



Contents list available at: <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index/>
Journal of Institution and Sharia Finance
Journal homepage: https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/sharia_finance



Ujrah and Services Analysis of Gold Pawn Customer Satisfaction at Mandiri Syariah Bank of Palopo City

Andi Tenri A. Zulkarnain

Institusi Agama Islam Negeri Palopo, Palopo, Indonesia

Article Info	Abstract
<p>Keywords: Ujrah, Service, Customer satisfaction</p> <p>Paper type: Research Paper</p> <p>*Corresponding author: anditenriaz020598@gmail.com</p>	<p><i>The aims of this research are: to determine the effect of ujrah and pawn gold customer service simultaneously on satisfaction at Bank Syariah Mandiri, Palopo City; The type in this research is quantitative. Then the population is 1949 customers who have pawned their gold at Bank Syariah Mandiri Palopo. Sampling In this study, Simple Random Sampling will be used (a simple random technique), namely a sampling technique that provides equal opportunity to the population to be sampled. Then the sample used is using the slovin formula so that the sample is 95 customers who use gold pawn products. The instrument used is a questionnaire (questionnaire). The data analysis technique used is multiple regression. The research results obtained are: 1) partially/t test, it is known that the ujrah variable (X1) has a calculated t value (4.165) and the service variable (X2) has a tcount value (5.848), while the t table value (1.986), so that it can be concluded that ujrah has a positive effect on the Y variable (customer satisfaction) is positive, and service (X2) has a positive effect on the customer satisfaction variable (Y) has a positive value. 2) Simultaneously the variable ujrah (X1) and service (X2) (test f) f count is 37.239 while f table is 3.09 (see table f), because f count > f table (37.239 > 3.09) or significance value of 0.000 < 0.05 then H0 is rejected H1 is accepted. So it can be concluded that the ujrah and service variables simultaneously influence the satisfaction of gold pawn customers at Bank Syariah Mandiri, Palopo City.</i></p>
<p>Cite this document: Zulkarnain, A. T. A. (2021). Ujrah and Services Analysis of Gold Pawn Customer Satisfaction at Mandiri Syariah Bank of Palopo City. <i>Journal of Institution and Sharia Finance</i>, 4 (1). 1-12. https://doi.org/10.24256/joins.v4i1.3376</p>	

Abstrak

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

Kata Kunci: Ujah, Pelayanan, Kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Perbankan ialah lembaga yang menjalankan 3 (tiga) fungsi utama yakni *funding* (fungsi pengumpulan dana), *lending* (fungsi penyaluran dana), dan pelayanan jasa. Dan kenyataan sekarang ialah telah hadir dua macam bank yaitu masing-masing dari keduanya memiliki sistem yang berbeda yakni bank konvensional dengan bank syariah. Bank konvensional dikenal dengan sistem bunganya sedangkan bank syariah dikenal dengan sistem bagi hasil. Menurut sebagian para ulama, sistem bunga merupakan sistem yang di haramkan karena bunga di kategorikan sebagai riba, maka perlu didirikan bank syariah. Keberadaan bank syariah mula-mula diatur dalam UUD Nomor 07 di tahun 1992 terkait badan usaha uang yang mengumpulkan dana melalui masyarakat dengan bentuk simpanan kemudian menyalurkan kepada masyarakat untuk meningkatkan kehidupan rakyat (Andraini, 2017).

Kepuasan nasabah (pelanggan) merupakan suatu unsur penting bagi suatu pelanggan terkhususnya dalam menggunakan dan memilih suatu jasa dan produk. Kepuasan ialah suatu perasaan kecewa maupun senang seseorang yang timbul atau merasakan karena membandingkan produk barang/jasa terhadap ekspektasi mereka. Jumlah nasabah di perbankan syariah itu akan lebih banyak jika ditentukan oleh baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh karyawan perbankan, jadi sangat penting yang namanya pelayanan untuk nasabah (Adatin, 2016). Ciri-ciri pelayanan yang baik itu ialah dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Misalnya memiliki karyawan yang sangat profesional dan dapat diandalkan,tersedia sarana dan prasarana yang lengkap,

tersedia produk yang diinginkan oleh nasabah, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir/selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, dan juga pandai berkomunikasi secara jelas serta memiliki pengetahuan dan kepercayaan kepada nasabah. Kemudian setelah pelayanan yang baik maka nasabah yang akan menggadaikan emasnya pasti banyak yang datang kembali setelah memenuhi kriteria pelayanan tersebut.

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

Pembiayaan gadai emas ini dapat dikatakan suatu cara berinvestasi dengan menggunakan pembiayaan produk penjaminan emas pada BSM, dengan tujuan memudahkan seluruh masyarakat yang berminat untuk berinvestasi dengan emas dengan modal awalnya yang tidak terlalu mahal serta relatif mudah prosedurnya. Akad yang dipakai dalam produk ini ialah akad qardh, akad ijarah dan rahn (Muslim, 2011).

Gadai emas pada BSM yang berbentuk layanan pembiayaan melalui cara memberikan (*qardh*) utang kepada nasabah dengan agunan emas (lantakan/ perhiasan) dalam sebuah akad gadai (*rahn*). Lalu bank syariah memungut bayaran (ujrah, fee) karena jasa penitipan/penyimpanan yang dilakukannya atas emas tersebut berdasarkan kesepakatan *ijarah* (jasa). sehingga, gadai emas ialah suatu akad rangkap (multi-akad, *uqudmurakkabah*), yakni gabungan antara akad *rahn* dengan *ijarah* (Putra, 2019).

Fatwa DSN-MUI No: 26 / DSN-MUI / III / 2002 mengenai *rahn* (gadai) emas. Pada saat itu terkait dengan jasa gadai syariah mulai berkembang di kalangan lembaga keuangan. Minat masyarakat terhadap pengguna jasa gadai syariah kini mulai meningkat (Rochmah, 2017). Karena didalam suatu taksiran *ujrah* emas merupakan sebuah kegiatan yang tak bisa terpisahkan karena didalam pelaksanaan jaminan emas syariah pada Bank dan Pegadaian Syariah. Penaksiran marhun atau obyek gadai dalam motif emas tersebut dilakukan untuk menentukan kualitas dan juga nilai suatu barang yang sesuai dengan peraturan yang berlaku setiap masing-masing di lembaga keuangan. Jumlah nilai yang merupakan hasil dari penaksiran tersebut akan menjadi dasar dari jumlah nilai pinjaman yang diberikan. Hasil taksiran yang akurat dan wajar dari para juru taksir akan memberikan citra yang baik bagi lembaga keuangan yang bersangkutan (Nurpaiz, 2016).

BSM di kota Palopo saat ini perkembangannya sangat maju dan juga pada pembiayaan itu sendiri mulai berkembang misalnya di pembiayaan jaminan emas mulai terkenal di kalangan masyarakat itu sendiri. Sehingga penulis melihat data-data nasabah di BSM kota Palopo sebagai acuan tempat meneliti. Untuk data-data tersendiri itu sebagai perkuat dalam meneliti. yang dimana kita lihat ini ialah perkembangan data nasabah yang mengambil pembiayaan gadai/jaminan emas di BSM Palopo Sebanyak 1949 nasabah dari tahun 2019 per 31 desember 2019 (Ancy, 2020).

Penelitian yang telah diteliti Mas Miratul Mutiara (2015) tentang "Pengaruh Biaya Sewa Tempat Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah di

BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya” menjelaskan bahwa biaya sewa tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk gadai emas.¹¹ Perbedaan penelitian dengan penelitian ini yaitu, penelitian tersebut membahas tentang biaya sewa tempat terhadap minat nasabah saat memilih produk gadai emas syariah pada BRIS kantor cabang Gubeg Surabaya (Anggraini, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Kartika Sari dengan judul penelitian “Ijarah dalam Sistem Perbankan Syariah di Indonesia”. Dan dalam penelitiannya hanya membahas perbandingan ijarah dan sistem perbankan syariah di Indonesia. Mengembangkan sistem perbankan berdasarkan prinsip syariah yaitu menjelaskan keberadaan perbankan syariah Indonesia.¹² Perbedaan penelitian dengan penelitian ini yaitu Kartika Sari berfokus ke ijarah pada sistem perbankan syariah sedangkan si peneliti berfokus pada *Ujrah* terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Sedangkan kesamaan penelitian dan peneliti ini ialah membahas bank syariah (Muliadi, 2015).

Makmur Hasanuddin dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening variabel yang digunakan Pada Kualitas pelayanan, lokasi, harga, kepuasan nasabah, keputusan pembelian, logam mulia/emas. Metode penelitian yang Makmur Hasanuddin ialah memakai metode kuantitatif (Nazli, 2018).

LITERATUR REVIEW

Teori ujrah

Teori yang dikemukakan oleh Nuriasah Haribuan, bahwasannya upah (*ujrah*) ialah segala macam bentuk suatu penghasilan yang diterima buruh (tenaga kerja) baik berupa uang ataupun barang dalam jangka waktu tertentu pada suatu kegiatan ekonomi, dan teori yang dikemukakan oleh Benham, ialah upah (*ujrah*) dapat diartikan dengan “jumlah uang yang dibayar oleh orang yang memberi pekerjaan kepada seorang pekerja atas suatu jasanya yang sesuai perjanjian (Faqihan, 2015).

Teori kepuasan nasabah

Teori yang dikemukakan oleh Kotler tentang kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja maupun hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Yuliana, 2012). Kepuasan nasabah diartikan sebagai keadaan dimana suatu kebutuhan, keinginan maupun harapan nasabah/konsumen sehingga dapat terpenuhi melalui produk dikonsumsi (Anggraini, 2018).

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

1) Kepuasan Nasabah Keseluruhan

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

a) Mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan

bersangkutan.

- b) Membandingkan dan menilainya dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap produk ataupun jasa pesaing.
- 2) Dimensi kepuasan nasabah
Berbagai dalam penelitian memilah kepuasan nasabah ke dalam komponen-komponen, umumnya proses ini terdiri dari empat langkahnya yaitu:
 - a) Mengidentifikasi dimensi-dimensi terkait dengan kunci kepuasan nasabah.
 - b) Meminta kepada nasabah untuk menilai produk atau jasa suatu perusahaan berdasarkan itemnya yang spesifik seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, dan juga keramahan staf layanan nasabah.
 - c) Meminta para nasabah untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting didalam menilai kepuasan nasabah keseluruhan.
 - 3) Konfirmasi Harapan
Pada konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung akan tetapi disimpulkan berdasarkan atas kesesuaian ataupun ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah dimensi penting.
 - 4) Minat Pembelian Ulang
Kepuasan nasabah diukur dengan cara menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa.
 - 5) Kesediaan untuk Merekomendasi
Didalam suatu kasus produk yang pembelian ulangnya yang relatif lama, bahkan hanya terjadi satu kali pembelian. Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman dan keluarga untuk menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis serta ditindak lanjuti.
 - 6) Kepuasan Nasabah dalam Persepektif Islam

Teori pelayanan

Teori pelayanan yang dikemukakan oleh Fred Luthan dalam bukunya Moenier yaitu menjelaskan bahwa pelayanan sebagai sebuah proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh orang lain dalam rangka mencapai tujuannya (Kumayza, 2014). Pelayanan memiliki makna yang sangat luas dalam suatu pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan sangat baik dan mengerti akan suatu pekerjaan tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/konsumen berhasil, akan tetapi dia harus berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan sebuah keinginannya.

Disamping itu juga yang harus dilakukan ialah sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada nasabah/konsumen. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, misalnya penampilan yang menarik, baik , sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang

dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai semua pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian yang lainnya, kemudian mampu berkomunikasi dengan sopan, sangat mudah dipahami bahasa isyarat nasabah/konsumen dan memiliki kemampuan menangani sebuah keluhan dari nasabah/konsumen secara professional (Wahab, 2017). Teori pelayanan juga dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa ada beberapa faktor-faktor yang menentukan pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu :

- a. Bukti langsung (Tangible) Meliputi penampilan fisik
- b. Keandalan (Realibility) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tangkap (Responsiveness) Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- d. Empati (Emphaty) meliputi suatu Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada nasabah.
- e. Jaminan (Assurance) meliputi suatu yang Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff , bebas dari bahaya, resiko dan keraguan (Putri, 2015).

Gadai

Secara etimologi dalam bahasa Arab, kata *ar-rahn* berarti “tetap” dan “lestari”. Kata *ar-rahn* juga dinamai *al-habsa* artinya “penahanan”, seperti dikatakan *ni’matul rahinah*, artinya “karunia yang tetap dan lestari”. Pengertian yang terkandung dalam istilah tersebut “menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara” yaitu sebagai jaminan utang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil uang ataupun ia bisa mengambil sebagian dari manfaat barang tersebut. Kemudian *Ar-rahn* adalah salah satu harta dari si peminjam sebagai jaminan atas yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis (Izzah dan Annisa, 2019).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah penelitian diskriptif yang dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, ataupun menghubungkan dengan variabel yang lain. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat kuantitatif untuk menguji hipotesis penelitian (Widisudharta, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Normalitas data

Hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

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

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolonieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients^a

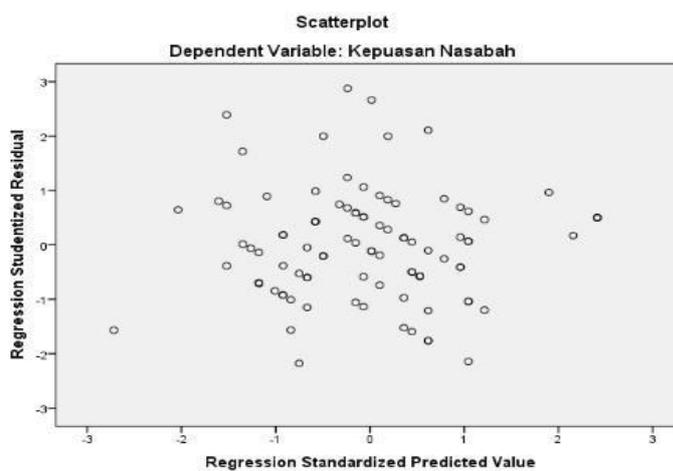
Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance
1 (Constant)	7.00	3.282		2.1	.035	
Ujrah	.8	.134	.340	4.1	.000	.899
Pelayan	.419	.072	.478	5.8	.000	.899
nan				48		

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1

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

Analisis Linear Berganda

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

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

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

Uji parsial (Uji t)

Tabel 4 Uji t

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

- 1) Variabel *ujrah* X1 nilai t hitung (4,165) > nilai t tabel (1,986) yang berarti bahwa *ujrah* berpengaruh positif terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 . dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, artinya variabel *ujrah* (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
- 2) Variabel pelayanan X2 nilai t hitung (5,848) > nilai t tabel (1,986) yang berarti bahwa pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Hal ini H0 ditolak dan H1 diterima, artinya variabel pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Uji koefisien determinasi

Berdasarkan uji diperoleh angka R² (R Square sebesar 0,447 atau (44,7%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen (*Ujrah*) dan pelayanan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 44,7%. Sedangkan sisanya sebesar 55,3%. Dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain.

Uji simultan

Tabel 6 Hasil uji simultan
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250.511	2	125.255	37.	.0
	Residual	309.447	92	3.364	23	0
	Total	559.958	94		9	0 ^b

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Ujrah

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

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, mengenai pengaruh *ujrah* dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo, maka dapat disimpulkan bahwa: Adapun hasil pengujian secara parsial/uji t, diketahui bahwa variabel *ujrah* (X1) memiliki nilai t hitung (4,165) dan nilai t tabel (1,986) maka dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,165 > 1,986$) yang berarti bahwa *ujrah* berpengaruh positif terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. dengan demikian H_0 ditolak H_1 diterimanya artinya variabel *ujrah* (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) gadai emas pada Bank Syarih mandiri kota Palopo.

Adapun hasil pengujian secara parsial/uji t, diketahui bahwa variabel pelayanan (X2) memiliki nilai thitung (5,848) dan nilai t tabel (1,986) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,848 > 1,986$) yang berarti bahwa pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel pelayanan (X2) secara parsial

Berdasarkan uji secara simultan (uji f) f hitung adalah 37,239 sedangkan f table adalah 3,09 (lihat tabel f), karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($37,239 > 3,09$) atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *ujrah* dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo.

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Adatin, Mas. "Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep." UIN Sunan Ampel, 2016. [https://id.123dok.com/document/download/yee2701y#_ = .](https://id.123dok.com/document/download/yee2701y#_=)
- Ancy. "Sumber Pegadaian Bank Syariah Mandiri." 2020.
- Andraini, Ria. "Pengaruh Bagi Hasil, Promosi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menabung Nasabah." IAIN Palopo, 2017.
- Anggraini, Yulia Dwi. "Pengaruh Biaya Penitipan(Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)." UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Faqihan, Mokhammad Rifqi. "Sistem Pengupahan Karyawan Toko Rizquna Bandar Kidul Kota Kediri Dalam Prespektif Ekonomi Syariah." Sekolah Tinggi Agama Islam Kediri, 2015. <http://etheses.iainkediri.ac.id/289/>.
- Izzah, Nidaul, and Savira Nurul Annisa. "Prosedur Pengajuan Akad Rahn Pada Emas Batangan Di Cabang Rawamangun." *Abiwarra* 1, no. 1 (2019): 30. https://www.researchgate.net/publication/335871720_Prosedur_Pengajuan_Akad_Rahn_Pada_Emas_Batangan_Di_PT_Bank_Syariah_Mandiri_Cabang_Rawamangun.
- Muliadi. "Prosedur Pembiayaan Ijarah Dan Implementasinya Pada PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo,." IAIN Palopo, 2015.
- Muslim, Bukhori. "Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi,." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/4777/1/BUKHORI_MUSLIM-FSH.pdf.
- Nurpaiz, Reza Fahlevi. "Perbandingan Hukum Penetapan Ujrah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Dan Perbankan Syariah,." *Hukum Islam*, n.d., 77. <http://jurnal.iailm.ac.id/index.php/mutawasith/article/download/134/116>.
- Putra, Jamil Adi. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Pembiayaan Gadai Emas (Study Kasus Di Bank Mandiri Syariah Cabang Karangayu Kota Semarang,." UIN Walisongo Semarang, 2019.
- Renaldy. "Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Di PT.Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang." UIN Raden Fatah Palembang, 2017. eprints.radenfatah.ac.id/1069/1/RENALDY_14180165.pdf.

- Riani, Desmy. ““Analisa Akad Rahn Dan Penerapannya Pada Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri,.” *Akuntansi Dan Keuangan* 14, no. 2 (2019): 5. <http://dx.doi.org/10.32832/neraca.v14i2.2319>.
- Riduwan, and Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009. Rivai, Abdul. “Penaksir Gadai , Wawancara, Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.” n.d.
- Rizqiyatur Ramdhani. “Pengaruh Keputusan Anggota Dalam Pembiayaan Qardh Dan Ijarah Terhadap Motivasi Berwirausaha Dengan Persepsi Sebagai Variabel Intervening Baitul Maal Wattamwilpeta Tulungagung.” IAIN Tulungagung, 2018. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/9311/1/Cover.pdf>.
- Rochmah, Ayu Siti. “Implementasi Pengenaan Biaya Ijarah Pada Produk Gadai(Rahn)Emas Di Cabang Pegadaian Syariah Solo Baru,.” Skripsi IAIN Surakarta, 2017. http://eprints.iain-surakarta.ac.id/3290/1/skripsi_ayu_full_teks_pdf.pdf.
- S, Andre N. “Wawancara, Bank Syariah Mandiri.” Palopo, 2020.