

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN JASA GADAI**

(Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)  
pada Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten



Oleh:

**ABDUL ROZAK**

**NIM: 111400798**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
2016 M / 1437 H**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan atau pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 22 April 2016

**ABDUL ROZAK**  
**NIM: 111400798**

## ABSTRAK

Nama: **Abdul Rozak**, NIM: 111400798, judul skripsi *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)*

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Sedangkan pelayanan adalah suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Jadi, kualitas pelayanan adalah *service* yang memiliki mutu tinggi sehingga dapat memenuhi bahkan melebihi keinginan pelanggan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang? dan Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang?

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang? dan Untuk mengetahui Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang?

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta-fakta, sifat-sifat populasi secara sistematis, factual dan akurat. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cikarang dengan jenis data primer dan sekunder.

Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil uji t-statistik adalah Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t-statistik sebesar 4.438 yang nilainya lebih besar dari t-tabel sebesar 2.011. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dan Koefisien korelasi R adalah sebesar 0.539, menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 53.9% yang artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup karena berada pada rentang 0.50 – 0.69 (korelasi cukup).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
“SULTAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN**  
Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Tel. 0254-200323 Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas

Lamp. : 1 (satu) Eksemplar

Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah**  
**a.n Abdul Rozak**  
**NIM : 111400798**

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam  
IAIN SMH Banten  
di

Serang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Abdul Rozak NIM : 111400794**, Judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai* (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang), Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari'ah IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Serang, 25 April 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M  
NIP. 19510815 198103 1004

Hendrieta Ferieka, M.Si.  
NIP. 19830611 200604 2001

## **PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA GADAI (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)**

**Oleh :**

**ABDUL ROZAK**

NIM : 111400798

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M  
NIP. 19510815 198103 1004

Hendrieta Ferieka, M.Si.  
NIP. 19830611 200604 2001

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.  
NIP. 19640212 199103 2 003

Hadi Peristiwa, S.E., M.M.  
NIP. 19811103 201101 1 004



## ***PERSEMBAHAN***

*Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk ayahanda tercinta Abdul Sirojuddin yang selalu menginspirasi dan menempatkan anaknya kepada cita-cita yang luhur. Dia adalah sosok yang selalu memberi motivasi dan nasihat kepada penulis sejak dini hingga dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.*

*Ibunda tercinta ibu Enjiah sebagai penenang jiwa dan pembangkit semangat ketika mulai surut. Sosok yang rela mengorbankan apapun demi kebaikan anaknya. Semoga selalu diberikan kesehatan dan diangkat penyakitnya oleh Allah SWT.*

*Keduanya selalu bercita-cita menghantarkan anak-anaknya pada kesuksesan. Meskipun berlatar belakang pendidikan yang kurang, namun bagi mereka pendidikan untuk anak-anaknya adalah prioritas utama.*

## MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَيَّ سَفَرٍ وَمَا تَجِدُونَا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ، فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا

فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ، وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ، قَلْبَهُ... (البقره: )

*“Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya...” (QS: Al-Baqarah: 283)*



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Abdul Rozak dilahirkan di Desa Sindang Laya, Kecamatan Cinangka, Kabupaten Serang – Banten pada tanggal 15 September 1993. Penulis adalah anak ke enam dari enam bersaudara dari pasangan ayahanda Abdul Sirojuddin dan ibunda Enjiah.

Pendidikan formal yang penulis tempuh yaitu Sekolah Dasar Negeri Ciparay lulus tahun 2005, kemudian melanjutkan sekolah ke Madrasah Tsanawiyah Negeri Anyer lulus tahun 2009, dan melanjutkan ke Madrasah Aliyah Al-Khairiyah Karang Tengah Cilegon lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan kuliah di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

Selain aktif kuliah penulis juga aktif di berbagai organisasi kemahasiswaan. Diantaranya Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Fasei sebagai Ketua Umum Periode 2014-2015, LPM SiGMA IAIN SMH Banten sebagai Pimpinan Redaksi periode 2014 dan 2015, Koperasi Mahasiswa (Kopma) Al-Hikmah IAIN SMH Banten sebagai anggota tahun 2011-2014, dan Lapmi HMI Cabang Serang sebagai Direktur Utama periode 2016-2017.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas Hidayah dan Inayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, dan ummatnya hingga akhir zaman. Dengan Ridho Allah SWT dan dengan kesungguhan yang luhur akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai” (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang).

Penulis menyadari dalam skripsi ini banyak sekali kesalahan dan kekurangan, jauh dari kata sempurna dengan segala keterbatasan penulis sebagai manusia biasa. Oleh karena itu, penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun.

Tak lupa penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Baik membantu secara langsung ataupun secara tidak langsung. Pihak-pihak yang telah memberikan motivasi sehingga dapat terus berjuang.

Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengembangkan kampus baik dalam segi material maupun kualitas pendidikan tempat penulis kuliah.
2. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Hadi Peristiwa, S.E, M.M., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah yang telah berhasil menjadi Ketua Jurusan yang baik. Sehingga dapat menjadi patriot bagi mahasiswa di jurusannya
4. Prof. Dr. H. M. A. Tihami, M.A, M.M. sebagai Dosen Pembimbing I, dan Hendrieta Ferieka, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah memperjuangkan mahasiswa bimbingannya untuk dapat menyelesaikan tugas studi ini.
5. Seluruh Dosen di IAIN SMH Banten yang telah memberikan ilmu yang berharga selama penulis kuliah.
6. Pihak manajemen dan jajaran karyawan Pegadaian Syariah Cabang Cikarang yang telah mengizinkan studi penelitian dalam skripsi ini.
7. Kakak-kakak penulis, Alm. Uuh Ruhiat, Asep Awaludin, Iroh Rohmawati, Furkon, Efi Nisfi, yang telah rela dilangkahi jenjang pendidikannya oleh adiknya.

8. Teman-teman seperjuangan kader Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Fasei IAIN SMH Banten, seluruh kader HMI Cabang Serang, dan seluruh crew LPM SiGMA IAIN SMH Banten yang telah menggoreskan kenangan dalam memori selama kuliah. Semoga perjuangan kita menuaikan hasil yang baik.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis mengharapkan balasan atas kebaikan seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis secara pribadi dan umumnya bagi para pembaca, serta turun mewarnai *khazanah* ilmu pengetahuan.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb.*

Serang, 24 April 2016

Penulis

**ABDUL ROZAK**  
**111400798**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Seiring dengan berkembangnya kegiatan ekonomi, kebutuhan manusia pun semakin berkembang. Begitu pula kebutuhan akan pendanaan untuk memenuhi kebutuhannya pun semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam. Kegiatan pinjam meminjam ini dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum dengan suatu lembaga, baik lembaga informal maupun lembaga formal.

Bagi masyarakat kelas menengah keatas, lembaga formal menjadi salah satu solusi untuk memenuhi kebutuhannya. Lembaga formal tersebut dapat dibagi kedalam dua jenis, lembaga bank dan lembaga non bank. Akan tetapi, paradigma yang beredar dimasyarakat, jika meminjam uang ke lembaga bank akan lebih baik dibanding dengan yang lainnya. Tanpa mempertimbangkan proses peminjaman yang cukup lama dan rumit.

Padahal pemerintah sudah menyediakan Perum Pegadaian yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang cepat dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh dana. Bahkan kini sudah hadir pegadaian syariah yang menawarkan jasa gadai dengan basis hukum Islam. Mengingat secara agama masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam.

Pengertian usaha gadai adalah kegiatan meminjamkan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.<sup>1</sup>

Sedangkan pegadaian syariah adalah pegadaian yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah.<sup>2</sup>

Prinsip syariah sebagaimana tertuang dalam Undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 1 ayat 12 adalah Prinsip Hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah prinsip syariah yang dianut lembaga keuangan syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*).<sup>3</sup>

Pegadaian syariah merupakan sebuah lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang diselenggarakan dengan nilai Islam. Fungsi kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009) hal. 261

<sup>2</sup> Muhammad Habiburrahman, dkk, *Buku Saku Pegadaian Syariah*, (Jakarta Kuwais, 2012), jal. 8

<sup>3</sup> Muhammad Habiburrahman, dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais, 2012), hal. 139

(ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian.<sup>4</sup>

Gadai Syariah hukumnya boleh (*ja'iz*). Kebolehan dalam transaksi dengan sistem gadai sebagaimana dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Baqarah ayat 283.

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ , فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ

الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْتَهُ, وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ, قَلْبُهُ, ...

*“Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya...”*

Produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah pun beragam. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah.

Produk ini mensyaratkan pemberian pinjaman dengan penyerahan barang

---

<sup>4</sup> Andri Soemintra, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009) Cet ke 1, hal. 388-389.

sebagai jaminan. Barang gadai harus berbentuk barang bergerak, oleh karena itu pemberian pinjaman sangat ditentukan oleh nilai dan jumlah barang yang digadaikan.

2. Jasa taksiran. Disamping memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian syariah juga memberikan pelayanan berupa jasa penaksiran atas nilai suatu barang. Jasa yang ditaksir biasanya meliputi semua barang bergerak dan tidak bergerak. Jasa ini diberikan kepada mereka yang ingin mengetahui kualitas barang seperti emas, perak, dan berlian. Biaya yang dikenakan kepada nasabah yaitu berupa ongkos penaksiran barang.
3. Jasa titipan (*ijarah*). Pegadaian syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat tanah, ijazah, dan motor. Fasilitas ini diberikan bagi mereka yang ingin melakukan perjalanan jauh dalam waktu yang relatif lama atau karena penyimpanan di rumah dirasa kurang aman. Atas jasa penitipan tersebut, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penitipan.
4. Penjualan logam mulia, yaitu jasa penyediaan fasilitas berupa tempat penjualan emas eksekutif yang terjamin kualitas dan keasliannya. Gould Counter ini semacam toko dengan galeri 24 dimana setiap pembelian emas di toko milik pegadaian syariah akan dilampiri sertifikat jaminan. Hal ini diberikan untuk memberikan layanan bagi masyarakat kelas menengah



yang masih peduli image. Dengan sertifikat tersebut masyarakat percaya akan kualitas dan keaslian emas.<sup>5</sup>

Meskipun pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bentukan pemerintah, akan tetapi sering kali dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Nasabah yang menggunakan jasa gadai tidak signifikan bahkan hanya dapat menyentuh kalangan menengah ke bawah. Artinya, pegadaian belum seutuhnya diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan/nasabah, perusahaan seharusnya memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Faktor pertama yang sangat mempengaruhi adalah kualitas pelayanan. Lovelock mengemukakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Faktor kedua yang mempengaruhi adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>6</sup>

Menurut Schanaars kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan

---

<sup>5</sup> Habiburrahman, dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais, 2012), hal. 246-248

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, edisi 1 (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 77-78

mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Sedangkan menurut Tjiptono pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas.<sup>7</sup>

Pada dasarnya, kepuasan nasabah berlaku untuk merk, jasa, dan organisasi. Dengan kata lain, loyalitas merk dapat ditinjau dari merk apa yang dibeli konsumen dan bagaimana perasaan atau sikap konsumen terhadap merk tertentu.<sup>8</sup>

Sedangkan menurut Kotler kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.<sup>9</sup>

Oleh karena itu, untuk dapat mempengaruhi keputusan nasabah yang positif, perlu di tingkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah agar dapat memberikan loyalitasnya kepada perusahaan. Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai tentu sangat dipengaruhi oleh faktor pelayanan. Karena pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan nasabah dan keputusan nasabah untuk kembali menggunakan jasa di perusahaan tersebut.

Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik, ...*, h. 76

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik, ...*, h. 77

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Ed. Revisi 8, (Jakarta Rajawali), p. 238

pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Layanan konsumen terdiri dari dua elemen, yakni elemen nyata yang bisa dilihat atau diraba, didengar ataupun dirasakan seperti membuat konsumen merasa aman, rileks, percaya dan sangat cenderung kearah pemasok dan masing-masing anggota staf.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan dapat mempunyai pengaruh besar pada keputusan nasabah. Untuk itu peneliti tertarik mengkaji lebih dalam masalah tersebut dengan melakukan penelitian skripsi dengan judul sebagai berikut: **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)**

## **B. Identifikasi Masalah**

Pelayanan merupakan suatu bentuk sikap seseorang atau lembaga dalam memberikan kepada seseorang. Bentuk pelayanan yang diberikan seharusnya menjadi objek perhatian yang dilakukan oleh sebuah perusahaan guna memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para pelanggannya.

Kepuasan konsumen pada dasarnya dapat diukur dari pertimbangan antara sesuatu yang diberikan oleh perusahaan. Pemberian pelayanan yang memuaskan

---

<sup>10</sup> Hellen Fisher, *Layanan Konsumen dalam Seminggu*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2004), h. 7

konsumen akan membentuk loalitas nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan jasa atau produk pada perusahaan tersebut.

### **C. Batasan Masalah**

Persaingan diantara perusahaan saat ini semakin ketat terlebih lagi lembaga keuangan, termasuk pegadaian. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, agar nasabah tetap memilih perusahaannya. Karena nasabah yang puas akan pelayanannya, maka nasabah akan loyal pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan dalam latar belakang, ada beberapa dimensi yang dapat memenuhi keputusan pelanggan, yaitu nilai pelanggan, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keputusan nasabah. Untuk itu penulis membatasi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai.

Oleh karena itu, agar penelitian dapat terarah maka perlu adanya pembatasan masalah. Hal-hal yang perlu dibatasi penulis yaitu:

1. Subjek penelitian dilakukan pada nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.
2. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.

3. Mengukur tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.

#### **D. Perumusan Masalah**

Masalah yang akan diteliti berdasarkan pada judul dan latar belakang permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang?
2. Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.

2. Untuk mengukur Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang?

## **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Manajemen Pegadaian
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan strategi pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut.
  - b. Adapun keberhasilan dalam kegiatan pemasaran produk atau jasanya akan terus dipertahankan lagi demi mencapai harapan di masa mendatang dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Bagi Penulis
  - a. Sebagai wahana untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai.
  - b. Sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.
3. Bagi Praktisi/Orang Lain

Dapat dijadikan sebagai informasi atau bahan literatur bagi penelitian lanjutan dan dapat dijadikan acuan atau rujukan untuk melakukan

penelitian lebih lanjut baik mengenai judul yang sama ataupun tema yang lainnya.

### G. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Kesimpulan
1	Ahmad Ulinuha (2010)	Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang	Variabel X dan Y berpengaruh signifikan <sup>11</sup>
2	Anita Mahfianti (2012)	Pengaruh Kualitas Pegadaian terhadap Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Kota Bekasi	Variabel X dan Y berpengaruh signifikan <sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Ahmad Ulinuha, *Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*, Skripsi pada Fakultas Syariah IAIN Semarang, Tahun 2010, h. 57.

<sup>12</sup> Anita Mahfianti, *Pengaruh Kualitas Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Kota Bekasi*, Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Tahun 2012, h. 65.

3	Endang Purwanti (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Loker KCA (Kredit Cepat Aman) Cabang Perum Pegadaian Pasar Rumput	Variabel X dan Y berpengaruh namun tidak signifikan <sup>13</sup>
---	------------------------------	---	--

Yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian akan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai. Variabel X dalam penelitian ini hanya satu variabel yaitu tentang kualitas pelayanan. Sehingga penelitian akan difokuskan kepada kualitas pelayanan dan keputusan nasabah. Dengan beberapa uji data dan tinjauan perspektif Ekonomi Syariah.

## H. Kerangka Pemikiran

Kemampuan memberikan pelayanan secara professional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi mengingat konsumen dalam hal ini selalu berada pada posisi yang dirugikan, hal tersebut diperkuat dengan telah diberlakukannya Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang pada dasarnya mengatur hak-haknya konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani

---

<sup>13</sup> Endang Purwanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Loker KCA (Kredit Cepat Aman) Cabang Perum Pegadaian Pasar Rumput*, Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Tahun 2012, h. 74.



secara benar dan jujur, tidak diskriminatif, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya. Sehingga dengan demikian tidak ada alternatif lain bagi perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan maupun pelayanan public (*public service*) untuk berupaya memperbaiki tingkat pelayanannya yang lebih baik kepada konsumennya.<sup>14</sup>

Menurut Amirullah sebagaimana yang telah dikutip oleh Dwi Nur Sholichah dalam skripsinya “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pegadaian Syari’ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta” bahwa pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Proses pemilihan dan penilaian itu biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis dan memilih berbagai alternatif tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektifitas dari keputusan yang telah diambil.<sup>15</sup>

Oleh karena itu, faktor pelayanan merupakan salah satu hal yang mempengaruhi nasabah dalam menetapkan keputusannya. Dalam hal ini, kualitas

---

<sup>14</sup> Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Ed. Revisi (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), hal. 28.

<sup>15</sup> Dwi Nur Sholichah, *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam Pegadaian Syari’ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta*, UIN Yogyakarta 2005. h. 42.

pelayanan yang diterima oleh nasabah akan dijadikan evaluasi bagi nasabah untuk menggunakan kembali atau tidak jasa di perusahaan tersebut.

## **I. Hipotesis**

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian. Maka didalam penelitian ini jika diduga bahwa suatu variable mempunyai korelasi dengan variable lain baik secara parsial maupun simultan, pengujian secara parsial menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Diduga pelayanan (x) tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah (y).

$H_a$  = Diduga pelayanan (x) berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah (y).

## **J. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Pendekatan penelitian yang dilakukan berdasarkan dengan tujuan penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta-fakta, sifat-sifat populasi secara sistematis, factual dan akurat. Peneliti akan menjelaskan fenomena-fenomena kejadian lapangan yang berkaitan dengan penelitian ini (deskriptif) yang kemudian untuk menjawab masalah-masalah dengan melakukan pengujian statistika.

## 2. Subjek Penelitian (Sumber Data)

Subjek penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi (pengamatan), wawancara dan kuesioner yang disebar kepada para nasabah. Dalam data tersebut terdapat tanggapan nasabah atas pelayanan Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

## 4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>16</sup> Populasi dalam penelitian adalah nasabah dan pengguna jasa pegadaian syariah. Nasabah yang terdapat pada pegadaian syariah Cabang Cikarang adalah sebanyak 94 nasabah.

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, h. 70.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel yang dilakukan untuk diteliti adalah metode *Sampling Purposive*. Menurut Sugiono *Sampling Purposive* yaitu pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Biasanya, dilakukan dengan beberapa pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga dan lain sebagainya.<sup>17</sup> Karena populasi dibawah angka 100, maka pengambilan sampel tidak menggunakan rumus. Dan mengambil sebanyak 50 nasabah untuk dijadikan sebagai sampel.

#### **K. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, Bab ini berisi tentang uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II: Kajian Pustaka, bab ini berisi tentang Teori Kualitas Pelayanan, Teori Keputusan Nasabah, Teori Pegadaian Syariah, dan Hipotesis.

Bab III: Metode Penelitian, bab ini menguraikan tentang Waktu dan Tempat Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, dan Operasional Variabel Penelitian.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h. 70

Bab IV: Pembahasan Hasil Penelitian, bab ini beriiikan Gambaran Umum Objek Penelitian, Hasil Penelitian, Hasil Kuisoner, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Persamaan Linier Sederhana, Uji Analisis Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis, dan Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam.

Bab V: Penutup, bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, juga berisi tentang saran-saran sebagai solusi dari permasalahan yang telah dikemukakan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Teori Kualitas Pelayanan

##### 1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>18</sup>

Pelayanan adalah suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya.<sup>19</sup> Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan. Dengan demikian pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

---

<sup>18</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) h. 41

<sup>19</sup> Abdul Waris, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Hotel Syari'ah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)*, Semarang IAIN Walisongo Semarang 2010, h. 32

Dengan demikian, kualitas pelayanan adalah *service* yang memiliki mutu tinggi sehingga dapat memenuhi bahkan melebihi keinginan pelanggan.

## **2. Faktor-faktor Pelayanan**

Dari seluruh tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen tuntutan profesionalisme yang diberikan kepada konsumen. Tuntutan profesionalisme tenaga kerja perusahaan ini dimaksudkan untuk memberikan bekal keterampilan kepada para staf yang bergerak dalam bidang pelayanan konsumen dengan sebaik-baiknya. Memberikan pelayanan dengan baik menjadi tuntutan perusahaan dalam mempersiapkan tenaga kerjanya agar dapat bekerja secara profesional.

Berikut adalah beberapa indikator yang mampu menyebabkan terjadinya pelayanan yang berkualitas kepada konsumen:

### **a. Nilai Kerja (*Work Values*)**

Dalam program pengembangan SDM perusahaan prinsip pengembangan nilai-nilai kerja sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seseorang secara keseluruhan. Nilai-nilai kerja seperti: kejujuran, tanggung jawab, dedikasi, dan komitmen dianggap sebagai modal dasar yang harus dipenuhi dalam rangka memiliki tenaga kerja yang kompeten.

**b. Semangat Kerja (*Work Spirit*)**

Faktor lain yang mempengaruhi seseorang melakukan pekerjaan dengan baik adalah semangat kerja. Dengan semangat kerja yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Begitu pun sebaliknya jika semangat kerja yang rendah akan membuahkan kinerja yang buruk.

**c. Keterampilan Berkomunikasi dengan Konsumen (*Communication Skill*)**

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah keterampilan berkomunikasi dengan konsumen. Bahasa komunikasi ini menjadi jembatan antar perusahaan dengan konsumen. Kemampuan berkomunikasi ini juga menjadi salah satu bukti keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

**d. Penguasaan Teknologi Informasi (*Technological Skills*)**

Dalam penguasaan kemampuan berkomunikasi, para staf pelayanan juga harus memahami teknologi informasi praktis. Kemampuan teknologi informasi merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari pemberian pelayanan yang baik.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi Revisi)*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta 2015), h. 34



## **B. Teori Keputusan Nasabah**

### **1. Definisi Keputusan Nasabah**

Keputusan adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil keputusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif. Keputusan juga dapat diartikan untuk memutuskan suatu kesimpulan. Sedangkan keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah atau tidak.<sup>21</sup>

Menurut Amirullah sebagaimana yang telah dikutip oleh Dwi Nur Sholichah dalam skripsinya “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pegadaian Syari’ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta” bahwa pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang

---

<sup>21</sup> Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), h. 45

dianggap paling menguntungkan. Proses pemilihan dan penilaian itu biasanya diawali dengan mengidentifikasi masalah utama yang mempengaruhi tujuan, menyusun, menganalisis dan memilih berbagai alternative tersebut dan mengambil keputusan yang dianggap paling baik. Langkah terakhir dari proses itu merupakan sistem evaluasi untuk menentukan efektifitas dari keputusan yang telah diambil.<sup>22</sup>

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah**

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:

### **a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan**

Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

### **b. Pencarian informasi**

Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa

---

<sup>22</sup> Dwi Nur Sholichah, *Faktor-Fakor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta*, UIN Jogjakarta 2011, h. 57-59

yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabah akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

c. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

d. Keputusan untuk menggunakan jasa

Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa depan akan

terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.<sup>23</sup>

## C. Pegadaian Syariah

### 1. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian adalah badan usaha yang meminjamkan uang dengan menerima barang bergerak sebagai jaminan, pada umumnya terdiri atas perhiasan, kendaraan bermotor atau barang rumah tangga.<sup>24</sup>

Sedangkan Pegadaian syariah adalah Pegadaian yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah.<sup>25</sup>

### 2. Sejarah Pegadaian Syariah

Cikal bakal lembaga gadai berasal dari Italia yang kemudian berkembang ke seluruh dataran Eropa. Di Indonesia terbitnya PP/10 tanggal 01 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP/10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP/103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak

---

<sup>23</sup> Ahmad Ulinuha, *Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai*, IAIN Walisongo Semarang 2010, h. 18-20.

<sup>24</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009) h. 26

<sup>25</sup> Muhammad Habiburrahman, dkk, *Buku Saku Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais, 2012), h. 8

yang berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra-fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga Bank, telah sesuai dengan konsep Islam meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Berkat Rahmat Allah Swt. dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit Layanan Gadai Islam sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha Islam.

Perkembangan produk-produk berbasis Islam kian marak di Indonesia, tidak terkecuali Pegadaian. Perum Pegadaian mengeluarkan produk berbasis Islam yang disebut dengan Pegadaian Islam. Pada dasarnya, produk-produk berbasis Islam memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan atau bagi hasil. Pegadaian Islam atau dikenal dengan istilah rahn, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau mudharabah (bagi hasil). karena nasabah dalam menggunakan marhumbih (UP) mempunyai tujuan yang berbeda-beda misalnya untuk konsumsi, membayar uang sekolah atau tambahan modal kerja, penggunaan metode mudharabah belum tepat pemakaiannya. Oleh karenanya Pegadaian menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI).

Konsep operasi Pegadaian Islam mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Islam itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Islam/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah penegelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Islam pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula empat kantor cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Islam.

Sebagaimana halnya institusi yang berbasis Islam, maka landasan konsep pegadaian Islam juga mengacu pada Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad Saw. Adapun landasan yang dipakai adalah:

1. Al-Quran Surat Al-Baqoroh: 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ , فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ

بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ, وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ, قَلْبُهُ, ...

Artinya: “Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya...”

## 2. Hadits

a. Hadis riwayat Aisyah ra., ia berkata:

عَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ  
طَعَامًا وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

“Rasulullah saw. pernah membeli makanan dari seorang Yahudi dengan cara menanggihkan pembayarannya, lalu beliau menyerahkan baju besi beliau sebagai jaminan”. (H.R. Muslim)<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Al-Mundziri, *Ringkasan Sahih Muslim*, (Bandung: Jabal , 2013, Cet.2) h. 372

b. Nabi bersabda :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الظَّهْرُ يُرَكَبُ بِنَفَقَتِهِ  
إِذَا كَانَ مَرَهُونًا، وَلَبَنُ الدَّرِّ يُشْرَبُ بِنَفَقَتِهِ إِذَا كَانَ مَرَهُونًا، وَعَلَى الَّذِي  
يُرَكَبُ وَيَشْرَبُ النَّفَقَةُ

*“Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dinaiki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang menggunakan kendaraan dan pemerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan”.* (H.R. Muslim)<sup>27</sup>

c. Dari Abu Hurairah ra. Nabi SAW bersabda :

وَعَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ( لَا يَغْلَقُ الرَّهْنُ مِنْ  
صَاحِبِهِ الَّذِي رَهْنَهُ، لَهُ غُنْمُهُ، وَعَلَيْهِ غُرْمُهُ ) رَوَاهُ الدَّارِقُطْنِيُّ، وَالْحَاكِمُ،  
وَرِجَالُهُ ثِقَاتٌ. إِلَّا أَنَّ الْمَحْفُوظَ عِنْدَ أَبِي دَاوُدَ وَغَيْرِهِ إِرْسَالٌ

---

<sup>27</sup> Ibnu Hajar Al-atsqalani, *Bulughul Maram*, (Jakarta: Dar El-Fiker, 2010) h. 149



“Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung resikonya.” (HR. Al-Hakim, al-Daraquthni dan Ibnu Majah).

Disamping itu, para ulama bersepakat membolehkan akad *Rahn*. Landasan ini kemudian diperkuat dengan fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Ketentuan umum:

1. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekadar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh

*murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.

4. Besar biaya administrasi dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

5. Penjualan *marhun*:

a) Apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya.

b) Apabila *rahin* tetap tidak melunasi utangnya, maka *marhun* dijual paksa/eksekusi.

c) Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.

d) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

b. Ketentuan Penutup

1. Jika salah satu pihak tidak dapat menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitase Islam setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

2. Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.

Sesuai dengan landasan konsep diatas, pada dasarnya Pegadaian Syariah berjalan diatas dua akad transaksi Islam yaitu:

1. Akad Rahn. Rahn yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dengan akad ini pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah.
2. *Akad ijarah*. Yaitu akad memindahkan hak guna atas barang dan/atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2010) h. 275-280.

### **3. Jenis-jenis Produk Pegadaian Syariah**

Produk-produk dalam Pegadaian Syariah adalah sebagai berikut:

#### **1. Gadai Syariah (Rahn)**

Gadai syariah (rahn) adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

##### **a. Keuntungan Gadai Syariah**

###### **1) Produktif**

Meningkatkan daya guna barang berharga dan asset andapun produktif secara tetap menjadi milik anda.

###### **2) Praktis**

Prosedur sederhana, syarat mudah dan proses cepat.

###### **3) Optimal**

Barang jaminan ditaksir secara cermat dan akurat oleh penaksir berpengalaman, asset anda pun tetap memiliki nilai ekonomis yang wajar karena nilai taksiran yang optimal.

###### **4) Fleksibel**

Jangka waktu pinjaman fleksibel, anda bebas menentukan pilihan cara dan masa angsuran.

###### **5) Menentramkan**

Dikelola secara syariah, barang anda aman dan terjaga di lembaga terpercaya.

b. Persyaratan Pinjaman

- 1) Menyerahkan fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya (SIM, Paspor).
- 2) Menyerahkan barang sebagai jaminan (*marhun*) seperti perhiasan Emas, Berlian, barang-barang elektronik dan kendaraan bermotor.
- 3) Untuk kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kepemilikan (BKPB) dan fotocopy STNK sebagai pelengkap jaminan.
- 4) Mengisi formulir permintaan pinjaman.
- 5) Menandatangani akad.

c. Prosedur Pemberian Pinjaman

- 1) Nasabah mengisi Formulir Permintaan Pinjaman (FPP).
- 2) Nasabah menyerahkan FPP yang dilampiri dengan fotocopy identitas serta barang jaminan ke loket.
- 3) Petugas Pegadaian menaksir (*marhun*) agunan yang diserahkan.
- 4) Besarnya pinjaman (*marhun bih*) adalah sebesar 90% - 95% dari taksiran *marhun*.

5) Apabila disepakati nasabah menandatangani akad dan menerima uang pinjaman.

d. Proses Pelunasan Pinjaman

Proses pelunasan bisa dilakukan kapan saja sebelum jangka waktu maksimal 120 hari, baik dengan cara sekaligus maupun angsuran. Apabila sampai dengan 120 hari belum bisa melunasi, nasabah dapat memperpanjang masa pinjaman sampai dengan 120 hari berikutnya dengan membayar *ijaroh* dan biaya administrasi sesuai tarif yang berlaku.

2. ARRUM (Rahn untuk Usaha Mikro/Kecil)

ARRUM (Rahn untuk Usaha Mikro/Kecil) adalah skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil atau motor. Untuk produk ARRUM Emas barang jaminan yang disimpan di Pegadaian adalah emas.

a. Keuntungan ARRUM

- 1) Menambah modal kerja usaha untuk memperbesar skala bisnis anda.
- 2) Kendaraan yang menjadi jaminan tetap dapat anda gunakan untuk faktor produksi.

- 3) Prosedur dan syarat yang mudah serta waktu dari survei sampai pencairan cepat.
- 4) Biaya *ujrah* yang relatif ringan dan biaya administrasi yang tidak memberatkan.
- 5) Jangka waktu pembiayaan fleksibel, serta bebas menentukan pilihan pembayaran (angsuran atau sekaligus).

b. Persyaratan Pinjaman

- 1) Menyerahkan fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya.
- 2) Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB) atau emas sebagai agunan.
- 3) Memiliki usaha produktif minimal telah berjalan 1 tahun.
- 4) Survei dan analisa kekayaan usaha.
- 5) Mengisi formulir permintaan pinjaman.
- 6) Menandatangani akad ARRUM.

c. Proses Memperoleh Pembiayaan ARRUM

- 1) Mengisi formulir aplikasi pembiayaan ARRUM.
- 2) Melampirkan dokumen-dokumen usaha, agunan, serta dokumen pendukung lainnya yang terkait.
- 3) Petugas Pegadaian memeriksa keabsahan dokumen-dokumen yang dilampirkan.
- 4) Petugas Pegadaian melakukan survey analisis kelayakan usaha serta menaksir agunan.

5) Penandatanganan akad pembiayaan.

6) Pencairan pembiayaan.

### 3. MULIA (Murobahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

Logam mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan aman secara riil.

MULIA (Murobahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai atau dengan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad MULIA menggunakan akad *murobahah* dan *rahn*.

#### a. Keuntungan berinvestasi melalui Logam MULIA:

- 1) Alternatif berinvestasi yang aman untuk menjaga portofolio asset anda.
- 2) Jembatan mewujudkan niat mulia anda untuk menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak di masa mendatang, memiliki tempat tinggal dan kendaraan.
- 3) Merupakan asset yang sangat likuid dalam memenuhi kebutuhan dana yang mendesak, memenuhi kebutuhan modal kerja untuk pengembangan usaha, atau menyehatkan *cashflow* keuangan bisnis anda dan lain-lain.



4) Tersedia pilihan logam mulia dengan berat 5 gr, 10 gr, 25 gr, 50 gr, 100 gr, 250 gr dan 1 kg.

b. Persyaratan MULIA

- 1) Menyerahkan fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya.
- 2) Mengisi formulir aplikasi MULIA.
- 3) Menyerahkan uang muka.
- 4) Menandatangani akad MULIA.<sup>29</sup>

#### 4. Akad Gadai

Akad gadai meliputi sebagai berikut:

Rukun dari akad transaksi tersebut meliputi:

- a. Orang yang berakad:
  - 1) Yang berutang (*rahin*); dan
  - 2) Yang berpiutang (*murtahin*).
- b. Sighat (ijab kabul).
- c. Harta yang di-*rahn*-kan (*marhun*).
- d. Pinjaman (*marhun bih*)<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Muhammad Habiburrahman, dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais, 2012), h. 246-148

<sup>30</sup> Nurul Huda dan Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam ...*, h. 279

## 5. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian. Maka didalam penelitian ini jika diduga bahwa suatu variable mempunyai korelasi dengan variable lain baik secara parsial maupun simultan, pengujian secara parsial menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Diduga pelayanan (x) tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah (y).

$H_a$  = Diduga pelayanan (x) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (y).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 01 Maret 2016 s/d 03 April 2016 di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang. Penulis menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari lapangan melalui observasi. Artinya, data yang diperoleh dari subjek penelitian dengan menggunakan system angket yang kemudian diolah untuk menjadi bahan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti. Populasi yang akan diteliti adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cikarang. Nasabah di pegadaian syariah Cabang Cikarang yang masih memiliki agunan sebanyak 94 nasabah.

##### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel yang dilakukan untuk diteliti adalah

metode *Sampling Purposive*. Menurut Sugiono *Sampling Purposive* yaitu pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Biasanya, dilakukan dengan beberapa pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga dan lain sebagainya.<sup>31</sup> Karena populasi dibawah angka 100, maka pengambilan sampel tidak menggunakan rumus. Dan mengambil sebanyak 50 nasabah untuk dijadikan sebagai sampel..

### C. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara (*interview*)

Cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data tanpa melakukan test dalam melalui wawancara. Sesuai tidaknya data yang diinginkan oleh sebuah penelitian sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek wawancara, bahan wawancara (dituangkan dalam daftar pertanyaan dan situasi wawancara). Karena pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan perolehan informasi, maka kemahiran peneliti dalam wawancara untuk menggali informasi menjadi penting.<sup>32</sup> Dengan itu peneliti melakukan wawancara dengan teliti dan seksama dengan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan judul penelitian. Wawancara yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan Tanya jawab dengan *senior unit manager*, dan agen sekaligus yang menjadi nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Media Group, 2012) h. 70

<sup>32</sup> M. Subhan dan Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009) h.

## 2. Kuesioner

Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab atau dilengkapi oleh responden. Secara umum kuesioner dapat memuat pertanyaan tentang fakta, pertanyaan tentang pendapat (opini) atau sikap. Bentuk-bentuk skala sikap yang biasa dipakai diantaranya model skala Likert yaitu: model skala Likert adalah bentuk kuesioner yang mengungkap sikap dari responden dalam bentuk jawaban (pernyataan) yang berupa Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak ada Pendapat (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap jawaban tersebut memiliki skor sendiri sesuai dengan positif atau negatifnya item itu.<sup>33</sup>

**Tabel 3.1**

**Pedoman Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Tidak ada Pendapat (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Dasar-dasar Penelitian Ilmiah. h. 35*

---

<sup>33</sup> M. Subhan dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah...*, h. 35

#### **D. Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Berkaitan dengan pengujian validitas instrument validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keshahihan suatu alat ukur.<sup>34</sup> Untuk menguji instrumen validitas menggunakan rumus koefisien korelasi total item dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{table}$  (uji dua sisi dengan signifikansi 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{table}$  (uji dua sisi dengan signifikansi 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (maka dinyatakan tidak valid).

---

<sup>34</sup> Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian* (Bandung: Alfabeta 2010), h.73

Sedangkan reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data (instrument) yang digunakan.<sup>35</sup>

b. Analisis koefisien korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara satu variabel dengan variabel lainnya. Suatu variabel dikatakan memiliki hubungan dengan variabel lain jika perubahan satu variabel diikuti dengan perubahan variabel lain. Kriteria koefisien korelasi antara lain:<sup>36</sup>

**Gambar 3.2**

**Kriteria Koefisien Korelasi**

<b>Nilai r</b>	<b>Kriteria</b>
0,00 s.d 0,19	Korelasi sangat lemah
0,20 s.d 0,39	Korelasi lemah
0,40 s.d 0,59	Korelasi cukup
0,60 s.d 0,79	Korelasi kuat
0,80 s.d 1,00	Korelasi sangat kuat

*Sumber: Ekonometrika Terapan. h. 45*

---

<sup>35</sup> Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian...*, h.74

<sup>36</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan "Teori dan Aplikasi dengan SPSS"* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hal. 45

c. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan kausal satu variabel bebas terhadap satu variabel tergantung. Model yang digunakan untuk analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = nilai yang diramalkan (Keputusan Nasabah dalam Menggunakan jasa gadai)

X = variabel bebas (kualitas pelayanan)

a = konstanta/*intercept*

b = koefisien regresi/*slope*

Nilai a (konstanta) dan nilai b (koefisien regresi) dalam persamaan diatas dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n (\sum Y^2) - (\sum X) (\sum Y)}{n (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum X.Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$



d. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi atau yang biasa dikenal dengan symbol  $r^2$  merupakan proporsi variabelitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Secara umum  $r^2$  digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Dalam regresi  $r^2$  ini dijadikan sebagai pengukuran seberapa baik garis regresi mendekati nilai data asli yang dibuat model.<sup>37</sup>

e. Uji hipotesis

Terdapat dua macam pengujian hipotesis deskriptif, yaitu dengan uji dua pihak (*two tail test*) dan uji satu pihak (*one tail test*). Peneliti memakai uji hipotesis dengan uji dua pihak (*two tail test*).

Dalam pengujian hipotesis yang digunakan uji dua pihak ini berlaku ketentuan, bahwa bila harga  $t$  hitung, berada pada daerah penerimaan  $H_0$  atau terletak diantara harga tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian bila harga  $t$  hitung lebih kecil atau sama dengan ( $\leq$ ) dari harga  $t$  tabel maka  $H_0$  diterima.

---

<sup>37</sup> Alvinburhani.wordpress.com, *Koefisien Korelasi Signifikansi Determinasi*, (28,06,2012) diakses pada Senin, 15 Februari 2016

## E. Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian adalah penarikan batas-batas yang lebih menjelaskan cirri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep. Tujuannya, agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang diteliti.

Sesuai dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai, maka penulis mengidentifikasi dua variabel dan indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Variabel X untuk pengaruh kualitas pelayanan, dimana variabel ini merupakan variabel bebas (*Independent Variabel*).
- b. Variabel Y untuk keputusan nasabah, dimana variabel ini merupakan variabel terikat (*Dependent Variabel*)<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> [www.ureechan.wordpress.com](http://www.ureechan.wordpress.com), *Definisi Operasional Penelitian*, (14,07, 2011), diakses pada 17 Februari 2016

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Terbitnya PP/10/ tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan sebagai tonggak awal kebangkitan pegadaian, satu hal yang harus dicermati bahwa PP 10 menegaskan misi yang harus diemban pegadaian untuk mencegah praktik riba. Misi ini tidak dirubah hingga terbitnya PP 103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) sampai sekarang. Banyak pihak yang berpendapat bahwa operasionalisasi pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Berkat rahmat Allah SWT dan setelah melalui kajian panjang disusunlah suatu konsep pendirian Unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah.

Layanan gadai syariah ini merupakan hasil kerjasama PT. Pegadaian (Persero) dengan Lembaga Keuangan Syariah untuk mengimplementasikan prinsip "*rahn*" yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedangkan bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat

berfungsi sebagai kepanjangan tangan dalam pengelolaan produk *rahn*. Untuk mengelola kegiatan tersebut, pegadaian telah membentuk divisi usaha syariah yang semula dibawah binaan Divisi Usaha Lain.

Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu azas rasionalitas. Efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadaai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah divisi usaha lain PT. Pegadaian (Persero). ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri secara struktural pengelolaannya dari usaha gadai konvensional.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadaai Syariah (ULGS) Cabang Dwi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih ditahun yang sama pula, kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversikan menjadi Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik, seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan/atau bagi hasil.

Berdirilah kantor Cabang Cikarang pada tanggal 09 Juli 2010 yang berlokasi di Jl. Niaga Raya Blok A-7 Ruko Metro Boulevard Jababeka II Cikarang. Saat ini Pegadaian Syariah Cabang Cikarang memiliki tiga (3) unit yang beroperasi di Cikarang kawasan Jababeka.

## **1. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

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

### **b. Misi**

Memberi pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

Memberikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

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

## **2. Budaya Kerja PT. Pegadaian Syari'ah Persero**

### **a. Landasan Filosofi**

Filosofi yang melandaskan ditetapkannya INTAN sebagai nilai-nilai budaya pegadaian, diantaranya:

- 1) INTAN selalu berkilau dan bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat.
- 2) INTAN selalu berkembang dan profesional dalam memberikan layanan.
- 3) INTAN selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dan memprioritaskan kesejahteraan masyarakat.
- 4) INTAN merupakan simbol keberhasilan.
- 5) INTAN adalah cerminan budaya kerja insan pegadaian.
- 6) Dengan nilai-nilai INTAN kita mengatasi masalah tanpa masalah.

Berikut adalah ke-lima nilai budaya Pegadaian yang disingkat menjadi kata INTAN.

1. Inovatif

Berupaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggap terhadap perubahan.

2. Nilai Moral Tinggi

Memahami dan mematuhi ajaran agama masing-masing serta etika perusahaan.

3. Terampil

Mengetahui dan memahami tugas yang diemban serta selalu belajar dengan penuh tanggungjawab.

4. Adi Layanan

Selalu memberikan layanan yang dapat memuaskan orang lain, fokus pada privacy, kenyamanan dan kecepatan.

Dari kelima nilai budaya dijabarkan kedalam 10 perilaku insan PT. Pegadaian Syariah, yaitu perilaku-perilaku nyata yang dijalankan secara konsisten dalam keseharian seluruh jajaran insan PT. Pegadaian Syariah.

**Tabel 4.1**

**Nilai Budaya PT. Pegadaian Syariah**

<b>NILAI BUDAYA</b>	<b>PERILAKU UTAMA</b>
Inovatif	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Berinisiatif, Kreatif dan Produktif</li><li>2. Berorientasi pada Solusi</li></ol>
Nilai Moral Tinggi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Taat Beribadah</li><li>2. Jujur dan Berfikir Positif</li></ol>
Terampil	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kompeten di Bidangnya</li><li>2. Selalu Mengembangkan Diri</li></ol>
Adi Layanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peka dan Cepat Tanggap</li><li>2. Empatik, Santun dan Ramah</li></ol>
Nuansa Citra	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Sense of Belonging</li><li>2. Peduli Nama Baik</li></ol>

*Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Word 2007*

**3. Pembagian Kerja Pegadaian Syariah Cabang Cikarang**

Untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari-hari untuk memberi pelayanan dalam pegadaian, Perum Pegadaian Syari'ah Cabang Cikarang sebagai perusahaan memiliki pembagian kerja yang dijadikan



pedoman dalam pemberian tugas dan tanggung jawab mulai dari level pimpinan sampai ke bawah. Pembagian kerja tersebut juga berfungsi dalam pemberian instruksi dan pengaturan hubungan diantara unsur-unsur organisasi di perusahaan tersebut. Dengan adanya penetapan tugas dan tanggung jawab, maka organisasi berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Adapun pembagian kerja Pegadaian Syari'ah Cabang Cikarang digambarkan sebagai berikut:

- 1) *Kepala Cabang*, yang mempunyai tugas pokok antara lain: mengelola operasional cabang dalam menyalurkan uang pinjaman secara hukum gadai syari'ah dan melaksanakan usaha-usaha lainnya, serta mewakili kepentingan perusahaan dalam hubungan dengan pihak lain atau masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka melaksanakan misi perusahaan.
- 2) *Penaksir*, yang mempunyai tugas pokok antara lain: menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.
- 3) *Kasir*, yang mempunyai tugas pokok antara lain: melaksanakan tugas penerimaan dan tugas pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran operasional.
- 4) *Security*, yang mempunyai tugas pokok antara lain: mengamankan harta perusahaan dan nasabah dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

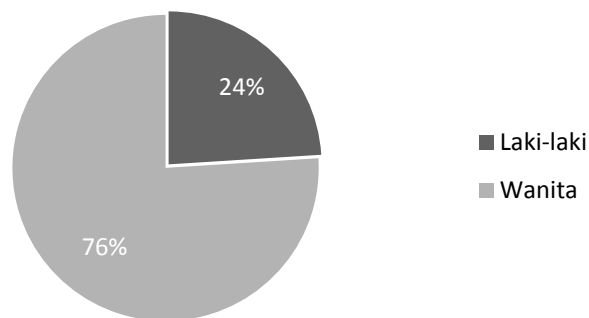
## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data hasil penelitian, terdapat beberapa karakteristik responden yang mengisi kuisioner. Berikut adalah diagram pie nya:

**Gambar 4.1**

#### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

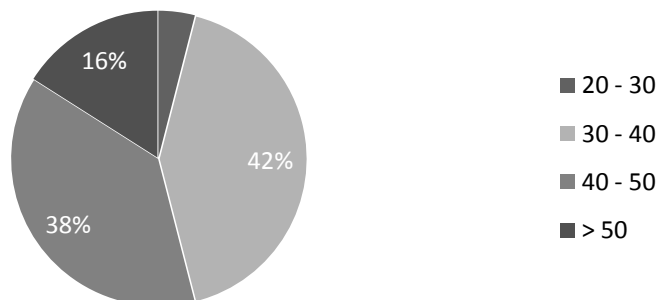


*Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Word 2007*

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah 24% laki-laki dengan jumlah 12 orang dan 76% perempuan dengan jumlah 38 orang.

**Gambar 4.2**

#### Responden Berdasarkan Usia

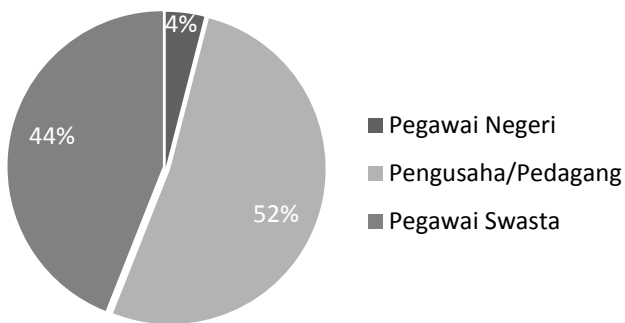


*Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Word 2007*

Usia responden dalam penelitian ini adalah 4 % atau sebanyak 2 responden berusia 20-30 tahun, 42 % atau sebanyak 21 responden berusia 30-40 tahun, 38 % atau sebanyak 19 responden berusia 40-50 tahun, dan 18 % atau sebanyak 8 responden berusia >50 tahun.

**Gambar 4.3**

**Responden Berdasarkan Profesi**

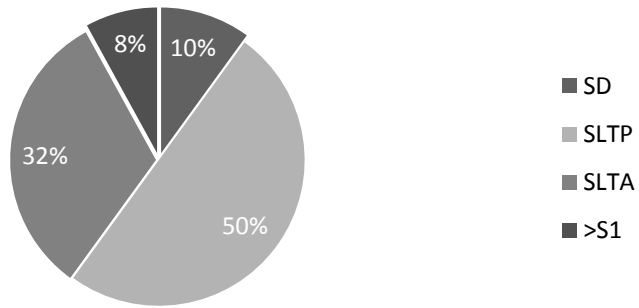


*Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Word 2007*

Sebanyak 4 % atau 2 responden berprofesi sebagai pegawai negeri, 52% atau 26 responden berprofesi sebagai pengusaha/pedagang, dan 44 % atau 22 responden berprofesi sebagai pegawai swasta.

**Gambar 4.4**

**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



*Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Word 2007*

Pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini adalah lulusan SD sebanyak 10 % atau 5 responden, lulusan SLTP sebanyak 50 % atau 25 responden, lulusan SLTA sebanyak 32 % atau 16 responden, dan lulusan S1 keatas sebanyak 8 % atau 4 responden.

## 2. Hasil Kuisoner

Berikut adalah hasil kuisoner yang disebarakan kepada nasabah pegadaian syariah cabang cikarang (responden):

**Tabel 4.2**

### Hasil Kuisoner

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	44
2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	39
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
6	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	41
7	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	45
8	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	44
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
10	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	44
11	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	45
12	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	45
13	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	39

<b>14</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	40
<b>15</b>	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	45
<b>16</b>	3	4	5	3	3	4	5	3	5	5	40
<b>17</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
<b>18</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
<b>19</b>	3	4	5	3	3	4	3	5	3	5	38
<b>20</b>	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	46
<b>21</b>	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	42
<b>22</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
<b>23</b>	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	43
<b>24</b>	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	44
<b>25</b>	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43
<b>26</b>	3	3	4	5	3	3	5	4	3	4	37
<b>27</b>	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
<b>28</b>	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	45
<b>29</b>	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
<b>30</b>	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	43
<b>31</b>	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	44
<b>32</b>	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	43
<b>33</b>	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	44
<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	41

<b>35</b>	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
<b>36</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
<b>38</b>	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	42
<b>39</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	46
<b>40</b>	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
<b>41</b>	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	44
<b>42</b>	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
<b>43</b>	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
<b>44</b>	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	41
<b>45</b>	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
<b>46</b>	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45
<b>47</b>	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	45
<b>48</b>	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
<b>49</b>	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	45
<b>50</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43

**b. Variabel Keputusan Nasabah (Y)**

<b>No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46







<b>44</b>	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45
<b>45</b>	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
<b>46</b>	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
<b>47</b>	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45
<b>48</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
<b>49</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
<b>50</b>	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	43

### 3. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai uji prasyarat untuk mengetahui apakah data yang akan dipakai untuk pengujian hipotesis merupakan data yang valid atau tidak. Untuk itu data yang telah didapat, harus diuji validitasnya terlebih dahulu. Dalam uji validitas ini, item pertanyaan yang dianggap valid adalah  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

Berikut ini hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS:

**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No	Variabel X	Uji Validitas		Keterangan
	Kualitas Pelayanan	r hitung	r tabel	
1	Item 1	0.412	0.2787	Valid
2	Item 2	0.436	0.2787	Valid
3	Item 3	0.487	0.2787	Valid
4	Item 4	0.472	0.2787	Valid
5	Item 5	0.412	0.2787	Valid
6	Item 6	0.436	0.2787	Valid
7	Item 7	0.515	0.2787	Valid
8	Item 8	0.385	0.2787	Valid
9	Item 9	0.392	0.2787	Valid
10	Item 10	0.450	0.2787	Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20*

Dari data di atas terdapat 10 item angket, setelah dihitung menggunakan SPSS diketahui semua item angket valid dan dapat digunakan untuk penelitian ini.

Berikut ini hasil uji validitas variabel Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS:

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah**

No	Variabel Y	Uji Validitas		Keterangan
	Angket Keputusan Nasabah	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	
1	Item 1	0.556	0.2787	Valid
2	Item 2	0.477	0.2787	Valid
3	Item 3	0.502	0.2787	Valid
4	Item 4	0.507	0.2787	Valid
5	Item 5	0.458	0.2787	Valid
6	Item 6	0.556	0.2787	Valid
7	Item 7	0.609	0.2787	Valid
8	Item 8	0.529	0.2787	Valid
9	Item 9	0.562	0.2787	Valid
10	Item 10	0.713	0.2787	Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20*

Dari data di atas terdapat 10 item angket, setelah dihitung menggunakan SPSS diketahui semua item angket valid dan dapat digunakan untuk penelitian ini.

#### 4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini juga dapat dilakukan dengan bantuan SPSS. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* dari variabel tersebut lebih besar dari 0,60 atau 60%. Berikut ini hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS:

**Tabel 4.5**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.659	10

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20*

Setelah diproses dengan SPSS, maka dapat diketahui bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0.659 atau 65,9%. Nilai *Cronbach's Alpha* tersebut ternyata diatas 0,60 atau 60% maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan untuk variabel tersebut adalah reliabel untuk memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

Berikut ini hasil uji reliabilitas variabel keputusan nasabah yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS:

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.0.737	10

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20*

Setelah diproses dengan SPSS, maka dapat diketahui bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0.737 atau 73,7%. Nilai *Cronbach's Alpha* tersebut ternyata diatas 0,60 atau 60% maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan untuk variabel tersebut adalah reliabel untuk memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

## **5. Persamaan Linier Sederhana**

Untuk mempermudah perhitungan, maka dalam penelitian ini mempergunakan program *SPSS 20* dengan alat analisis yang digunakan adalah

analisis deskriptif. Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh dan hubungan antarvariabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Regresi Sederhana**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.277	5.938		3.246	.002
Kualitas Pelayanan	.605	.136	.539	4.438	.000

*Sumber : Hasil Pengolahan Data, SPSS 20*

Berdasarkan hasil regresi sederhana pada tabel 4.3, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Kemudian hasil estimasi pada tabel akan dimasukkan ke dalam model penelitian. Maka dapat ditulis dalam persamaan di bawah ini:

$$Y = 19.277 + 0.605 X$$

Keterangan:

\* Signifikan pada  $\alpha = 5\%$  (0,05)

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 19.277 menyatakan bahwa jika variabel independen yaitu *Kualitas Pelayanan* ( $X = 0$ ), maka akan menaikkan *Keputusan Nasabah* sebesar 19.277 persen.
2. *Kualiltas Pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0.605 artinya apabila terjadi kenaikan *kualitas pelayanan* sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan *keputusan nasabah* 0.605.

## 6. Uji Analisis Koefisien Korelasi (R)

Uji analisis koefisien korelasi menunjukkan kemampuan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Angka koefisien yang dihasilkan dalam uji ini berguna untuk menunjukkan kuat lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel 4.8**  
**Koefisien Korelasi (R)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.539 <sup>a</sup>	.291	.276	2.538

Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20



Penaksiran besarnya korelasi yang digunakan adalah:

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20*

Berdasarkan tabel diatas diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.539 terletak pada interval koefisien 0.40 – 0.599 yang berarti tingkat hubungannya cukup atau sedang.

### **7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh variasi variabel independen dapat menerangkan dengan baik variasi variabel dependen.

**Tabel 4.9**  
**Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.539 <sup>a</sup>	.291	.276	2.538

Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20

Dari hasil perhitungan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.291 ini berarti variasi variabel terikat *keputusan nasabah* sebesar 29,1% dipengaruhi oleh perubahan *kualitas pelayanan*, sedangkan 71,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kebutuhan yang mendesak, citra pegadaian, dan yang lainnya.

### 8. Uji Hipotesis

Pengujian statistik dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel *Kualitas Pelayanan* terhadap *keputusan nasabah*. Hipotesis pengujian t-statistik secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$  : artinya variabel *Kualitas Pelayanan* tidak berpengaruh terhadap *keputusan nasabah*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$  : artinya variabel *Kualitas Pelayanan* berpengaruh terhadap *keputusan nasabah*.

Pengambilan keputusan menggunakan  $\alpha$  yang ditetapkan yaitu (5 persen = 0,05), maka jika probabilitasnya  $> \alpha$ , maka  $H_0$  diterima, sedangkan jika

probabilitasnya  $< \alpha$ , maka  $H_a$  diterima. Berikut ini adalah hasil pengujian t-statistik yang disajikan dalam tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Uji t-statistik**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.277	5.938		3.246	.002
Kualitas_Pelayanan	.605	.136	.539	4.438	.000

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS 20*

Berdasarkan hasil pengujian t-statistik pada tabel 4.8 di atas, menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel independen, yaitu *kualitas pelayanan*. Berikut adalah penjelasan dari hasil uji t-statistik pada variabel independen:

Variabel *kualitas pelayanan* memiliki nilai t-statistik sebesar 4.438 yang nilainya lebih besar dari t-tabel sebesar 2.011 sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel *kualitas pelayanan* berpengaruh signifikan terhadap *keputusan nasabah*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis statistik tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas dalam model penelitian yaitu *kualits pelayanan* memiliki pengaruh signifikan terhadap *keputusan nasabah* sebagai variabel terikat.

## **9. Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam**

Kualitas pelayanan merupakan suatu perlakuan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan yang berkualitas tentu mengandung etika komunikasi dan perlakuan yang baik kepada konsumen. Hal ini tentu sangat relevan dengan ajaran-ajaran Islam. Dalam Islam kita diajarkan untuk saling menghormati dan memperlakukan sesama dengan sebaik mungkin. Sehingga dapat menimbulkan kenyamanan antar sesama.

Keputusan merupakan suatu sikap yang dilakukan setelah melewati beberapa pertimbangan. Sebelum menentukan suatu keputusan, dalam ajaran Islam juga perlu melalui beberapa pertimbangan sehingga tidak berdampak pada kerugian.

Untuk pertimbangan sebelum menentukan keputusan dalam perspektif Islam yang dijadikan tolok ukur yaitu standarisasi syariah. Sejauh mana lembaga keuangan syariah tersebut menerapkan nilai-nilai Islam. Yang kemudian disandingkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan tentunya yang sesuai dengan etika-etika Islam.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai jawaban perumusan masalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t-statistik sebesar 4.438 yang nilainya lebih besar dari t-tabel sebesar 2.011 sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan keputusan nasabah.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cikarang berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan SPSS versi 20 diperoleh koefisien korelasi R adalah sebesar 0.539, menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) sebesar 53.9% yang artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup karena berada pada rentang 0.50 – 0.69 (korelasi cukup) dan koefisien determinasi sebesar 0.291 berarti bahwa variasi keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan sebesar 29.1 %.

Dan sisanya yaitu  $100\% - 29.1\% = 71.9\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Cikarang agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah. Sehingga dapat memberikan pengaruh positif kepada nasabah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam keputusan nasabah untuk menggunakan jasa di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang. Selain itu, memberikan pelayanan yang berkualitas adalah salah satu upaya untuk merawat nasabah agar terciptanya sikap loyalitas dari nasabah untuk tetap menggunakan jasa-jasa di Pegadaian Syariah Cabang Cikarang.
2. Manajemen Pegadaian Syariah Cabang Cikarang agar dapat mengevaluasi kinerja karyawannya dalam hal pelayanan. Sehingga kedepannya dapat menghasilkan proyeksi yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Habiburrahman, Muhammad dkk, *Buku Saku Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais 2012.
- Habiburrahman, dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais 2012
- Hellen, Fisher, *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2004.
- Huda, Nurul dan Heykal Mohamad, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2010).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Ed.Revisi 8, Jakarta Rajawali, 2008.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009.
- Kirom, Bahrul, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi Revisi)*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta 2015).
- Lembaga Percetakan Al-Quran dan Terjemahnya Kementrian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Bogor: Ciawi, 2010.
- Mahfianti, Anita, *Pengaruh Kualitas Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Kota Bekasi*, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) .
- Purwanti, Ending, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Loker Kca (Kredit Cepat Aman) Cabang Perum Pegadaian Pasar Rumpit*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- Sholichah, Dwi Nur, *FaktorFakor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta*, UIN Jogjakarta 2011.
- Soemintra, Andri, *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009, Cet ke 1.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006.

Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011

Tjiptono, Fandy, dkk, *Pemasaran Strategik*, edisi 1 Yogyakarta: Andi, 2008.

Ulinuha, Ahmad, *Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*, Fakultas Syariah IAIN Semarang.

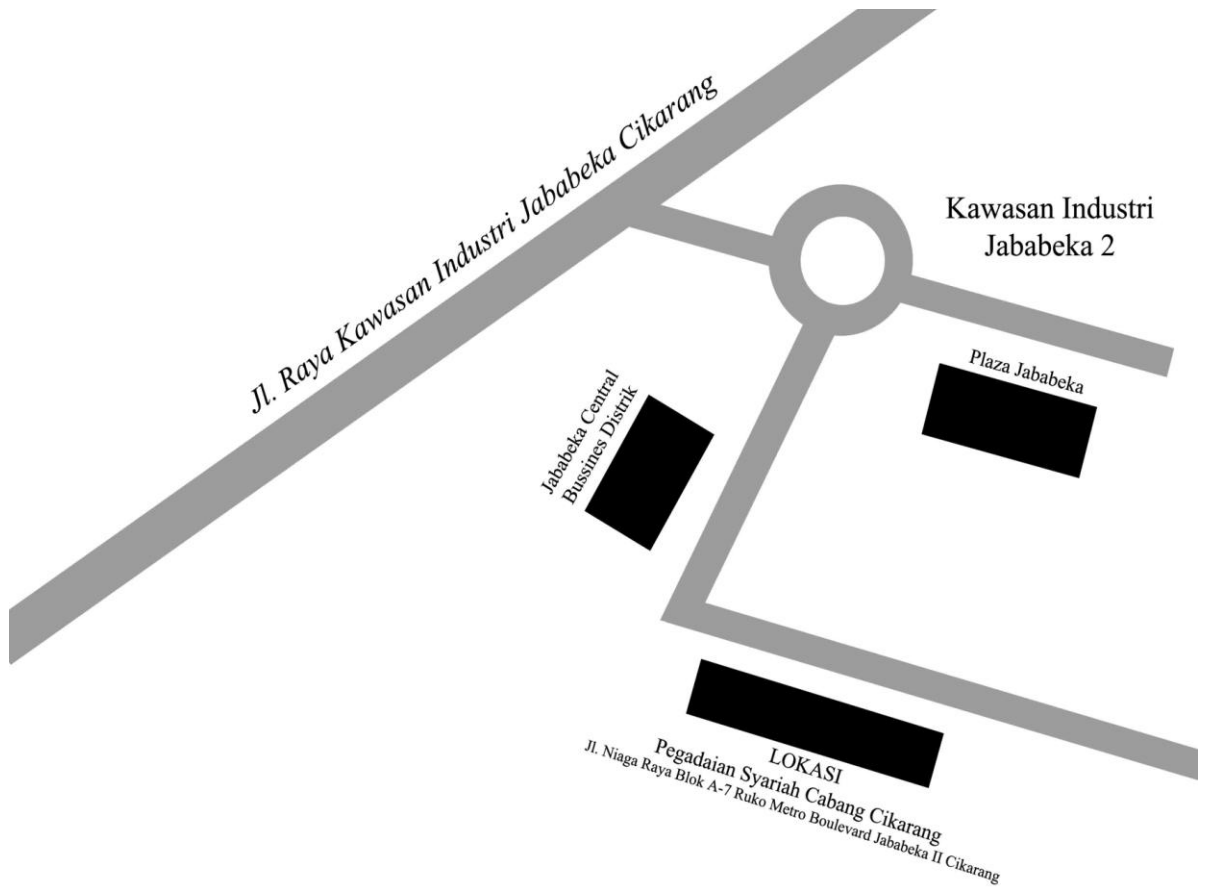
Waris, Abdul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Hotel Syari'ah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)*, Semarang IAIN Walisongo Semarang 2010

[www.urechan.wordpress.com](http://www.urechan.wordpress.com), *Definisi Operasional Penelitian* (14,07,2011)



# DENAH LOKASI

## Pegadaian Syariah Cabang Cikarang



**Tabel t**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	8.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	2.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	0.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940

20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127

42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	<b>2.01063</b>	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141