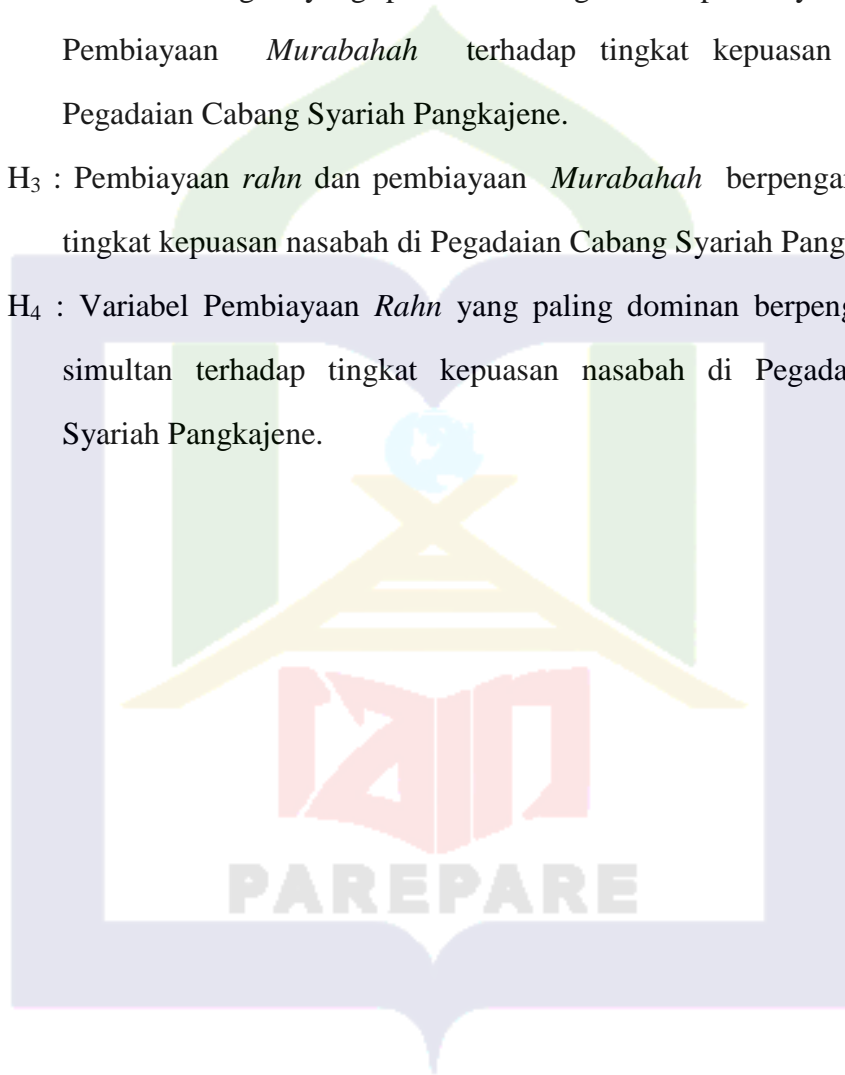
Bagan Kerangka Pikir
Gambar 2.2



D. HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

- H₁ : Pembiayaan *Rahn*, Pembiayaan *Murabahah* dan terhadap tingkat kepuasan nasabah baik dalam oprasionalnya di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.
- H₂ : Ada hubungan yang positif dan signifikan pembiayaan *Rahn* dan Pembiayaan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.
- H₃ : Pembiayaan *rahn* dan pembiayaan *Murabahah* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.
- H₄ : Variabel Pembiayaan *Rahn* yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian empiris yang melibatkan data angka. Arti lain dari penelitian kuantitatif adalah langkah sebuah proses pengetahuan ilmiah dengan menghubungkan cara berpikir rasional dan empirik yang dijumpai oleh pengajuan hipotesis³², dengan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan pendekatan asosiatif, pendekatan asosiatif adalah sifat yang menanyakan pengaruh atau hubungan dari dua variabel ataupun lebih, Asosiatif yang dimaksud yaitu untuk mencari berapa pengaruh antara produk pembiayaan *rahn* dan *murabahah* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaannya. Penulisan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah yang diterbitkan IAIN Parepare³³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Berdasarkan rancangan penelitian maka lokasi penelitian dilaksanakan di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene yang beralamat di Jl. Jendral Ahmad Yani No.111, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang.

³² Syahrum and Salim, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif, ed. Rusydi Ananda*" (Bandung: Citapustaka Media, 2012), h. 40–41.

³³ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Makalah dan Skripsi), Edisi Revisi (Parepare: IAIN Parepare, 2021), h. 30–36.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan berlangsung kurang lebih dua bulan atau lebih sesuai dengan waktu yang dibutuhkan. Terhitung setelah penyusunan proposal penelitian disetujui dan telah diseminarkan serta telah mendapatkan surat izin penelitian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti, dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³⁴ Populasi dalam penelitian ini ialah penjumlahan keseluruhan nasabah pembiayaan *rahn* dan *murabahah* pada tahun 2020-2021 yang berjumlah 969 di Pegadaian Cabang Syariah Pangkejene.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan sifat yang berada pada populasi. Pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu *Insedental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang secara kebetulan, jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan sipeneliti dan dapat digunakan sebagai sampel serta layak dan cocok dijadikan sebagai sumber data. Mereka yang dijadikan sebagai sampel yaitu nasabah yang melakukan pembiayaan di Pegadaian Cabang Syariah Pangkejene. Adapun metode pengambilan sampel untuk mengetahui jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, yaitu:

³⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B Cetakan Ke-15* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 36.

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

Dimana :

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = tingkat error

Jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{969}{1+(969 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{969}{1+9,69}$$

$$n = \frac{969}{10,69}$$

$$n = 90,6454630496$$

$$n = 90$$

Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 90 orang.

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*), maka teknik yang digunakan yaitu:

a. Teknik Angket (Kuesioner)

Dalam penelitian ini digunakan wawancara tertulis yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawab. Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.

b. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara memperoleh data maupun informasi. Peneliti melakukan pengumpulan data dan informasi melalui pengujian arsip dan dokumen.³⁵ Dalam penelitian ini, peneliti juga memiliki dokumen yang ada di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene yang diberikan oleh staf yang ada, untuk mengetahui jumlah nasabah yang ada.

E. Definisi Oprasional Variabel

Variabel adalah sesuatu objek atau yang akan menjadi fokus pada penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah bentuk nyata perbedaan pada masing-masing ukuran objek yang akan diteliti.

1. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

a) Pembiayaan *Rahn* (X_1)

Pembiayaan *ar-rahn* merupakan pembiayaan utang-piutang dengan jaminan berupa barang yang memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan boleh mengambil utang. Dalam

³⁵ Deni Darmawan, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*” (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), h. 25.

penelitian ini yang menjadi indikator adalah produk-produk Gadai Emas, *Arrum Emas*, *Arrum Haji*.

b) Pembiayaan *Murabahah* (X_2)

Pembiayaan *murabahah* merupakan jual beli anatar dua belah pihak, dimana pembeli dan penjual menyepakati harga jual, yang terdiri atas harga beli ditambah ongkos pembelian dan keuntungan bagi penjual. Dalam penelitian yang menjadi indikator adalah produk Mulia (jual beli logam mulia), Amanah (Pembiayaan kendaraan bermotor), dan Emas, barang elektronik, kendaraan, alat-alat pertanian, sertifikat.

2. Variabel Dependen

Variabel yang dipengaruhi merupakan variabel dependen (terikat), karena menjadi sebab dari variabel bebas. Memastikan pengaruh yang disebabkan variabel independen adalah peran dari variabel ini. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (Y) adalah kepuasan nasabah. Yang menjadi indikator dari variabel dependennya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat ukur atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.³⁶ Instrumen yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berupa butir-butir pernyataan dalam kuesioner atau angket yang sesuai dengan

³⁶ Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*" (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 160.

masing-masing indikator untuk mengukur produk pembiayaan rahn dan murabahah serta kepuasan nasabah dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah kedalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama statistik deskriptif ialah untuk menggambar jawaban-jawaban penelitian yang termasuk didalamnya salah satunya adalah rata-rata.³⁷

2. Uji Validitas

Cara ukur yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen pada konsep yang akan diteliti disebut validitas. Instrumen dikatakan sesuai untuk digunakan apabila memiliki batasan suatu konsep validitasnya tinggi. Sebaliknya, jika validitasnya rendah mencerminkan bahwasannya instrumen kurang cocok untuk digunakan.³⁸ Dalam penelitian ini menggunakan *korelasi produk moment*, valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *produk moment* atau r hitung dengan nilai kritisnya.

3. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kusioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel

³⁷ Jonathan Sarwono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 138.

³⁸ Puguh Suharto, "*Metode Penelitian Kantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis Dan Praktis*" (Jakarta: PT. Indeks, 2009), h. 108.

atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan merupakan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini merupakan dengan menggunakan *crombach alpha*.³⁹

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, dalam pengertian lain model yang dibuat harus lolos dari penyimpangan asumsi adanya serial korelasi, normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Pada penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan meliputi :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat atau bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah dengan nilai signifikannya yaitu, jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variasi dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap, maka disebut homoskedastisitas, namun jika variasi dari nilai berbeda maka disebut

³⁹ Puguh Suharto, "*Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis*" (Jakarta: 2009), h. 45.

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

5. Uji *One Sampel T-test* (uji t satu sampel)

One sample t test merupakan teknis analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel. Dasar pengambilan keputusan dalam *One sample t test* yaitu:

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ Maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Rumus:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

t = Koefisien t

\bar{x} = Mean sampel

μ = Mean Populasi

S = Standard deviasi sampel

n = banyak sampel

Skor Klasifikasi
Tabel 3.1

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Sedang
40 – 55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

6. Uji *Pearson Product Moment*

Fungsi utama dari analisis korelasi adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Ukuran yang menyatakan keeratan hubungan tersebut adalah koefisien korelasi atau sering disebut dengan korelasi pearson (*pearson product moment*). Koefisien korelasi person bernilai -1 sampai dengan +1. Rumus yang dipergunakan untuk menghitung Koefisien Korelasi Sederhana adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

n = banyaknya Pasangan data X dan Y

$\sum x$ = Total Jumlah dari Variabel X

$\sum y$ = Total Jumlah dari Variabel Y

$\sum x^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X

$\sum y^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

$\sum xy$ = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Tabel 3.2

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 0,100	Sangat Kuat

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen.⁴⁰ Persamaan regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pembiayaan *rahn* dan *murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene. Adapun bentuk persamaan regresi penelitian ini adalah :

$$\{ Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Kostanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Variabel Pembiayaan *rahn*

X_2 = Variabel Pembiayaan *murabahah*

e = Standart erro

⁴⁰ Rochmat Aldy Purnomo, "Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss" (Ponorogo: Wade Group, 2016), h. 171.

8. Uji Hipotesis

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak.

a. Uji t (parsial)

Uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara individu atau parsial pembiayaan *rahn* dan *Murabahah* berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap profitabilitas. Berdasarkan Signifikansi kriteria yang dimaksud yaitu: Jika Signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika Signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji F (simultan)

Uji simultan berfungsi untuk mengetahui kekuatan dan pengaruh variabel apakah pembiayaan *rahn* dan *murabahah* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Berdasarkan Signifikansi hasil uji harus memenuhi syarat yaitu: Jika Signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan jika Signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel independent nilai koefisien determinasi ini adalah antara non dan satu. Koefisien determinasi ini menentukan besar hubungan variabel terkait yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dengan adanya regresi linier Y atas X. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat

terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁴¹

Rumus:

$$r = (R^2) \times 100 \%$$

Keterangan:

(R²) = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi



⁴¹ Algifari, "Analisis Regresi" (Yogyakarta: BPEF UGM, 2000), h. 45.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek penelitian

Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene merupakan Pegadaian Cabang Syariah satu-satunya yang berlokasi di Pangkajene dan merupakan salah satu kantor Pegadaian yang beroperasi dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam dan juga sebagai lembaga keuangan non Bank yang menjadi bagian dari pergerakan ekonomi masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang. Kantor Pegadaian ini berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani No.111, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang.

Lokasi tempat yang cukup strategis, dimana Pegadaian ini terletak disekitar permukiman masyarakat dan tidak jauh dari pelaku unit usaha. Terdapat perumahan, swalayan, pasar tradisional dan beberapa lembaga keuangan lainnya bukan hanya itu tetapi juga Pegadaian Cabang Syariah ini terletak ditengah-tengah daerah yang Islami dimana lokasi ini tidak jauh dari masjid Almanar Muhammadiyah.

Kantor Pegadaian Cabang Syariah ini didirikan sejak pertengahan tahun 2009. Bangunan kantor Pegadaian Cabang Syariah ini merupakan bangunan satu lantai yang tidak begitu luas. Namun hal tersebut tidak menjadi batasan bagi staf karyawan untuk mengoptimalkan kinerja serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Dengan menawarkan jasa gadai dan jasa peminjaman kepada masyarakat dengan pembiayaan-pembiayaan yang sesuai syari'ah dengan berbagai produk unggulan.

Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene tentunya memiliki visi dan misi yang selalu dijadikan landasan dalam setiap pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan yaitu :

Visi dan Misi Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

- Visi : sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi karakter leader dan mikro berbasis fidusia yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.
- Misi :
 - a. Memberikan pembiayaan yang cepat, mudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
 - b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infraskstruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
 - c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dalam melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

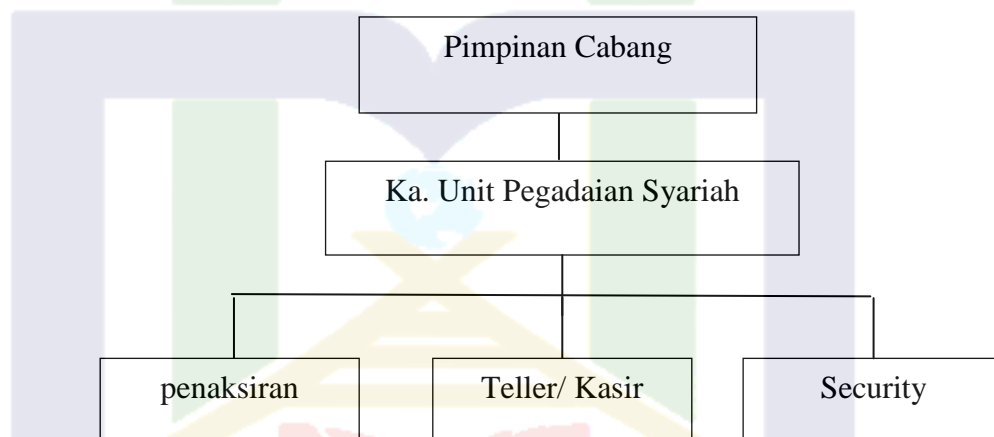
2. Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

Struktur organisasi adalah diagram visual dari perusahaan yang menggambarkan apa yang dilakukan karyawan, kepada siapa mereka akan melapor, dan bagaimana keputusan dibuat di seluruh bisnis. Dalam organisasi, berbagai jenis pekerjaan dilakukan oleh berbagai departemen

dan tidak ada departemen atau kelompok tunggal yang tidak dapat mencapai tujuan jika mereka tidak bekerja secara keseluruhan.⁴²

Struktur Organisasi di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene merupakan suatu susunan dan hubungan tiap bagian atau posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional.

**Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene
Gambar 4.1**



Dalam struktur organisasi tersebut merupakan bagian tugas dalam kegiatan sehari-hari di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene yang terbagi menjadi beberapa bagian. Masing-masing mempunyai tugas dan wewenang tersendiri dan pembagian tugas dimaksudkan untuk mendistribusikan pekerjaan secara merata agar tidak adanya tumpang tindih dalam pembagian tugas. Berikut penjelasan tugas-tugasnya :

⁴² An Ras Try Astuti, “ *Manajemen Organisasi (Teori dan Kasus)*” (Parepare : IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), h. 28

a. Manajer Cabang

Sebagai manajer cabang mengelola operasional cabang yaitu menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip-prinsip syariah islam, disamping itu pimpinan cabang juga melaksanakan usahausaha lain yang telah ditentukan oleh manajemen yang menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariah islam, disamping itu pimpinan cabang juga melaksanakan usahausaha yang lain yang dilakukan oleh manajemen serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain.

b. Penaksir

Seorang penaksir bertugas menaksir *marhun* (barang jaminan) untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan penaksiran dan pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

c. Kasir

Kasir bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan dan pembayaran serta pembuktian sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.

d. Pemegang Gudang

Pemegang Gudang bertugas melakukan pemeriksaan penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukuan *marhun*. Selain barang kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan serta keutuhan *marhun*.

e. Penyimpan Marhun

Sebagai penyimpan *marhun* bertugas mengola emas gudang *marhun* emas dengan menerima, menjaga, menyimpan, merawat, mengeluarkan dan mengadministrasikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan serta menjaga keutuhan barang milik *rahin*.

f. Staf

Staf bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kenyamanan Gedung. Mengirim dan mengambil surat atau dokumen untuk menjaga kelancaran tugas administrasi dan tugas oprasional kantor cabang.

g. Security

Keamanan bertugas mengamankan perusahaan, harta perusahaan dan *rahin* dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

3. Produk-produk Pegadaian Cabang Syariah

Beberapa produk pegadaian cabang syariah :

a. Produk Utama

- 1) KCA (Kredit Cepat Aman)
- 2) Krasida (Kredit Angsuran Bulanan)
- 3) Kreasi (Pinjaman Kredit)

b. Produk Syariah

- 1) *Rahn* (Gadai Syari'ah)

Pembiayaan *Rahn* atau gadai syari'ah dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syari'ah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 25 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

2) Amanah

Pembiayaan Amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

3) *Arrum*

Pembiayaan *Arrum* (*Ar Rahn* untuk Usaha Mikro) pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari.

4) *Arrum Haji*

Arrum Haji merupakan produk dari pegadaian syariah yang memungkinkan anda untuk bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas.

c. Investasi Emas

1) Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas Batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang *fleksibel*. Mulia merupakan investasi yang aman untuk memenuhi kebutuhan masa depan seperti memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

2) Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau dengan kemudahan untuk berinvestasi emas.

3) Konsinyasi Emas

Konsinya emas adalah layanan titip-jual emas Batangan di pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di pegadaian.

d. Produk Lainnya

- 1) Pegadaian *Ramittance*
- 2) Multi pembiayaan *online*
- 3) Persewaan gedung
- 4) Jasa Sertifikasi Batu Mulia
- 5) Jasa taksiran
- 6) Jasa titipan⁴³

B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui setiap butir item dalam instrument itu valid atau tidak. Pengujian validitas dilakukan kepada 90 responden dari nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan melakukan perbandingan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . uji validasi dikatakan valid apabila r_{hitung} untuk masing- masing butir pernyataan (dapat dilihat pada

⁴³ 'Dokumen Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene', 2022.

kolom *corrected item total correlation*) lebih dari $r_{\text{tabel}} >$ dan nilai r_{hitung} positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

Untuk menguji validitas instrument, peneliti menggunakan bantuan program SPSS 21. Berikut hasil pegujiannya.

a. Hasil Uji Validitas Pembiayaan Rahn (X_1)

Tabel 4.7

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.465*	.022	.218*	.088	.538**
	Sig. (2-tailed)		.000	.838	.039	.407	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	.465**	1	.205	.132	.225*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000		.053	.214	.033	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	.022	.205	1	.351*	.212*	.619**
	Sig. (2-tailed)	.838	.053		.001	.045	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	.218*	.132	.351*	1	.511*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.039	.214	.001		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	.088	.225*	.212*	.511*	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.407	.033	.045	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Total_X1	Pearson Correlation	.538**	.625**	.619**	.713**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

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

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas untuk nilai r_{tabel} dengan $N=90$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r_{tabel} statistik, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,207 atau dalam kasus ini besarnya df yaitu $90-2$ atau $df = 88$ dengan alpha 0,05 sehingga diperoleh r_{tabel}

0,2072. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan variabel *rahn* (X_1) dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Ringkasan Hasil Uji Validitas Pearson

Tabel 4.8

No Item	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\% (90)}$	Signifikansi	Kriteria
1	0,538	0,207	0,000	Valid
2	0,625	0,207	0,000	Valid
3	0,619	0,207	0,000	Valid
4	0,713	0,207	0,000	Valid
5	0,638	0,207	0,000	Valid

b. Hasil Uji Validitas Pembiayaan *Murabahah* (X_2)

Tabel 4.9

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.281**	.222*	.134	.119	.519**
	Sig. (2-tailed)		.007	.036	.207	.263	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	.281**	1	.155	.383**	.244*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.007		.144	.000	.021	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	.222*	.155	1	.278**	.075	.536**
	Sig. (2-tailed)	.036	.144		.008	.485	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	.134	.383**	.278**	1	.178	.651**
	Sig. (2-tailed)	.207	.000	.008		.094	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.5	Pearson Correlation	.119	.244*	.075	.178	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.263	.021	.485	.094		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Total_X	Pearson Correlation	.519**	.718**	.536**	.651**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
2	N	90	90	90	90	90	90

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

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

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas untuk nilai r_{tabel} dengan $N=90$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r_{tabel} statistik, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,207 atau dalam kasus ini besarnya df yaitu $90-2$ atau $df = 88$ dengan $\alpha 0,05$ sehingga diperoleh r_{tabel} 0,2072. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan variabel *murabahah* (X_2) dapat dikatakan valid karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$.

Ringkasan Hasil Uji Validitas Pearson

Tabel 4.10

No Item	r_{hitung}	$r_{\text{tabel 5% (90)}}$	Signifikansi	Kriteria
1	0,519	0,207	0,000	Valid
2	0,718	0,207	0,000	Valid
3	0,536	0,207	0,019	Valid
4	0,651	0,207	0,014	Valid
5	0,583	0,207	0,015	Valid

c. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.11

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.403	.083	-.014	.140	.629
	Sig. (2-tailed)		.000	.437	.897	.189	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y.2	Pearson Correlation	.403	1	.134	-.066	.113	.589
	Sig. (2-tailed)	.000		.206	.536	.289	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y.3	Pearson Correlation	.083	.134	1	.078	-.025	.458
	Sig. (2-tailed)	.437	.206		.467	.818	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y.4	Pearson Correlation	-.014	-.066	.078	1	.204	.468
	Sig. (2-tailed)	.897	.536	.467		.054	.000
	N	90	90	90	90	90	90
Y.5	Pearson Correlation	.140	.113	-.025	.204	1	.518
	Sig. (2-tailed)	.189	.289	.818	.054		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Total_Y	Pearson Correlation	.629	.589	.458	.468	.518	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Berdasarkan pada tabel diatas untuk nilai r_{tabel} dengan $N=90$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r_{tabel} statistik, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,207 atau dalam kasus ini besarnya df yaitu $90-2$ atau $df = 88$ dengan α 0,05 sehingga diperoleh r_{tabel} 0,2072. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kepuasan nasabah (Y) dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Ringkasan Hasil Uji Validitas Pearson

Tabel 4.12

No Item	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (90)	Signifikansi	Kriteria
1	0,629	0,207	0,000	Valid
2	0,589	0,207	0,000	Valid
3	0,458	0,207	0,000	Valid
4	0,468	0,207	0,000	Valid
5	0,518	0,207	0,000	Valid

Kesimpulan :

Hasil uji validitas pearson dari ketiga variabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiganya dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Ringkasan hasil uji nya dapat dilihat di setiap tabel yang tertera diatas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur suatu kusioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau hanadal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan merupakan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini merupakan dengan menggunakan

cronbach alpha. Berikut hasil dari pengujiannya dengan menggunakan SPSS Ver.21

Hasil Uji Reliabilitas *Rahn*

Tabel 4.13
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	5

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari item instrument terhadap variable X_1 diperoleh bahwa data valid karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar $0,611 > 0,60$, dan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari $r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi 5%.

Hasil Uji Reliabilitas *Murabahah*

Cronbach's Alpha	N of Items
.562	5

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari item instrument terhadap variable X_2 diperoleh bahwa data valid karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar $0,562 > 0,60$, dan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari $r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi 5%.

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
.369	5

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Tabel diatas dapat diketahi bahwa dari item instrument terhadap variable Y diperoleh bahwa data valid karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih sebesar $0,369 > 0,60$, dan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari $r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi 5%.

Untuk menjelaskan tabel diatas maka dapat disimpulkan pada penjelasan tabel berikut:

Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Tabel 4.14

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pembiayaan <i>Rahn</i>	0,611	Reliable
Pembiayaan <i>Murabahah</i>	0,562	Reliable
Kepuasan Nasabah	0,369	Reliable

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahi bahwa dari setiap item instrument terhadap semua variabel diperoleh bahwa data valid karena nilai *Cronbach's Alpha* dari Pembiayaan *Rahn* yaitu $0,611 > 0,60$, lalu nilai *Cronbach's Alpha* Pembiayaan *Murabahah* $0,562 > 0,60$, dan nilai *Cronbach's Alpha* Kepuasan Nasabah $0,369 > 0,60$. Jadi, masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari $r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi 5%. Maka instrumen-instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan

bahwa instrument tersebut dinyatakan *Reliable* dan memiliki hasil pengukuran yang konsisten dan handal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat atau bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah dengan nilai signifikannya yaitu, jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.15
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56563440
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.734
Asymp. Sig. (2-tailed)		.654

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi $0,654 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas dengan *glejser* dengan tujuan untuk bisa mengetahui apakah pola variabel gangguan mengandung heteroskedastisitas atau tidak, dan untuk memudahkan peneliti dalam mengetahuinya, jadi peneliti memilih menggunakan uji heteroskedastisitas dengan *glejser*.

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *glejser*

Tabel 4.16
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.064	1.207		-2.538	.013
1. Pembiayaan Rahn	.108	.056	.202	1.919	.058
Pembiayaan Murabahah	.107	.044	.256	2.430	.017

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Dasar :

- Jika sig $> 0,05$ tidak terjadi heteroskedastisitas
- Jika sig $< 0,05$ terjadi heteroskedastisitas

Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.17

Variabel	Sig.	Kesimpulan
X1	0,058	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,017	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sebab nilai sig > 0,05 jadi tidak terjadi heteroskedastisitas hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

c. Uji Multikolinearitas

Melihat nilai *tolerance*: Jika nilai *tolerance* lebih besar dari > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Melihat nilai VIF: jika nilai VIF lebih kecil dari < 10.00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

**Hasil Uji Multikolinearitas
Tabel 4.18**

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25.664	2	12.832	5.117	.008 ^b
Residual	218.158	87	2.508		
Total	243.822	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Rahn

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.164	2.317		6.545	.000		
Pembiayaan Rahn	.064	.108	.064	.590	.557	.886	1.128
Pembiayaan Murabahah	.233	.084	.297	2.761	.007	.886	1.128

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

- Nilai *tolerance* 0,886 > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas
- Nilai VIF 1.128 < 10.00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pembiayaan Rahn	Pembiayaan Murabahah
	1	2.990	1.000	.00	.00	.00
1	2	.007	20.955	.11	.15	1.00
	3	.003	31.400	.89	.85	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Kesimpulan: Model regresi pengaruh pembiayaan *rahn* dan *murabahah* terhadap kepuasan nasabah tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4. Uji One Sample T Test/uji t satu sampel

Untuk mengetahui seberapa baik pembiayaan *rahn*, pembiayaan *murabahah* dan kepuasan nasabah pegadaian cabang syariah pangkajene.

Pengambilan keputusannya sebagai berikut :

a. Pembiayaan *Rahn*

Hasil Uji One Sample T Test Tabel 4.19

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pembiayaan Rahn	90	21.03	1.652	.174

One-Sample Test						
	Test Value = 80					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pembiayaan Rahn	-338.617	89	.000	-58.967	-59.31	-58.62

Tabel diatas t hitungnya sebesar -338.617 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (df) $n- 1 / 90-1 = 89$ dengan taraf signifikansi = 5% (0,05) diperoleh t tabel sebesar 1990. Nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($-338.617 < 1990$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian bahwa pembiayaan *rahn* paling tinggi 80% dari nilai ideal, tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata pembiayaan *rahn* sebesar 84% dari yang diharapkan. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu skor tertinggi $5 \times 5 \times 90 = 2250$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel pembiayaan *rahn* yaitu total X_1 (1893) / nilai skor ideal (2250) = 0,84 atau 84% dengan skor klasifikasi sangat baik.

Skor Klasifikasi

Tabel 4.20

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Sedang
40 – 55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

b. Pembiayaan *murabahah*

Hasil Uji *One Sample T Test*

Tabel 4.21

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pembiayaan Murabahah	90	19.47	2.110	.222

One-Sample Test						
	Test Value = 75					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pembiayaan Murabahah	-249.634	89	.000	-55.533	-55.98	-55.09

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Tabel diatas diketahui t_{hitung} sebesar -249.634 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kebebasan (df) $n - 1 / 90 - 1 = 89$ dengan taraf signifikansi = 5% (0,05) diperoleh t_{tabel} sebesar 1990. Nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($-249.634 < 1990$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian bahwa pembiayaan murabaha paling tinggi 75% dari nilai ideal, tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata pembiayaan rahn sebesar 77% dari yang diharapkan. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu skor tertinggi $5 \times 5 \times 90 = 2250$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel pembiayaan *murabahah* yaitu total X_2 (1752) / nilai skor ideal (2250) = 0,77 atau 77% dengan skor klasifikasi baik.

Skor Klasifikasi

Tabel 4.22

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Sedang
40 – 55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

c. Kepuasan nasabah

Hasil Uji *One Sample T Test*

Tabel 4.23

One-Sample Statistics						
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
Kepuasan Nasabah	90	21.04	1.655	.174		

One-Sample Test						
	Test Value = 80					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan Nasabah	-337.913	89	.000	-58.956	-59.30	-58.61

Tabel diatas diketahui t_{hitung} sebesar -337.913 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kebebasan (df) $n-1 / 90-1 = 89$ dengan taraf signifikansi = 5% (0,05) diperoleh t_{tabel} sebesar 1990. Nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($-337.913 < 1990$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian bahwa pembiayaan murabaha paling tinggi 84% dari nilai ideal, tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata pembiayaan *rahn* sebesar 84% dari yang diharapkan. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu skor tertinggi $5 \times 5 \times 90 = 2250$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel kepuasan nasabah yaitu total Y (1894) / nilai skor ideal (2250) = 0,84 atau 84% dengan skor klasifikasi sangat baik.

Skor Klasifikasi

Tabel 4.24

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Sedang
40 – 55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

5. Uji Korelasi *Pearson Product Moment*

Dasar pengambilan keputusan dalam analisis korelasi yakni dengan melihat nilai signifikansi. Berdasarkan nilai signifikansi jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi, sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat korelasi.

Hasil korelasi *Pearson Product Moment* secara parsial
Tabel 4.25

		Correlations		
		Pembiayaan Rahn	Pembiayaan Murabahah	Kepuasan Nasabah
Pembiayaan Rahn	Pearson Correlation	1	.337**	.164
	Sig. (2-tailed)		.001	.123
	N	90	90	90
Pembiayaan Murabahah	Pearson Correlation	.337**	1	.319**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002
	N	90	90	90
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.164	.319**	1
	Sig. (2-tailed)	.123	.002	
	N	90	90	90

- Jika nilai *sig. (2-tailed)* $< \alpha$, maka H_0 diterima.
- Jika nilai *sig. (2-tailed)* $> \alpha$, maka H_0 ditolak.

Diketahui nilai *sig. (a)* 5% (0,05).

Nilai signifikansi (*sig*) dari tabel diatas dapat diketahui antara pembiayaan *rahn* (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) nilai signifikansi $0,123 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_1 dan Y , maka ditolak. Kemudian jika dilihat tingkat korelasi atau kekuatan hubungan disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap Y yaitu $0,164$ yang artinya tingkat korelasinya sangat rendah atau sangat lemah.

Selanjutnya antara pembiayaan *murabahah* (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y) nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_2 dan Y , maka diterima. Namun jika dilihat dari tingkat korelasi atau kekuatan hubungan disimpulkan bahwa nilai korelasi X_2 terhadap Y yaitu $0,319$ yang artinya tingkat korelasinya rendah atau lemah.

Terakhir antara variabel X_1 dengan X_2 nilai signifikansinya adalah $0,001 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi antara X_1 dan X_2 yang artinya diterima. Kemudian dari tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungannya disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap X_2 yaitu $0,337$ yang artinya tingkat korelasinya lemah.

Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan
Tabel 4.26

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 0,1000	Sangat Kuat

Hasil Korelasi *Pearson Product Moment* Secara Simultan

Tabel .4.27

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.324 ^a	.105	.085	1.58353	.105	5.117	2	87	.008

a. Predictors: (Constant), Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Rahn

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel diatas menggambarkan hubungan kedua variabel X secara Bersama-sama (*simultan*) terhadap kepuasan nasabah (Y). Adapun pengambilan keputusan yaitu:

- Jika $Sig\ f\ change < 0,05$, maka berkorelasi
- Jika $Sig\ f\ change > 0,05$, maka tidak berkorelasi

Melihat tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai $Sig\ f\ change\ 0,008 < 0,05$ artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X_1 dan X_2 secara Bersama-sama (*simultan*) terhadap kepuasan nasabah (Y), maka tidak diterima. Namun jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 dan X_2 secara Bersama-sama terhadap Y yaitu 0,324 yang artinya korelasi lemah.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ini digunakan untuk mencari pengaruh antara nilai variabel yang ada. Biasanya variabel X dan Y menampilkan simbol dari suatu data dimana Y sebagai variabel terikat dan X sebagai variabel bebas. Dalam penelitian ini regresi linear berganda digunakan untuk

mengetahui kelinieran pengaruh antara variabel pembiayaan rahn dan murabahah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dengan IMB SPSS Ver. 21 maka didapatkan hasil regresi linear berganda sebagai berikut :

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.28

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.164	2.317		6.545	.000
1					
Pembiayaan Rahn	.064	.108	.064	.590	.557
Pembiayaan Murabahah	.233	.084	.297	2.761	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = 15.164 + 0,064 (X_1) + 0,233 (X_2) + e$

Dari persamaan regresi di atas, maka interpretasi dari koefisien masing-masing variabel sebagai berikut :

a = konstanta sebesar 15.164 menyatakan bahwa jika variabel pembiayaan *Rahn* (X_1), variabel pembiayaan *murabahah* (X_2) dianggap konstan, maka kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene akan positif.

$\beta_1 = 0,064 (X_1)$, Koefisien regresi pembiayaan *Rahn* (X_1) sebesar 0,064 yang berarti apabila pembiayaan *Rahn* (X_1) positif, maka dipastikan pembiayaan *rahn* menjadi hal utama pada kepuasan nasabah.

$\beta_2 = 0,233$ (X_2), Koefisien regresi pembiayaan *murabahah* (X_2) sebesar 0,233 yang berarti apabila pembiayaan *murabahah* (X_2) konstan, maka dengan meningkatnya kepercayaan akan membuat kepuasan nasabah meningkat.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang menyebutkan bahwa variabel yang memiliki nilai koefisien regresi (X_n, β_n) tertinggi dengan nilai yang menjauhi angka nol maka variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dibandingkan variabel lainnya.

Jadi H_4 ditolak, karena variabel pembiayaan *murabahah* merupakan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,233 dibandingkan dengan variabel pembiayaan *rahn* (X_1) yang nilai koefisiennya hanya sebesar 0,064. Karena X_1 ($\beta_1 =$ pembiayaan *rahn*) $>$ X_2 ($\beta_2 =$ pembiayaan *murabahah*) dimana $0,233 > 0,064$ sehingga dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan berpengaruh adalah pembiayaan *murabahah*.

Keterangan diatas disimpulkan bahwa variable X_1 dan X_2 berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah namun variabel X_2 dominan berpengaruh.

7. Uji Hipotesis

a. Uji T (*Parsial*)

Berikut hasil Uji t atau hubungan variabel independen secara individu (*parsial*) pada tabel *coefficients* :

Hasil Uji T (*Parsial*)

Tabel 4.29

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.164	2.317		6.545	.000
1. Pembiayaan Rahn	.064	.108	.064	.590	.557
Pembiayaan Murabahah	.233	.084	.297	2.761	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Hubungan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat nilai *p-value*. Nilai *p-value* yang memenuhi standar jika lebih kecil dari nilai *level of significant* yaitu 0,05.

1) Pengujian hipotesis pertama (H_1)

$$\begin{aligned}
 T_{\text{tabel}} &= (a/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05:2 ; 90-2-1) \\
 &= (0,025 ; 27) \\
 &= 2,052 \text{ (dilihat pada distribusi t tabel)}
 \end{aligned}$$

Diketahui sig. untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,557 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,590 < t$ tabel 2,052, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X_1 terhadap Y.

2) Pengujian hipotesis kedua (H_2)

Diketahui sig. untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,761 > 2,052$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X_2 terhadap Y .

b. Uji F (*Simultan*)

Berikut hasil Uji t atau hubungan variabel independen secara individu (*parsial*) pada tabel ANOVA Hasil f test menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen jika p -value (pada kolom signifikan) lebih kecil dari *level o significant* yaitu 0,05.

Hasil Uji F (*Simultan*)

Tabel 4.30

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.664	2	12.832	5.117	.008 ^b
	Residual	218.158	87	2.508		
	Total	243.822	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Rahn

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

1) Pengujian Hipotesis ketiga (H_3)

$$F_{\text{tabel}} = F(k ; n-k)$$

$$= F(2 ; 90-2)$$

$$= F(2 ; 88)$$

$$= 3,10 \text{ (dilihat pada distribusi } F_{\text{tabel}})$$

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,008 < 0,05 dan nilai f_{hitung} 5.117 > f tabel 3,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y .

c. Uji Koefisien Determinasi R^2

Analisis *Koefisien Determinasi* (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa sumbangan atau kontribusi variabel independen (pembiayaan *rahn* dan *murabahah*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Nilai *R square* dikatakan baik jika diatas 0,05 karena nilai *R square* berkisar antara 0-1.

Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 4.31

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.324 ^a	.105	.085	1.584

a. Predictors: (Constant), Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Rahn

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hubungan (korelasi) antara variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang kuat sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pembiayaan *rahn* (X_1) dan pembiayaan *murabahah* (X_2) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah (Y), dan dilihat dari nilai *R Square* atau determinasi koefisiennya sebesar 0,105. Hal ini berarti 10,5% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel

bebas yaitu pembiayaan rahn dan murabahah. Nilai *S square* dikatakan baik karena diatas 0,05 karena nilai *R square* berkisar antara 0-1.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil data yang telah diolah menggunakan SPSS telah diketahui bahwa nilai residual berdistribusi normal, kemudian instrument-instrument pernyataan setiap variabel dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dan instrumen pernyataan memiliki *reliable* yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *Reliable* dan memiliki hasil pengukuran yang konsisten dan handal dan dari hasil uji heteroskedastisitas tidak terjadi gejala heteroskedastisitas hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi, dan pada uji multikolinearitas model regresi pengaruh pembiayaan *rahn* dan *murabahah* terhadap kepuasan nasabah tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Setelah melakukan uji terhadap instrumen penelitian, berikut hasil uji untuk rumusan masalah dan hipotesis yang telah ditentukan :

1. Variabel Pembiayaan *Rahn* (X_1) dan pembiayaan *Murabahah* (X_2) baik dalam oprasional di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

Rumusan masalah pertama penelitian ini untuk mengetahui seberapa baik oprasional Pembiayaan *Rahn* (X_1) dan pembiayaan *Murabahah* (X_2) di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.

- a) Pembiayaan *Rahn* (X_1) memiliki oprasional yang baik di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pembiayaan Rahn	90	21.03	1.652	.174

One-Sample Test						
	Test Value = 80					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pembiayaan Rahn	-338.617	89	.000	-58.967	-59.31	-58.62

Hasil yang diperoleh dari pengjian *One Sampel T-Test* menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari pembiayaan *rahn* (X_1) sebesar (-338.617), nilai frekuensi distribusi (df) sebesar 89, nilai signifikansi Sig, (2-tailed) sebesar 0,000, nilai beda rata-rata (*Mean Difference*) sebesar -58.967, nilai beda ambang bawah (*lower*) sebesar -59.31, dan nilai beda ambang atas (*upper*) sebesar -58.62.

Hasil Uji *One Sampel T-Test* diperoleh t_{hitung} (-338.617). Data yang diharapkan seberapa baik pembiayaan *rahn* yaitu sebesar 80%, sedangkan data yang terkumpul dari sampel dengan 5 item pernyataan dari angket yaitu sebesar 84%. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu skor tinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden = $5 \times 5 \times 90 = 2250$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel (X_1) yaitu total X_1 / nilai skor ideal = $1893/2250 = 0,84$ atau 84% dengan skor klasifikasinya sangat baik.

Skor Klasifikasi

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Sedang
40 – 55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

Kesimpulannya bahwa pengaruh pembiayaan *rahn* terhadap kepuasan nasabah sebesar 84% dari nilai idela yang diharapkan, artinya pembiayaan *rahn* dinilai dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah secara sangat baik.

b) Pembiayaan *Murabahah* (X_2) memiliki pengaruh yang baik di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pembiayaan Murabahah	90	19.47	2.110	.222

One-Sample Test

	Test Value = 75					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pembiayaan Murabahah	-249.634	89	.000	-55.533	-55.98	-55.09

Hasil yang diperoleh dari pengujian *One Sampel T-Test* menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari pembiayaan *rahn* (X_1) sebesar (-249.634), nilai frekuensi distribusi (df) sebesar 89, nilai signifikansi Sig, (2-tailed) sebesar 0,000, nilai beda rata-rata (*Mean Difference*) sebesar -55.533, nilai beda ambang bawah (*lower*) sebesar -55.98, dan nilai beda ambang atas (*upper*) sebesar -55.09.

Hasil Uji *One Sampel T-Test* diperoleh t_{hitung} (-249.634). Data yang diharapkan seberapa baik pembiayaan *murabahah* yaitu sebesar 75%, sedangkan data yang terkumpul dari sampel dengan 5 item pernyataan dari angket yaitu sebesar 77%. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu skor tinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden = $5 \times 5 \times 90 = 2250$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel (X_2) yaitu total X_2 / nilai skor ideal = $1752/2250 = 0,77$ atau 77% dengan skor klasifikasinya baik.

Skor Klasifikasi

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Sedang
40 – 55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

Kesimpulannya bahwa pengaruh pembiayaan *rahn* terhadap kepuasan nasabah sebesar 84% dari nilai idela yang diharapkan, artinya pembiayaan *murabahah* dinilai dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah secara baik.

- c) Kepuasan Nasabah (Y) memiliki pengaruh yang baik di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Nasabah	90	21.04	1.655	.174

One-Sample Test						
	Test Value = 80					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan Nasabah	-337.913	89	.000	-58.956	-59.30	-58.61

Hasil yang diperoleh dari pengujian *One Sampel T-Test* menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kepuasan nasabah (Y) sebesar (-337.913), nilai frekuensi distribusi (df) sebesar 89, nilai signifikansi Sig, (2-tailed) sebesar 0,000, nilai beda rata-rata (*Mean Difference*) sebesar -58.956, nilai beda ambang bawah (*lower*) sebesar -59.30, dan nilai beda ambang atas (*upper*) sebesar -58.61.

Berdasarkan hasil Uji *One Sampel T-Test*, diperoleh t_{hitung} (-337.913). Data yang diharapkan seberapa baik kepuasan nasabah yaitu sebesar 80%, sedangkan data yang terkumpul dari sampel dengan 5 item pernyataan dari angket yaitu sebesar 84%. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu skor tinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden = $5 \times 5 \times 90 = 2250$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel (Y) yaitu total Y / nilai skor ideal = $1894/2250 = 0,84$ atau 84% dengan skor klasifikasinya sangat baik.

Skor Klasifikasi

Skor	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
66 – 79	Baik
56 – 65	Sedang
40 – 55	Buruk
< 39	Sangat Buruk

Kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah sebesar 84% dari nilai ideal yang diharapkan, artinya kepuasan nasabah dapat dinilai secara sangat baik.

Hasil dari analisis data ketiga variabel yang telah diuraikan di atas memiliki keterkaitan dengan penelitian relevan atau penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Depi Riski Amelia dan Nurul Sakinah bahwa tidak hanya pembiayaannya namun pelayanan, harga, produk, biaya, barang jaminan maupun sisa barang jaminan dapat memenuhi tingkat kepuasan nasabah dengan baik, dan standarisasi kepuasan nasabah terukur dengan baik dengan menerapkan dengan benar prinsip etika Islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Tidak hanya berdasarkan prinsip etika Islam, pegadaian cabang syariah Pangkajene mengambil dasar hukum *mumalah* dalam al-Qur'an surah al-Baqarah/2:283. Sehingga dari pembiayaan, pelayanan hingga barang produk dapat memenuhi tingkat kepuasan nasabah dengan baik bahkan sangat baik.

2. Korelasi atau hubungan pembiayaan *rahn* (X_1) dan pembiayaan *Murabahah* (X_2) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

Rumusan masalah kedua penelitian ini untuk mengetahui apakah ada korelasi/hubungan pembiayaan *Rahn* dan pembiayaan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene. Variabel ini kemudian diukur apakah terdapat hubungan (X_1) dan (X_2) terhadap (Y) atau tidak.

Correlations				
		Pembiayaan Rahn	Pembiayaan Murabahah	Kepuasan Nasabah
Pembiayaan Rahn	Pearson Correlation	1	.337**	.164
	Sig. (2-tailed)		.001	.123
	N	90	90	90
Pembiayaan Murabahah	Pearson Correlation	.337**	1	.319**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002
	N	90	90	90
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.164	.319**	1
	Sig. (2-tailed)	.123	.002	
	N	90	90	90

Berdasarkan dari hasil korelasi secara parsial dengan uji *korelasi pearson product moment* bahwa dari nilai signifikansi (*sig*) dari tabel korelasi diatas dapat diketahui antara pembiayaan *rahn* (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) nilai signifikansi $0,123 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_1 dan Y, maka ditolak. Kemudian jika dilihat tingkat korelasi atau kekuatan hubungan disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap Y yaitu $0,164$ yang artinya tingkat korelasinya sangat rendah dan tingkat hubungannya sangat lemah.

Selanjutnya antara pembiayaan *murabahah* (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y) nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_2 dan Y , maka diterima. Kemudian jika dilihat tingkat korelasi atau kekuatan hubungan disimpulkan bahwa nilai korelasi X_2 terhadap Y yaitu $0,319$ yang artinya tingkat korelasinya rendah dan tingkat hubungannya lemah.

Sedangkan antara variabel X_1 dengan X_2 nilai signifikansinya adalah $0,001 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi antara X_1 dan X_2 yang artinya diterima. Kemudian dari tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungannya disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap X_2 yaitu $0,337$ yang artinya tingkat korelasinya lemah atau tingkat hubungannya lemah.

Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 0,1000	Sangat Kuat

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.324 ^a	.105	.085	1.58353	.105	5.117	2	87	.008

a. Predictors: (Constant), Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Rahn

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Namun melihat dari nilai *Sig f change* $0,008 < 0,05$ artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X_1 dan X_2 secara Bersama-sama (*simultan*) terhadap kepuasan nasabah (Y), maka tidak

diterima. Namun jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 dan X_2 secara Bersama-sama terhadap Y yaitu 0,324 yang artinya korelasi lemah.

Hasil dari analisis data yang telah dijelaskan sinkron dengan penelitian sebelumnya yaitu dari penelitian Hristo Andinti dan Renaldy bahwa tidak hanya pembiayaan namun dari segi kualitas pelayanan berkontribusi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga terdapat korelasi yang positif dan signifikan baik itu secara parsial maupun simultan. Perbedaan hasil jumlah kontribusi yang berbeda juga dapat disebabkan oleh variabel bebas yang berbeda sehingga korelasi yang positif dan signifikan juga akan berbeda.

3. Pengaruh antara pembiayaan *rahn* dan *murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

Rumusan masalah ketiga penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pembiayaan *Rahn* dan pembiayaan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene. Berikut hasil yang diperoleh :

a) Pengaruh Pembiayaan *Rahn* terhadap tingkat kepuasan nasabah

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.164	2.317		6.545	.000
1					
Pembiayaan Rahn	.064	.108	.064	.590	.557
Pembiayaan Murabahah	.233	.084	.297	2.761	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pada hasil uji t (parsial) untuk variabel pembiayaan *rahn* (X_1) diatas. Diketahui sig. untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,557 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,590 < t_{tabel} 2,052$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh X_1 terhadap Y.

b) Pengaruh Pembiayaan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.164	2.317		6.545	.000
1					
Pembiayaan Rahn	.064	.108	.064	.590	.557
Pembiayaan Murabahah	.233	.084	.297	2.761	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pada hasil uji t (parsial) untuk variabel pembiayaan *murabahah* diketahui sig. untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,761 < t_{tabel} 2,052$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat juga pengaruh X_2 terhadap Y.

c) Pengaruh Pembiayaan *Rahn* dan *Murabahah* terhadap tingkat kepuasan nasabah

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	25.664	2	12.832	5.117	.008 ^b
Residual	218.158	87	2.508		
Total	243.822	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Rahn

Pengaruh Berdasarkan hasil Uji f (simultan) ANOVA menunjukkan bahwa berdasarkan output diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 5.117 > f_{tabel} 3,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti ada hubungan (korelasi) antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.324 ^a	.105	.085	1.584

a. Predictors: (Constant), Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Rahn

Pada uji determinasi r^2 diatas diketahui bahwa hubungan (korelasi) antara variabel bebas dan variable terikat memiliki hubungan yang kuat sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pembiayaan *rahn* (X_1) dan pembiayaan *murabahah* (X_2) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah (Y), dan dilihat dari nilai R Square sebesar 0,105. Hal ini berarti 10,5% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas yaitu pembiayaan *rahn* dan *murabahah*. Nilai S square dikatakan baik karena diatas 0,05 karena nilai R square berkisar antara 0-1.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan (korelasi) variabel pembiayaan *rahn* (X_1) dan pembiayaan *murabahah* (X_2) memiliki hubungan yang kuat secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan pada hubungan individu (parsial) tidak terdapat pengaruh, baik itu pada variabel pembiayaan *rahn* (X_1) dan pembiayaan *murabahah* (X_2).

Hasil analisis data yang di uraikan diatas memiliki keterkaitan dengan teori dari Uwe Becker mengenai pengaruh yang merupakan kemampuan yang terus berkembang dan timbul dari pembiayaan kemudian dapat berdampak positif maupun negatif. Dari teori tersebut bisa dijelaskan bahwa dari uji hipotesis pembiayaan *Rahn* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan pembiayaan *Murabahah* dan secara simultan memiliki pengaruh. Hal tersebut juga sinkron dari teori Philip Khotler dan Kevin Lane Keller tentang kepuasan nasabah yang membandingkan cara kerja atau hasil yang telah dirasakan melalui perbandingan dan pengaruh yang maksudnya adalah pembiayaan tersebut.

4. Pembiayaan yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.

Rumusan masalah keempat penelitian ini untuk mengetahui variabel atau pembiayaan manakah yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene. Berikut hasil yang diperoleh :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.164	2.317		6.545	.000
1 Pembiayaan Rahn	.064	.108	.064	.590	.557
Pembiayaan Murabahah	.233	.084	.297	2.761	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis Analisis Regresi Linear Berganda didapatkan nilai Koefisien Regresi X_1 ($\beta_1 =$ Pembiayaan *Rahn*) sebesar 0,064 dan Koefisien Regresi X_2 ($\beta_2 =$ Pembiayaan *Murabahah*) sebesar 0,0233. Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang menyebutkan bahwa variabel yang memiliki nilai koefisien regresi (X_n, β_n) tertinggi dengan nilai yang menjauhi angka nol maka variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dibandingkan variabel lainnya.

Jadi variabel pembiayaan *murabahah* merupakan yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,233 dibandingkan dengan variabel pembiayaan *rahn* (X_1) yang nilai koefisiennya hanya sebesar 0,064. Karena X_1 ($\beta_1 =$ pembiayaan *rahn*) $>$ X_2 ($\beta_2 =$ pembiayaan *murabahah*) dimana $0,266 >$ $0,047$. Hal ini sesuai dengan hipotesis, maka H_6 diterima.

Untuk keterangan diatas disimpulkan bahwa variable X_1 pembiayaan *Rahn* dan X_2 pembiayaan *Murabahah* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah namun variabel X_2 dominan berpengaruh terhadap variabel Y tingkat kepuasan nasabah.

Hasil dari uji analisis data yang tertera diatas, dapat dijelaskan melalui informasi yang diperoleh di lapangan pada saat penelitian. Dari sisi pegadaian cabang syariah pangkajene variabel yang paling dominan berpengaruh dipastikan adalah pembiayaan *Rahn*, sedangkan dari sisi nasabah yang dimana sesuai dengan variabel terikat penelitian ini lebih memilih pembiayaan *Murabahah* dan di sesuaikan dengan hasil analisis data bahwa pembiayaan *Murabahah* menjadi variabel yang dominan

berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan mengutip hadist HR. Ibnu Majah telah menjelaskan bahwa pembiayaan *Murabahah* sah dimata agama dan hukum islam, walupun tidak ada acuan langsung didalam Al-Quran dan kedudukan hadist ini lemah, namun banyak ulama yang masih menggunakan dalili ini sebagai dasar hukum akad *Murabahah* ataupun jual beli jatu tempo.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari pengujian *One Sampel T-Test* menunjukkan tingkat klasifikasi pembiayaan *rahn* yaitu sebesar 84% (sangat baik). Kemudian pembiayaan *murabahah* yaitu sebesar 77% dengan klasifikasinya baik. Sedangkan untuk kepuasan nasabah yaitu sebesar 84% dengan klasifikasinya sangat baik.
2. Berdasarkan dari hasil korelasi secara parsial dengan uji *korelasi pearson product moment* berdasarkan dari nilai signifikansi (*sig*) dari tabel korelasi dapat diketahui secara simultan variabel X_1 dengan X_2 nilai signifikansinya adalah $0,008 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi. Kemudian dari tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungannya disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap X_2 yaitu 0,324 yang artinya tingkat korelasinya lemah. Kemudian antara pembiayaan *rahn* (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) nilai signifikansi $0,123 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_1 dan Y , maka ditolak dengan tingkat korelasinya sangat rendah dan tingkat hubungannya sangat lemah. Selanjutnya antara pembiayaan *murabahah* (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y) nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_2 dan Y ,

maka diterima namun dengan tingkat korelasinya rendah dan tingkat hubungannya lemah.

3. Berdasarkan hasil uji t (parsial) untuk variabel pembiayaan *rahn* (X_1) disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap Y. Sedangkan untuk variabel pembiayaan *murabahah* (X_2) terdapat pengaruh. Pada pengaruh berdasarkan hasil Uji f (simultan) ANOVA menunjukkan bahwa berdasarkan output diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 5,117 > f_{tabel} 3,10$, yang berarti ada hubungan (korelasi) antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y.
4. Berdasarkan hasil analisis Analisis Regresi Linear Berganda didapatkan nilai Koefisien Regresi x_1 ($\beta_1 =$ Pembiayaan *Rahn*) sebesar 0,64 dan Koefisien Regresi x_2 ($\beta_2 =$ Pembiayaan *Murabahah*) sebesar 0,233. Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang menyebutkan bahwa variabel yang memiliki nilai koefisien regresi (x_n, β_n) tertinggi dengan nilai yang menjauhi angka nol maka variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dibandingkan variabel lainnya. Jadi variabel pembiayaan *murabahah* merupakan yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,233 dibandingkan dengan variabel pembiayaan *rahn* (x_1) yang nilai koefisiennya hanya sebesar 0,064.

B. Saran

Penelitian kedepannya diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih berkualitas, berikut beberapa masukan yang disarankan oleh peneliti bagi instansi terkait dan penelitian selanjutnya.

1. Bagi Pegadaian Cabang Syariah

Sebaiknya Pegadaian Cabang Syariah lebih meningkatkan dan memberi pengetahuan yang lebih kepada nasabah melalui sosialisasi, promosi, maupun melalui media-media yang ada, agar nantinya dapat meningkatkan pemakaian atau pemilihan pembiayaan beserta dengan produk-produknya.

2. Bagi Akademis

Penelitian selanjutnya diharapkan lebih berkembang dan mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor-faktor lain maupun pembiayaan-pembiayaan lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah serta dapat menghasilkan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas terhadap permasalahan yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Al-Karim

Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*". Bandung: Alfabeta.

Algifari. 2000. "*Analisis Regresi*". Yogyakarta: BPEF UGM.

Alifuddin dan Mashur Razak. 2008. "*Kewirausahaan Teori Dan Aplikasi*". Jakarta: Magna Script Publishing.

Amelia, Depi Riski. 2018. "Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah". Uin Raden Intan Lampung.

Amin, Ma'ruf. 2005. "*Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah*". Jakarta: Renaisan.

Anditin, Hristo. 2019. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian Syariah Batusangkar*". IAIN Batusangkar.

Anshori, Abdul Ghofur. 2005. "*Gadai Syariah Di Indonesia*". Yogyakarta: Gadjha Mada.

Antonio, Muhammad syafii. 2017. "*Bank Syariah*". Jakarta: Gema Insane.

Arikunto, Suharsimi. 2006. "*Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*". Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Astuti, An Ras Try. 2019. "*Manajemen Organisasi (Teori dan Kasus)*". Parepare : IAIN Parepare Nusantara Press.

Bahri S, Andi. 2014. "Etika konsumsi dalam perspektif ekonomi islam." *dalam Hunafa: Jurnal Studia Islamika* 11.

Darmawan, Deni. 2016. "*Metodologi Penelitian Kuantitatif*". Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Dewan Syariah Nasional MUI, "*Fatwa Dewan Syari'ah NASIONAL No.4/DSN/MUI/V/2000 Tentang Murabahah*" (Jakarta, 2000).

Dokumen Pegadaian Cabang Syariah Pangkajen, 2022.

- Habiburahin, Muhammad. 2012. *"Mengenal Pegadaian Syariah"*. Jakarta: Kuwais.
- Hakim, Lukman. 2012. *"Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam"*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2009. *"Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya"*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kasmir. 2002. *"Dasar-Dasar Perbankan"*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kementrian Agama Republik Indoesia. 2008. *"Al-Qur'an Dan Terjemahnya"*. Surabaya: Mekar Surabaya.
- Kotler, Philip. 2004. *"Managemen Pemasaran Jilid 1 Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian"*. Jakarta: PT. Indeks.
- Muhammad. 2002. *"Manajemen Bank Syari'ah"*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mui, Dewan Syariah Nasional. 2002. *"Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn"*.
- . 2002. *"Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No.26/DSN-MUI/III/2002 Tentang RAHN EMAS"*.
- . 2008. *"Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No.68/DSN-MUI/III/2008 Tentang Rahn Tasjili"*.
- Mulazid, Ade Sofyan. 2016. *"Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah"*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muthaher, Osmad. 2012. *"Akuntansi Perbankan Syari'ah"*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *"Managemen Pemasaran Jilid"*. Jakarta: Erlangga.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. *"Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss"*. Ponorogo: Wade Group.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *"Measuring Customer Satisfaction"*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Renaldy. 2017. *"Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kpercayaan Nasabah Di Pt. Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang"*.

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

- Rifai, Veithzal. 2008. *“Islamic Financial Management: Teori, Konsep, Dan Aplikasi: Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, Dan Mahasiswa”*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sakianh, Nurul. 2020. *“Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang”*. Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *“Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif”*. Graha Ilmu.
- Sugiono. 2013. *“Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B Cetakan Ke-15”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Puguh. 2009. *“Metode Penelitian Kantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis Dan Praktis”*. Jakarta: PT. Indeks.
- Syahrum and Salim. 2012. *“Metodologi Penelitian Kuantitatif, ed. Rusydi”*. Bandung: Citapustaka Media.
- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)." *YUME: Journal of Management* 4.1 (2021).
- Tim Penyusun. 2021. *“Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”*, Revisi. Parepare: IAIN Parepare.
- Trandaru, Totok Budisantoso dan Sigit. 2006. *“Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesi, Nomor 21 Tahun 2008 *Tentang Perbankan Syariah*.
- Undang-Undang Undang-undang Republik Indonesia, Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah diubah dengan undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.
- Yuliara, I Made. 2016. *“Modul : Regresi Linier Sederhana”*. Modul Perkuliahan Jurusan Fisika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana.





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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.3939/In.39.8/PP.00.9/08/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI SIDENRENG RAPPANG
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NUR FITRIYANI RAHMAN
Tempat/ Tgl. Lahir : PANGKAJENE, 13 JANUARI 1999
NIM : 18.2900.045
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
KEUANGAN SYARIAH
Semester : IX (SEMBILAN)
Alamat : JL. ANDI MAKKASAU, KELURAHAN PANGKAJENE,
KECAMATAN MARITENGGAE, KABUPATEN
SIDENRENG RAPPANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN DAN MURABAHAH TERHADAP PROFITABILITAS
DI PEGADAIAN CABANG SYARIAH PANGKAJENE SIDENRENG RAPPANG**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September sampai selesai.
Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan
terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

31 Agustus 2022
Dekan,

Muztalifah Muhammadun





**PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 317/IP/DPMTSP/9/2022

- DASAR
1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
 2. Surat Permohonan **NUR FITRIYANI RAHMAN** Tanggal **01-09-2022**
 3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
Nomor **B.3939/In.39.8/PP.00.9/08/2022** Tanggal **31-08-2022**

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : **NUR FITRIYANI RAHMAN**

ALAMAT : **JL. ANDI MAKASAU, KEL. PANGKAJENE, KEC. MARITENGGAE**

UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :

NAMA LEMBAGA / : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
UNIVERSITAS

JUDUL PENELITIAN : **"PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN DAN MURABAHAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN CABANG SYARIAH PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG"**

LOKASI PENELITIAN : **PEGADAIAN CABANG SYARIAH PANGKAJENE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

JENIS PENELITIAN : **KUANTITATIF**

LAMA PENELITIAN : **01 September 2022 s.d 31 Oktober 2022**

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng

Pada Tanggal : 01-09-2022



Biaya : Rp. 0,00

Tembusan :

- KEPALA CABANG PEGADAIAN CABANG SYARIAH PANGKAJENE KAB SIDENRENG RAPPANG
- DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
- PERTINGGAL

Pangkajene, 01 September 2022

Nomor : 528 /60862/2022
Lampiran : berkas
Urgensi :

Kepada Yth.
DEKAN FAKULTAS EKONOMI
& BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PARE PARE
di
PARE PARE

Hal : Surat Persetujuan / Izin Penelitian

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Berdasarkan Surat bapak / ibu, dengan Perihal Permohonan izin Penelitian untuk Mahasiswa dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	PROGRAM STUDI
1	NUR FITRIYANI RAHMAN	18.2900.045	MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH

Maka bersama ini kami menyampaikan bahwa pada prinsipnya kami mengizinkan Mahasiswa tersebut di atas untuk melaksanakan penelitian di kantor PT Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene terhitung mulai tanggal **01 September 2022 sampai dengan 30 Oktober 2022** dengan ketentuan bahwa peserta Penelitian bersedia mengikuti setiap ketentuan yang berlaku di Kantor PT. Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.

Demikian Surat ini kami sampaikan, kiranya mendapat perhatian. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

PT PEGADAIAN (Persero)
Kantor Cabang Syariah Pangkajene



FAJAR
Pemimpin Cabang

Pangkajene, 17 November 2022

SURAT KETERANGAN

Nomor : 734 /60862/2022

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami atas nama PT Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene yang berkedudukan di Jl. Jend. Ahmad Yani Poros Soppeng No.111 Kabupaten Sidrap dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA	: NUR FITRIYANI RAHMAN
NIM	: 18.2900.045
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
JENJANG PROGAM	: STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI	: PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN DAN MURABAHAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH SIDENRENG RAPPANG
KAMPUS	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PARE PARE

Adalah benar telah melakukan Penelitian di Kantor PT Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene Kabupaten Sidrap sejak tanggal 01 September 2022 s/d 30 Oktober 2022

Demikian kami sampaikan untuk diketahui dan ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT PEGADAIAN (Persero)
Kantor Cabang Syariah Pangkajene


FAJAR, SE
Pemimpin Cabang



NAMA MAHASISWA : NUR FITRIYANI RAHMAN
NIM : 18.2900.045
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
JUDUL : PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN DAN MURABAHAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN CABANG SYARIAH PANGKAJENE KABUPATEN SIDRAP

KUEISIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Bapak/Ibu/Saudara/I dalam rangka menyelesaikan karya (skripsi) pada Prodi Manajemen Keuangan Syariah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) Parepare maka saya,

Nama : Nur Fitriyani Rahman

NIM : 18.2900.045

Judul : Pengaruh Pembiayaan Rahn dan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Nur Fitriyani Rahman

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama =
2. Alamat =
3. Jenis Kelamin = Laki-Laki Perempuan

4. Pendidikan

- a. SD
- b. SMP
- c. SMA
- d. Diploma (D1,D2,D3)
- e. Sarjana
- f. Lainnya

5. Umur

- a. 15>25
- b. 26>35
- c. 36>45
- d. 46>55
- e. 56>60

6. Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Petani
- c. Nelayan
- d. PNS
- e. Wiraswasta
- f. IRT
- g. Lainnya

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pernyataan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak ada pernyataan yang tidak terisi atau terlewat.
2. Berilah tanda checklist pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I pada kolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat atas pernyataan.

Dengan Keterangan di bawah ini:

SS	: Sangat Setuju	= 5
S	: Setuju	= 4
N	: Netral	= 3
TS	: Tidak Setuju	= 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	= 1

3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Terima Kasih atas partisipasi Anda

1. Variabel Pembiayaan Rahn (X^1)

No	Indikator Variabel	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Sebelum melakukan perjanjian di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene, nasabah wajib membaca dan mengetahui setiap akad khususnya akad rahn terlebih dahulu.					
2	Sebelum melakukan akad rahn terhadap pembiayaan rahn di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene, nasabah wajib mengetahui isi perjanjian setiap akad termasuk akad rahn terlebih dahulu.					
3	Syarat-syarat dan prosedur pengajuan pembiayaan rahn cukup mudah dan tidak mempersulit dan merugikan nasabah.					
4	Produk gadai (rahn) di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene memiliki harga yang terjangkau.					
5	Harga yang dibebankan Pegadaian Cabang Syariah dalam setiap produk gadai (rahn) sesuai dengan kemampuan finansial nasabah.					

2. Variabel Pembiayaan Murabahah (X^2)

No	Indikator Variabel	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah tertarik melakukan pembiayaan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene karena telah dikenal masyarakat luas dan telah sesuai dengan prinsip syariah Islam dan tidak merugikan nasabah.					
2	Nasabah tertarik melakukan pembiayaan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene karena dapat memenuhi kebutuhan pokok saya (seperti kebutuhan rumah tangga, dan pekerjaan).					
3	Nasabah tertarik melakukan pembiayaan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene karena syarat-syarat dan prosedur pengajuan pembiayaan murabahah cukup mudah.					
4	Produk pembiayaan murabahah pada Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene biaya (administrasi) lebih murah dibandingkan dengan produk pembiayaan murabahah di bank atau lembaga keuangan lainnya.					
5	Saya memutuskan memilih produk pembiayaan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene setelah mengevaluasi beberapa alternatif produk pembiayaan selain murabahah.					

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Indikator Variabel	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya percaya dan puas dengan kualitas produk pembiayaan rahn dan murabahah yang ada pada Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.					
2	Saya percaya dan puas menggunakan pembiayaan dengan produk rahn dan murabaha selain dari pada produk lain.					
3	Saya merasa puas karena Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene dapat dipercaya dan dapat di andalkan oleh nasabah dalam menjalankan pembiayaannya.					
4	Saya merasa puas karena pelayanan Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap keluhan, kritik dan saran dari nasabah mengenai masalah yang terjadi dalam produk pembiayaannya.					
5	Saya merasa puas memilih pembiayaan rahn dan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene karena sudah terpercaya dan dengan mengedepankan syariat Islam dan prinsip keadilan.					

Data nasabah Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene

No	Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin
1.	Muh. Syafarman	Jl. Poros Soppeng	32	L
2.	Nirmawati	BTN Griya Pratama	29	P
3.	Rusnawati	Lautang Benteng	39	P
4.	Halijah	Jl. Benteng	34	P
5.	Surianah	Jl. Andi Makkasau	59	P
6.	Sartika	Jl. Nene mallomo	32	P
7.	Diana	Jl.Lanto Dg Pasewang	39	P
8.	Radda	Jl. Rusa	46	P
9.	Fitriani	Desa Tanete	35	P
10.	Anti	Talumae	42	P
11.	Arifin	Jl. Nene Mallomo	53	L
12.	Rasnawati	Kampung Baru	44	P
13.	Selviana	Jl. Jendral Sudirman	33	P
14.	Baharuddin	Kampung Wala	49	L
15.	Hj. Kartini	Jl. Jendral Sudirman	50	P
16.	Kasma	Jl. Andi Haseng	38	P
17.	Naharuddin	Jl. Poros Rappang	44	L
18.	Rohana	Dusun Pakenya	35	P
19.	H. Amiruddin	Jl. Poros Soppeng	49	L
20.	Launtu	Jl. Pendidikan	47	L
21.	Rudi	Jl. Andi Pettarani	45	L
22.	Darmiah Nurdin	Jl. H. Abu Bakar	26	P
23.	Herman	Jl. Adil Baranti	44	L
24.	Jumiati	Jl. Beruang	33	P
25.	Nur Afni	Jl.Mangga	32	P
26.	Hamdani	Desa Baranti	34	P
27.	Surianti	Jl. Andi Mangkau	28	P
28.	Muh Anwar Yusuf	Jl. Rusa	40	L
29.	Ahmad Yani	Jl.Lanto Dg Pasewang	41	L

30.	Rasdiana	Desa Allakuang	40	P
31.	Bahira	Jl. H. Samsuddin	54	P
32.	Rasmi	Manisa	32	P
33.	Jusri S Laming	Sereang	38	L
34.	Suriani	Lainungan	33	P
35.	Tatti	Lainungan	41	P
36.	Gustina	Jl. Talumae	50	P
37.	A. Asmatia	Wette e	37	P
38.	Jusmiati	Wala Tedong	32	P
39.	Wahyu	Jl. Handayani	24	L
40.	A. Kusuma	Jl. Ganggawa	25	P
41.	Suriani	Kanyuara	45	P
42.	Rini Indriyanti	Jl. Singa	46	P
43.	Sabariah	Jl. Garuda	47	P
44.	Indri Febrianti	Jl. Kenari	32	P
45.	Hj. Fitri	Jl. A. Mangkau	51	P
46.	Nasmi	Jl. A. Makkasau	38	P
47.	Sakila Idam	Jl. A. Cammi	23	P
48.	Hj. Rusmina	Jl. Ahmad Yani	44	P
49.	Hasanuddin	Manisa	48	L
50.	Asran	Wette e	29	L
51.	Darwin	Pangkajene	56	L
52.	Nhiar	Sereang	28	P
53.	Hj. Sri Utami	Sereang	55	P
54.	Abdullah	Jl. Sultan Hasanuddin	50	L
55.	Fitri Mustapa	Manisa	24	P
56.	Sabania	Bojoe	42	P
57.	Syahrul	Bojoe	32	L
58.	Sandy	Carawali	23	L
59.	Anty	Bilokka	25	P
60.	Rika	Bendoro	32	P
61.	Idenge	Baula Amparita	32	P

62.	M. Rizal Salim	Jl. A. Mangkau	45	L
63.	Latangnga	Buae	35	L
64.	Ina	Allakuang	33	P
65.	Samsiar	Allakuang	25	P
66.	Yenni	Jl. A. Ujeng	39	P
67.	Ardiman	Jl. A. Nohong	24	L
68.	Ikbal	Jl. Ahmad Yani	32	L
69.	Nurmaya Sari	Jl. Landaung	31	P
70.	Sumiati	Jl. Landaung	38	P
71.	Amir	Jl. Pengairan	31	L
72.	Ardiansyah	Jl. Harimau	26	L
73.	Wildayani	Jl. Harimau	26	P
74.	Hj. Pia	Tanete	37	P
75.	Sami	Tanete	47	P
76.	Fatima Rauf	Kadidi	25	P
77.	Surianti	Jl. Syarif Al-Qadri	38	P
78.	Eva	Bola Lele	25	P
79.	Sriyani	BTN Rappang Permai	24	P
80.	Nasriani	Kampung Baru	37	P
81.	Novi	Jl. Lintah	32	P
82.	Nur Hidayah	Kanyuara	37	P
83.	Sukmawati	Jl. Pengairan BTN	42	P
84.	Dina	Jl. Kapitan	41	P
85.	A. Wardah	Jl. Poros Rappang	29	P
86.	A. Zulfadli	Lawawoi	26	L
87.	Sudarmi	Jl. Kijang	38	P
88.	Hj. Hasmida	Jl. Cilellang	36	P
89.	Sitti Nurdauliah	Jl. Usman Isa	38	P
90.	Andi Inderiyani	Jl. A. Sulolipu	34	P

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki-laki	25	27,7%
Perempuan	65	72,2%

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase %
15>25	11	12,2%
26>35	23	25,5%
36>45	29	32,2%
46>55	16	17,7%
56>65	2	2,2%

2. Deskripsi Jawaban Responden

a. Jawaban Responden Terhadap Pengaruh Pembiayaan Rahn (X_1)

No	Indikator Variabel	Skor
1	Sebelum melakukan perjanjian di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene, nasabah wajib membaca dan mengetahui setiap akad khususnya akad rahn terlebih dahulu.	418
2	Sebelum melakukan akad rahn terhadap pembiayaan rahn di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene, nasabah wajib mengetahui isi perjanjian setiap akad termasuk akad rahn terlebih dahulu.	418
3	Syarat-syarat dan prosedur pengajuan pembiayaan rahn cukup mudah dan tidak mempersulit dan merugikan nasabah.	356
4	Produk gadai (rahn) di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene memiliki harga yang terjangkau.	346
5	Harga yang dibebankan Pegadaian Cabang Syariah dalam setiap produk gadai (rahn) sesuai dengan kemampuan finansial nasabah.	355
Total		1893
Mean		21.03

b. Jawaban Responden Terhadap Pengaruh Pembiayaan Murabahah (X_2)

No	Indikator Variabel	Skor
1	Nasabah tertarik melakukan pembiayaan murabahah di Pegdaian Cabang Syariah Pangkajene karena telah dikenal masyarakat luas dan telah sesuai dengan prinsip syariah Islam dan tidak merugikan nasabah.	373
2	Nasabah tertarik melakukan pembiayaan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene karena dapat memenuhi kebutuhan pokok saya (seperti kebutuhan rumah tangga, dan pekerjaan).	341
3	Nasabah tertarik melakukan pembiayaan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene karena syarat-syarat dan prosedur pengajuan pembiayaan murabahah cukup mudah.	342
4	Produk pembiayaan murabahah pada Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene biaya (administrasi) lebih murah dibandingkan dengan produk pembiayaan murabahah di bank atau lembaga keuangan lainnya.	360
5	Saya memutuskan memilih produk pembiayaan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene setelah mengevaluasi beberapa alternatif produk pembiayaan selain murabahah.	338
Total		1752
Mean		19.47

c. Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

No	Indikator Variabel	Skor
1	Saya percaya dan puas dengan kualitas produk pembiayaan rahn dan murabahah yang ada pada Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene.	383
2	Saya percaya dan puas menggunakan pembiayaan dengan produk rahn dan murabaha selain dari pada produk lain.	381
3	Saya merasa puas karena Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene dapat dipercaya dan dapat di andalkan oleh nasabah dalam menjalankan pembiayaannya.	372
4	Saya merasa puas karena pelayanan Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap keluhan, kritik dan saran dari nasabah mengenai masalah yang terjadi dalam produk pembiayaannya.	372
5	Saya merasa puas memilih pembiayaan rahn dan murabahah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene karena sudah terpercaya dan dengan mengedepankan syariat Islam dan prinsip keadilan.	390
Total		1894
Mean		21.04

Distribusi Nilai t_{tabel}

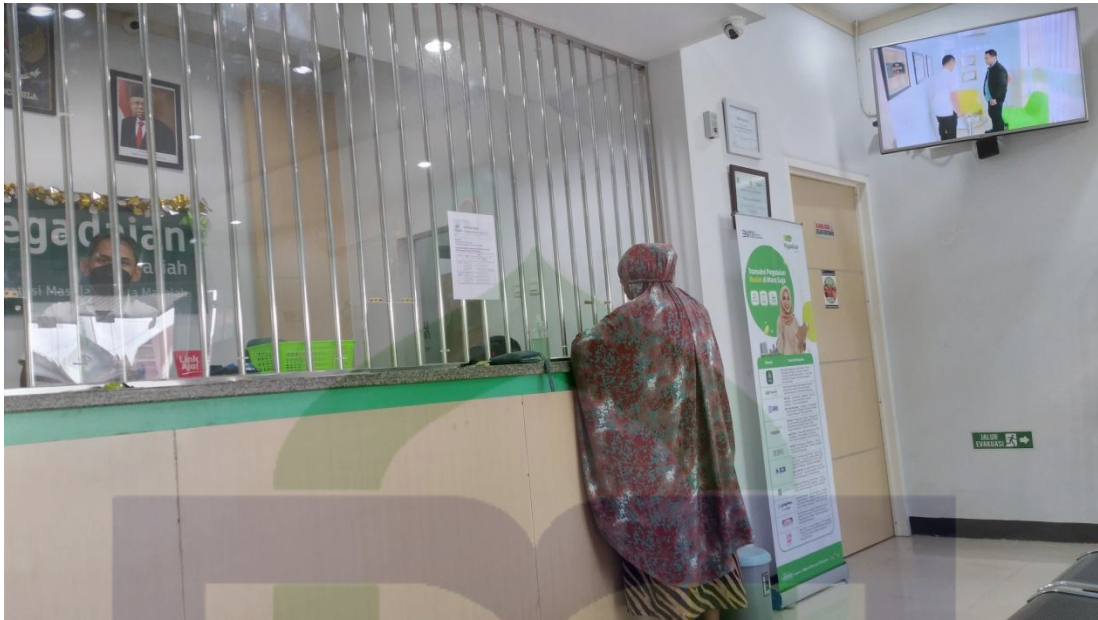
d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645

24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628

DISTRIBUSI NILAI R TABEL PADASIGNIFIKANSI 5% DAN 1%

N		The Level of Significance		N		The Level of Significance	
5%		1%		5%		1%	
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413		
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408		
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403		
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398		
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393		
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389		
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384		
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380		
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376		
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372		
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368		
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364		
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361		
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345		
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330		
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317		
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306		
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296		
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286		
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278		
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267		
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263		
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256		
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230		
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210		
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194		
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181		
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148		
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128		
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115		
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105		
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097		
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091		
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086		
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081		

Tabel Uji F								
$\alpha = 0,05$				$df1=(k-1)$				
$df2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278



BIODATA PENULIS



Nur Fitriyani Rahman dilahirkan di Pangkajene, Kabupaten Sidrap pada tanggal 13 Januari 1999. Merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara dari Ayah bernama Abd. Rahman M dan ibu bernama Surianah. Kini penulis bertempat tinggal di Jln. Andi Makkasau, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun riwayat hidup penulis, yaitu memulai pendidikan di bangku TK Raudhatul Atfal II Pangkajene Sidrap pada tahun 2005, kemudian melanjutkan sekolahnya di SD Negeri 11 Pangkajene Sidrap dan lulus pada tahun 2011. Tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Pangkajene Sidrap dan lulus pada tahun 2014, dan pada tahun yang sama kembali melanjutkan pendidikan di SMA PGRI Pangkajene Sidrap dan lulus pada tahun 2017. Setelah itu, pada tahun 2018 penulis memulai melanjutkan pendidikan keperguruan tinggi islam yakni di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Peneliti pernah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Kalempang, Kabupaten Sidenreng Rappang Sulawesi Selatan dan melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Sekretariat Daerah Kota (SETDAKO) Parepare. Peneliti melakukan penelitian di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene dengan judul “Pengaruh Pembiayaan Rahn dan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Pegadaian Cabang Syariah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang”.